



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
приватного будинку для літніх людей
«Затишний дім» міста Дніпро**

24.10.2023

м. Київ, 2023

I. ВСТУП

Для виконання функцій національного превентивного механізму (далі – НПМ) відповідно до Факультативного протоколу до Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження та покарання, на підставі статей 13, 19¹, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 24.10.2023 групою НПМ здійснено відвідування приватного будинку для літніх людей «Затишний дім» міста Дніпро (далі – пансіонат, заклад, будинок).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Федусик Юлія Вадимівна, заступник начальника відділу реалізації національного превентивного механізму в закладах соціального забезпечення та освіти Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Лиженко Дмитро Сергійович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Сидоренко Віта Миколаївна, представник громадської організації;

Круцюк Оксана Володимирівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: тупик Светлова, б. 6, м. Дніпро, Дніпропетровська обл., 03061.

Представник закладу – Брега Ірина Миколаївна, керуючий адміністратор.

Заклад розміщено у триповерховій орендованій будівлі та розрахований на перебування/проживання 42 осіб (Фото 1).

На день відвідування у будинку перебувало 37 осіб (8 чоловіків, 29 жінок), серед яких: 21 підопічний – ліжкові хворі, 3 підопічні – особи, визнані у встановленому законодавством порядку недієздатними, опіку над якими здійснюють родичі.

Загальна чисельність персоналу – 4 штатні одиниці, а саме: один кухар та три доглядальниці.

Заклад входить до мережі приватних пансіонатів, які здійснюють свою діяльність у містах Дніпро, Харків, Львів. Персонал, якій здійснює догляд, може залучатися з інших закладів мережі.

Пансіонат обладнано пожежною сигналізацією з виводом на центральний пункт. У приміщеннях наявні вогнегасники, які вчасно проходять обслуговування (Фото 2).

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) ФОП Брега Ірина Миколаївна (далі – ФОП) функціонує за видом діяльності згідно з КВЕД 87.30 Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів (Фото 3).

Відповідно до Договору про надання платних послуг утримання у житловому приміщенні (далі – Договір) ФОП надає клієнту послуги з розміщення, утримання та харчування у спеціально обладнаному житловому приміщенні будинку.

На виконання вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» заклад зареєстрований в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг (Фото 4).

Під час відвідування з'ясовано, що для підопічних створені належні умови проживання: підопічні забезпечені чистою постільною, натільною білизною, верхнім одягом, чотириразовим харчуванням. У житлових кімнатах проживає від трьох до восьми осіб. Кімнати облаштовано необхідними меблями. Під час відвідування підопічні виглядали доглянутими, їх одяг та взуття відповідали сезону і розміру, під час спілкування невимушено вступали в діалог.

Адміністрацією закладу організовано співпрацю з волонтерськими організаціями, зокрема щодо надання психологічної допомоги, перукарських послуг, організації дозвілля підопічних.

Надання медичної допомоги підопічним забезпечується фахівцями приватного медичного закладу товариства з обмеженою відповідальністю «СКАЙ-ВІННЕР» (далі – ТОВ «СКАЙ-ВІННЕР»), код ЄДРПОУ 39336307. Відповідно до договору про надання медичних послуг від 10.05.2023 № СВ-1005 виконавцем за договором є ТОВ «СКАЙ-ВІННЕР» у особі генерального директора Центру сімейного здоров'я та реабілітації «Геліос», а замовником – ФОП Алеїнікова Олена Олегівна (Фото 5).

При цьому, між ФОП Алеїнікова Олена Олегівна і Брега Ірина Миколаївна наявний договір про співробітництво від 01.02.2021, у рамках якого здійснюється надання медичної допомоги підопічним пансіонату (Фото 6).

