



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
пансіонату приватної форми власності
«Родинне тепло»**

26.01.2024

м. Рівне, 2024

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 і покарання, на підставі статей 13, 19¹, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 26.01.2024 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату приватної форми власності «Родинне тепло» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Корнійчук Олександр Васильович – представник Уповноваженого у Рівненській області (керівник групи НПМ);

Українець Тетяна Володимирівна – головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Черняк Артем Сергійович – головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Слободенюк Інна Валентинівна – представник громадської організації;

Загальна інформація.

Керівництво закладу: Винник Віталій Михайлович та Пугальський Тарас Володимирович.

Заклад знаходиться за адресою: вул. Весняна, буд. 46, м. Рівне, Рівненський район, Рівненська область.

У закладі надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі договору, укладеного між ФОП Винник Віталій Михайлович (далі – ФОП Винник) та ФОП Пугальський Тарас Володимирович (далі – ФОП Пугальський), які здійснюють господарську діяльність у пансіонаті, та родичами підопічних.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) ФОП Винник функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП Винник належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 63.99 Надання інших інформаційних послуг, н.в.і.у., 62.02 Консультування з питань інформатизації, 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у., 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів, 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання, 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів, 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію.

Відповідно до даних з ЄДР ФОП Пугальський функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 86.23 Стоматологічна практика. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП Пугальського належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у., 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання, 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів, 62.02 Консультування з питань інформатизації, 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання, 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

Заклад розташований у огороженому триповерховому будинку. Також наявна прилегла територія, яка облаштована лавками та зеленими насадженнями, проте не доглянута (фото 1).

На час проведення відвідування у закладі перебувала 31 особа різної статі (26 жінок та 5 чоловіків), яким відповідно до статті 23 Конвенції про права осіб з інвалідністю, забезпечено «особисті взаємини нарівні з іншими».

Під час відвідування проводилося опитування 11 підопічних за відсутності третіх осіб і 4 осіб з числа персоналу закладу. Підопічні комунікативні та позитивно реагують на відвідувачів.

Підопічні забезпеченні чистою постільною та натільною білизною, а також верхнім одягом в достатній кількості.

При спілкуванні з працівниками пансіонату з'ясовано, що загальна чисельність працівників закладу – 6 осіб. Під час робочої зміни у закладі постійно знаходиться 4 працівники з числа обслуговуючого персоналу, які здійснюють догляд за підопічними у денний час. У нічний час догляд за підопічними здійснюють 2 працівники.

Працівниками проводиться належне прибирання в спальних кімнатах та приміщеннях загального користування. Персонал пансіонату володіє інформацією про стан здоров'я підопічних та забезпечує догляд за особами похилого віку: надає допомогу у годуванні та здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур, а також у дотриманні підопічними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря.

Зі слів працівників закладу первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з сімейним лікарем, згідно з Порядком вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503, а для обстеження та консультування підопічних 2 рази на місяць приходить сімейний лікар. Проте, інформації яка б це підтверджує надано не було.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються на першому поверсі закладу, в окремих підписаних боксах та, зі слів підопічних, видаються доглядальницею під час обходу.

Заклад оснащений газовим проточним водонагрівачем.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ було здійснено 16.06.2020.

За результатами попереднього відвідування групою НПМ виявлено порушення прав підопічних:

на життя;

на охорону здоров'я та медичне забезпечення;

на отримання тих самих засобів та приналежностей для захисту і особистої гігієни, яких повинно дотримуватись населення в цілому;

За результатами попереднього відвідування групою НПМ вносилися такі рекомендації:

забезпечити контроль за здійсненням у пансіонаті необхідних заходів з метою запобігання поширенню гострої респіраторної коронавірусної інфекції COVID-19;

обладнати ізолятор для осіб з підозрою на коронавірусну інфекцію COVID-19;

організувати належне здійснення карантинних заходів;

забезпечити утилізацію медичних відходів, в тому числі використаних засобів індивідуального захисту, відповідно до вимог наказу Міністерства охорони здоров'я України від 08.06.2015 № 325 «Про затвердження Державних санітарно-протиепідемічних правил і норм щодо поводження з медичними відходами», ознайомити всіх працівників пансіонату з вимогами цього наказу;

розмістити у доступному місці вичерпну інформацію про конституційні права і свободи людини, із зазначенням номерів гарячих ліній, номерів телефонів та інших контактів державних органів та посадових осіб, до яких підопічний може звернутися в разі порушення його прав. Окремо роз'яснити право підопічних на звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, розмістити контакти Регіонального представництва Уповноваженого у Рівненській області;

ознайомити персонал з додатком 8 до Стандартів медичної допомоги «Коронавірусна хвороба (COVID-19)» та Рекомендаціями з догляду за пацієнтом з COVID-19 в домашніх умовах, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 28.03.2020 № 722 «Організація надання медичної допомоги хворим на коронавірусну хворобу (COVID-19)»;

забезпечити дотримання права на працю всіх працівників закладу шляхом укладання відповідних договорів;

вжити заходів щодо урізноманітнення щоденного дозвілля підопічних з урахуванням індивідуальних потреб кожного.

На виконання наданих рекомендацій керівництвом Закладу проведено певну роботу з усунення виявлених недоліків, а саме: обладнано ізолятор для осіб з підозрою на коронавірусну інфекцію COVID-19.

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 ході відвідування встановлено, що у пансіонаті відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у випадку оголошення у регіоні сигналу «Повітряна тривога!», що не відповідає вимогам пункту 7 розділу XVII 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, абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг (далі – Критерії діяльності), 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».

Зокрема, на II та III поверхах будівлі проживають підопічні, що відносяться до маломобільних груп населення та які не мають можливості швидко евакуюватися у разі виникнення надзвичайної ситуації. Окрім того, під час спілкування з підопічними встановлено, що «Правило двох стін» до них також не застосовується, оскільки вони не можуть самостійно без сторонньої допомоги підвестись з ліжка, а персоналу, який міг би забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо.

2. У порушення Правил пожежної безпеки в Україні (далі – Правила пожежної безпеки), затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, у закладі не встановлена пожежна сигналізація.

3. Відсутні кнопки виклику персоналу поряд з ліжками ліжкових хворих.

Порушення права на захист від катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження (стаття 28 Конституції України, стаття 3 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод).

4. Відповідно до ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007) розрахункова температура повітря взимку в приміщеннях повинна становити: у житлових кімнатах для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, спроможних до часткового самообслуговування – +21°C, у житлових кімнатах для лежачих хворих і тих, хто пересувається на кріслах-колясках – +22°C, у вітальні – +20°C.

Проте, групою НМП з'ясовано, що температура повітря у житлових кімнатах підопічних становить +16°C (фото 2). Окрім того, після спілкування з підопічними з'ясовано, що при середньодобовій температурі зовнішнього повітря -10°C, підопічні не могли заснути від холоду.

5. Під час моніторингу встановлено, що на одному із ліжок підопічних наявні шнурки з двох сторін ліжка, які можуть бути використані доглядальницями для прив'язування рук та ніг підопічної до ліжка (фото 3, 4).

Зі слів працівників закладу