У пансіонаті перебувають дві внутрішньо переміщені особи без документів, які посвідчують особу. Ці підопічні приїхали з міст Бахмут та Соледар, із них одна особа з інвалідністю. Перебувають зазначені підопічні у будинку на безоплатній основі. За сприяння волонтерів вживаються заходи щодо поновлення їх документів та отримання соціальних виплат. Допомоги у поновленні документів не потребують.

Під час відвідування відбулося спілкування з 21 підопічним та 4 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Порушення права на життя та безпеку (стаття 2 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 27 Конституції України).

1. У пансіонаті відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані підвальні приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у разі повітряної тривоги або обстрілів, що не

відповідає вимогам пункту 7 розділу XVII Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198 (далі – Державний стандарт), абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185, та вимогам наказу Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579 «Про затвердження вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту».

У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога», підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах. Розміщення ліжкових хворих підопічних на третьому поверсі у разі надзвичайної ситуації ускладнює їх евакуацію.

2. У порушення вимог Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, під час відвідування в деяких житлових кімнатах виявлено оголені елементи живлення, які можуть становити небезпеку для життя підопічних (Фото 7-9).

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України, стаття 25 Конвенції про права осіб з інвалідністю, статті 32, 34 Закону України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»).

3. Попри те, що підопічні мають рекомендації щодо отримання лікарських засобів, у пансіонаті не забезпечено належних умов контролю їх зберігання. Таблетки зберігаються у легкодоступних для підопічних місцях, зокрема під час відвідування коробка з ліками стояла на рецепції першого поверху (Фото 10, 11). Окрім того, у порушення Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 16.12.2003 № 584, виявлено лікарські засоби, строк придатності яких сплинув (Фото 12, 13).

4. У порушення вимог пункту 35 Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2020 № 772, у пансіонаті відсутні кнопки виклику персоналу, що порушує право підопічних на отримання необхідної допомоги у разі виникнення такої потреби та може призвести до ненадання своєчасної першої медичної допомоги.

Порушення прав осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (стаття 9 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю)

5. Пансіонат не пристосований до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме:

заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможливорює організацію прогулянок для маломобільних та ліжкових хворих підопічних;

коридори закладу не обладнані поручнями (Фото 14);

сходи в закладі не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходонок сходового маршруту і до горизонтальних площадок сходового маршруту, ускладнені для пересування маломобільних груп населення (Фото 15, 16);

у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату відсутні штанги, поворотні або відкидні сидіння, милиці та інші приладдя поруч з унітазом (Фото 17);

6. За відсутності технічних засобів реабілітації, ліжкові хворі та особи з інвалідністю змушені здійснювати прийом їжі лежачи, використовуючи адаптовані меблеві конструкції (Фото 18).

Порушення права на свободу та особисту недоторканність (стаття 5 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 29 Конституції України).

7. Типовим договором про надання соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847, передбачена згода підопічного на укладання даного договору. Однак, зі слів персоналу, підопічні перебувають у пансіонаті на підставі договорів, які підписують родичі.

При цьому, слід зазначити, що інформація про позбавлення або обмеження цивільної дієздатності підопічних та призначення їм опікунів в пансіонаті відсутня, відтак відсутні і підстави для підписання договорів третіми особами. Зазначене вище може свідчити про порушення права на свободу та особисту недоторканність підопічних пансіонату.

Порушення права на гідні умови перебування та достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, одяг, житло (стаття 3, 48 Конституції України).

8. У закладі відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур, у санітарно-гігієнічних кімнатах відсутні роздільні перегородки/ширми (Фото 19, 20).

9. Харчування у пансіонаті забезпечується із порушенням санітарно-гігієнічних вимог. У приміщенні, де готують їжу, брудно. Готові страви підопічні вживають із пластмасового посуду, який не підлягає термічній обробці, що в свою чергу не забезпечує належну санітарну обробку (Фото 21).

10. Перспективне і щоденне меню відсутнє. У тижневому меню відсутня інформація щодо ваги продуктів, добові проби не зберігаються. В холодильнику не витримується товарне сусідство, готові страви у відкритому вигляді зберігаються разом із сировою продукцією, відсутнє маркування. Виявлено продукти з протермінованим строком придатності (ковбаса) (Фото 22).

За відсутності відповідної документації неможливо вивчити виконання натуральних норм харчування та його якість.

Порушення права на захист персональних даних (стаття 12 Закону України «Про захист персональних даних»).

11. На території та в приміщеннях закладу здійснюється відеоспостереження, однак схем розташування відеокамер не сформовано, попереджувальні знаки про здійснення відеоспостереження шляхом розміщення відповідного застереження в загальнодоступному місці для належного візуального сприйняття громадянами, що не відповідає вимогам абзацу другого частини першої статті 6, частини другої статті 12 Закону України «Про захист персональних даних» та свідчить про непрозорість обробки персональних даних (Фото 23, 24).

Порушення права на інформацію та на професійну правничу допомогу (стаття 59 Конституції України).

12. У пансіонаті відсутня інформація про права та обов'язки підопічних, інформація з адресами та телефонами посадових осіб, куди вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав та інтересів, зокрема Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення, Національної поліції, тощо.

Порушення права на вільний розвиток своєї особистості (стаття 23 Конституції України).

13. Статтею 23 Конституції України передбачено, що кожна людина має право на вільний розвиток своєї особистості, якщо при цьому не порушуються права і свободи інших людей, та має обов'язки перед суспільством, у якому забезпечується вільний і всебічний розвиток її особистості.

При цьому, дозвілля клієнтів пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення або прослуховування радіомовлення. Відсутні гуртки, умови для зайняття спортом, бібліотека.

Інші порушення.

14. Постановою Кабінету Міністрів України від 14.11.2012 № 1039 «Про затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги» встановлені єдині вимоги до суб'єктів, що надають соціальні послуги (далі – суб'єкти), незалежно від форми власності та господарювання суб'єкту, що надає соціальну послугу – підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності та господарювання.

На виконання статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» заклад зареєстрований в Реєстрі надавачів соціальних послуг, однак відповідно до договорів між замовником і виконавцем надає послуги «...утримання в житловому приміщенні» та «... платних послуг з підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю», що суперечить положенням наказу Міністерства соціальної політики України № 847 від 23.12.2020, яким затверджено Типовий договір про надання соціальних послуг (Фото 25, 26).

15. У порушення пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до

самообслуговування чи не набули такої здатності (далі – Державний стандарт), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198, відсутній індивідуальний план надання соціальної послуги стаціонарного догляду із зазначенням заходів реалізації.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Брега Ірина Миколаївна (приватний будинок для літніх людей «Затишний дім» міста Дніпро) забезпечити:

здійснення діяльності пансіонату відповідно до положень Закону України «Про соціальні послуги» та Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності;

безпеку перебування підопічних в пансіонаті;

організацію харчування відповідно до санітарно-гігієнічних вимог і правил організації харчування;

доступність будівлі для осіб, які відносяться до маломобільних груп населення, та наявності у підопічних необхідних технічних засобів реабілітації;

наявність і доступність інформаційних матеріалів;

організацію дозвілля підопічних;

укладання договорів про надання соціальних послуг відповідно до чинного законодавства;

контроль за строками придатності лікарських засобів та умовами їх зберігання;

надання згоди підопічного на перебування у пансіонаті;

умови для приватності при здійсненні гігієнічних процедур.

Додатки: фотоматеріали на 8 арк. в 1 прим.

Керівник групи НІМ

Заступник начальника відділу реалізації національного превентивного механізму в закладах соціального забезпечення та освіти Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

Юлія ФЕДУСИК



Фото 1



Фото 2

55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування (основний);
 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна;
 63.99 Надання інших інформаційних послуг, н. в. і. у.;
 87.30 Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів

Фото 3

1 Кількість юридичних осіб	Регіон	Територіальна громада	ЄДРПОУ/РНОКПП	Соціальні послуги <input type="checkbox"/> Вибрати все <input checked="" type="checkbox"/> 015.2 - Догляд стаціонарний <input type="checkbox"/> 015.3 - Денний догляд
	Усі	Усі	3255104642	
3 Кількість місць надання послуг	Район	Організаційно-правова форма, ви..	Повна назва надавача	
	Усі	Підприємець - фізична особа	ФІЗИЧНА ОСОБА - ПІДПРИЄМЕЦ... Брега Ірина Миколаївна ФІЗИЧНА ОСОБА - ПІДПРИЄМЕЦ...	

Фото 4

ДОГОВІР № СВ-1005
про надання медичних послуг

м. Дніпро «10» травня 2023 р.

ФІЗИЧНА ОСОБА-ПІДПРИЄМЕЦЬ АЛЄЙНІКОВА ОЛЕНА ОЛЕГІВНА (надалі – «Замовник»), що діє на підставі Виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань та **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СКАЙ-ВІННЕР»** (надалі – «Виконавець») в особі Генерального директора Центру сімейного здоров'я та реабілітації «Геліос» Корсакової Ольги Михайлівни, що діє на підставі Положення та наказу №1 від 03.01.2023 з другої сторони, уклали даний Договір про наступне.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Замовник доручає і оплачує, а Виконавець зобов'язується надавати медичні послуги (лікувальні, діагностичні та консультативні) пацієнтам (представникам) від Замовника (надалі – Пацієнти) в обсязі і на умовах, передбачених даним Договором.

1.2. Замовник направляє Пацієнтів до Виконавця з метою отримання медичних послуг.

2. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ

2.1. Виконавець зобов'язаний:

2.1.1. надавати медичні послуги, передбачені даним Договором, якісно, своєчасно та у повному необхідному обсязі;

2.1.2. надавати медичні послуги Пацієнтам відповідно до Прейскуранту цін, який затверджений Виконавцем і діє на момент надання послуги;

2.1.3. при наданні медичних послуг за Договором здійснювати їх належне документальне оформлення та зберігати у себе медичну документацію на кожного Пацієнта у порядку та строки, встановлені законодавством;

2.1.4. забезпечити Пацієнтів кваліфікованим та сертифікованим медичним персоналом;

2.1.5. гарантовано забезпечити справність обладнання, а також якість медичних препаратів, які застосовуються при наданні медичних послуг Пацієнтам;

2.1.6. негайно повідомляти Замовника про раптовий вихід з ладу обладнання, на якому надаються медичні послуги, про випадки відсутності кваліфікованого персоналу Виконавця або відсутності певних медичних препаратів, що перешкоджає якісному медичному обслуговуванню Пацієнтів та вживати всіх можливих заходів і зусиль для належного виконання зобов'язань за Договором;

2.1.7. надавати медичні послуги Пацієнтам за їх згодою;

2.1.8. призначити зі своєї сторони уповноважених осіб, відповідальних за організацію надання медичних послуг Пацієнтам;

2.1.9. про зміну вартості послуг та відповідні зміни в Прейскуранті цін повідомити Замовника шляхом розміщення у місцях надання медичних послуг, або у будь-який інший доступний спосіб.

2.2. Виконавець має право:

2.2.1. вимагати від Замовника здійснення своєчасної та повної оплати послуг, наданих за Договором;

2.2.2. при наданні послуг за Договором самостійно визначати обсяг необхідних медичних заходів кожного Пацієнту та самостійно оцінювати загальну вартість наданих послуг у відповідності з діючим Прейскурантом цін;

2.2.3. змінити вартість послуг та внести відповідні зміни до Прейскуранту цін, повідомивши про це Замовника у порядку, визначеному п. 2.1.9 Договору;

2.2.4. в односторонньому порядку припинити прийом Пацієнтів у випадку виникнення у Замовника заборгованості по оплаті наданих Виконавцем послуг за Договором та у випадку недотримання Замовником вимог цього Договору, щодо строків оплати послуг Виконавця (п. 5.5.) до повного погашення заборгованості, письмово попередньо повідомивши про це Замовника;

2.2.5. при замовленні медичних послуг Замовником засобами телефонного зв'язку, здійснювати запис і подальше зберігання відповідних телефонних розмов, а також посилаючись на них при врегулюванні конфліктних ситуацій та спорів за Договором.

Фото 5

Договір про співробітництво між ФО-П

м. Дніпро « 01 » 01, 2021р.

Сторона 1: ФО-П Алейнікова Анна Олегівна
 Який діє на підставі Виписи про державну реєстрацію від 23.09.2018
2480000000114686, з однієї сторони, та

Сторони 2: ФО-П Берега Трина Миколаївна
 Який діє на підставі виписи про державну реєстрацію від 25.01.2021,
2002240010001143458 (далі сторони),
 уклали цей договір про наступне:

1. Предмет договору

- 1.1. Сторони дійшли згоди здійснення спільної підприємницької діяльності у сфері надання послуг.
- 1.2. Сторони можуть надавати один одному любу фінансову, технологічну чи організаційну допомогу.
- 1.3. Для надання послуг Клієнтам сторони використовують приміщення, які офіційно винаймає одна зі сторін, використовують меблі і обладнання які належать, або орендовані однією зі сторін.
- 1.4. Сторони зберігають комерційну таємницю про суть та подробиці спільних справ.
- 1.5. Сторони мають право використовувати найману працю.

2. Взаємні обов'язки сторін.

- 2.1. Обмінюватись належною в їх розпорядженні інформацією по тематиці спільної діяльності.
- 2.2. В разі необхідності здійснювати взаємне кредитування та фінансування на безвідсотковій та безоплатній основі на мовах, які обумовлюються в окремих умовах
- 2.3. Сторони мають право виконувати взаємний контроль над діяльністю один одного в рамках даного договору, шляхом перевірки бухгалтерських та інших документів;
- 2.4. Кожна зі сторін має право притягувати для виконання своїх обов'язків по даному договору третіх осіб, беручи на себе відповідальність перед іншою Стороною за їх дії.

3. Розподіл результатів спільної діяльності.

- 3.1. Всі доходи, отримані згідно цього Договору в результаті спільної діяльності, використовуються в першу черг на погашення матеріальних витрат.
- 3.2. Прибуто, отримуваний Сторонами від спільної діяльності, належить розподілу 50 відсотків кожній стороні.

Фото 6



Фото 7



Фото 8



Фото 9



Фото 10



Фото 11

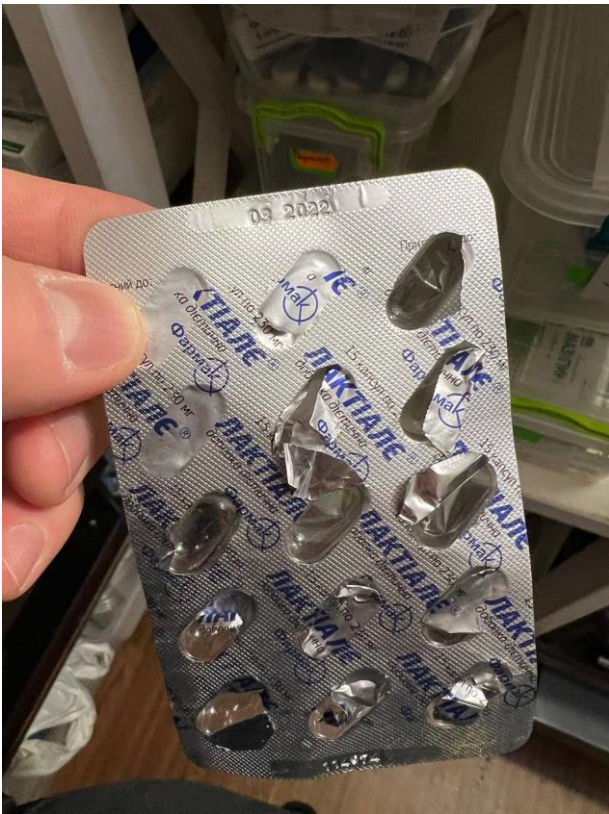


Фото 12

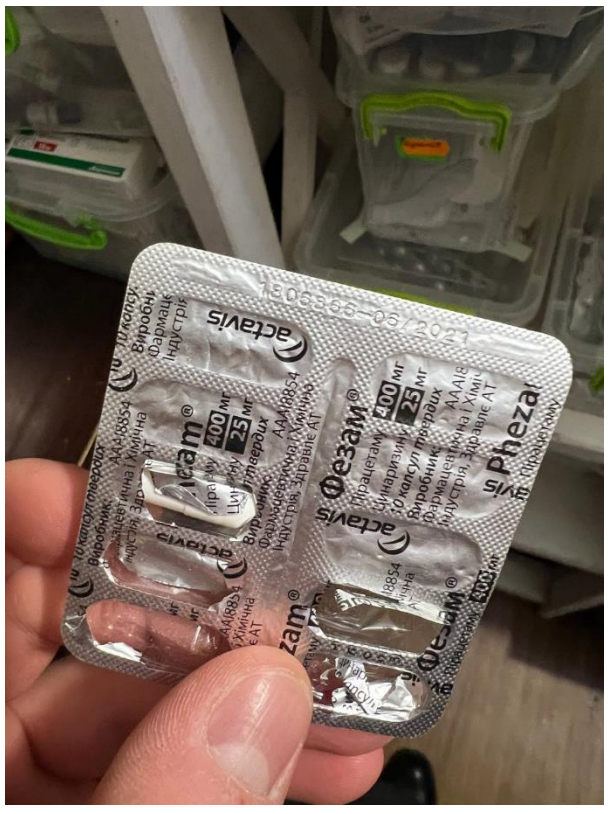


Фото 13



Фото 14



Фото 15



Фото 16

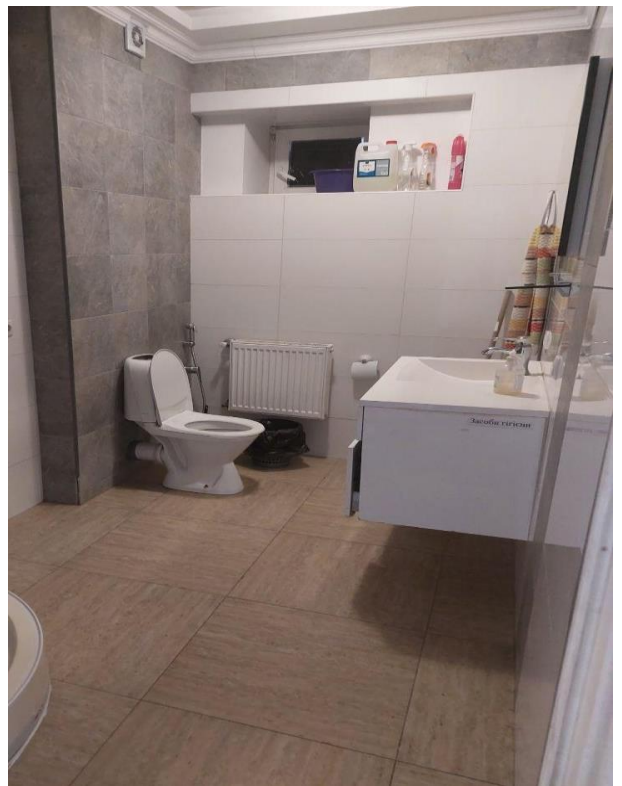


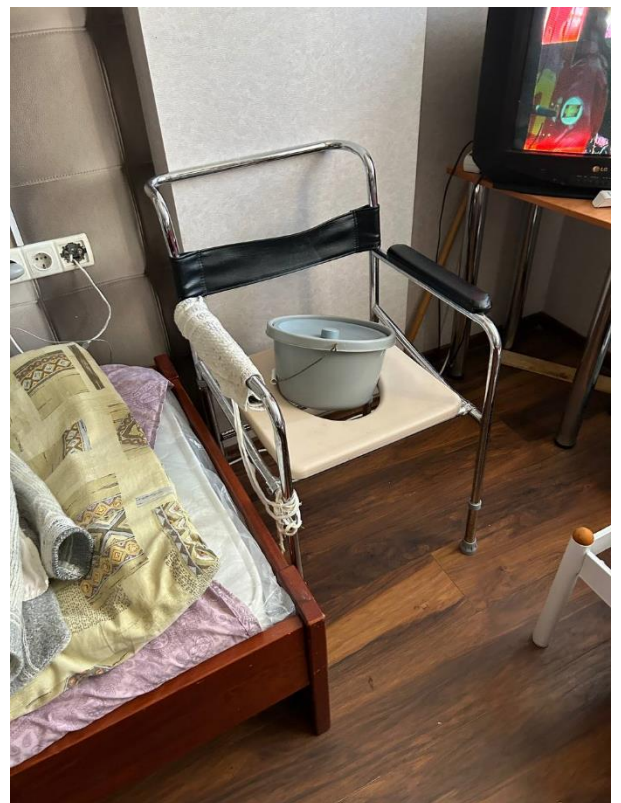
Фото 17



Φοτο 18



Φοτο 19



Φοτο 20



Фото 21



Фото 22



Фото 23

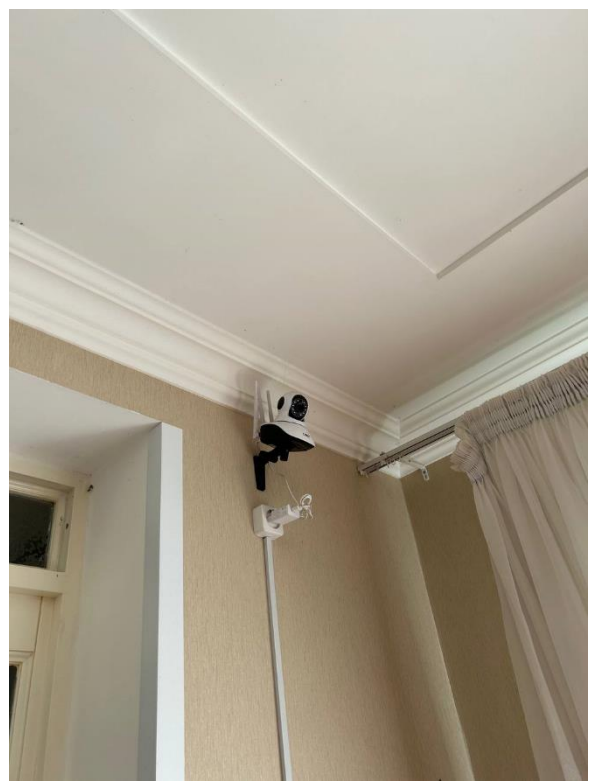


Фото 24

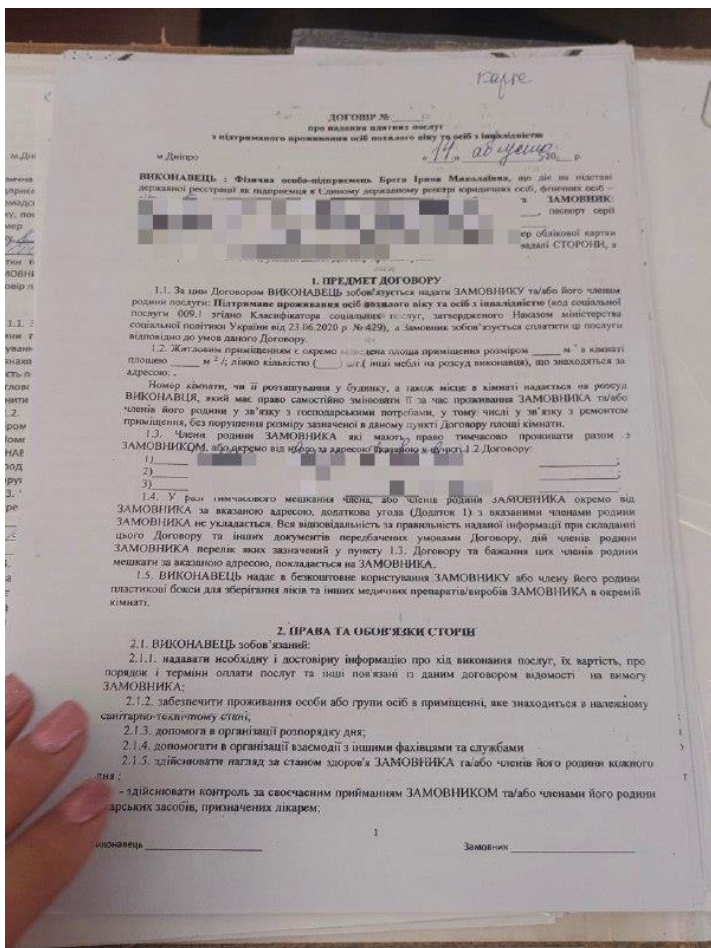


Фото 25

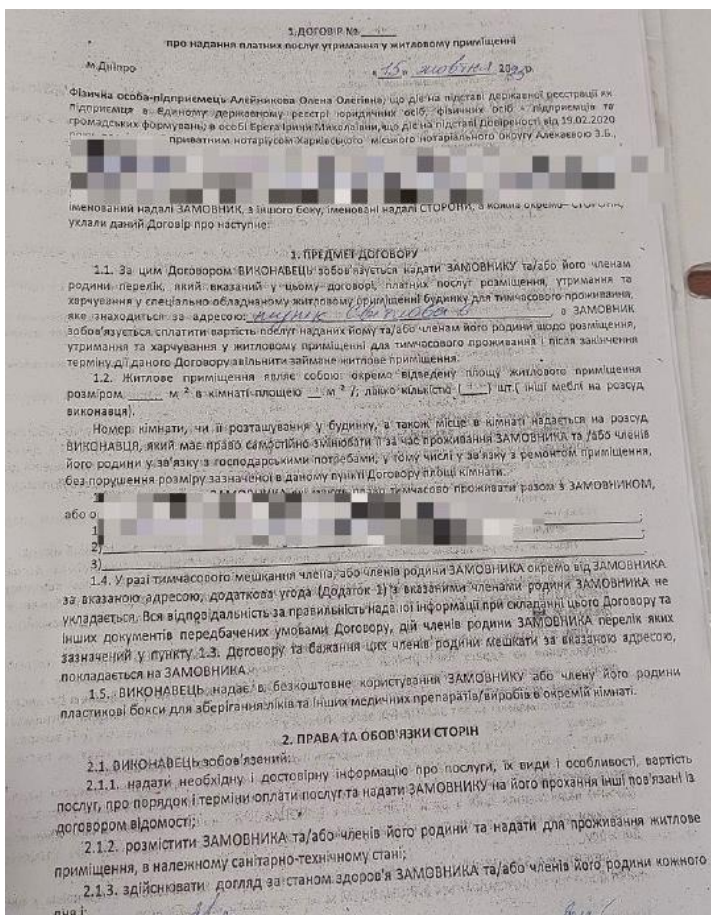


Фото 26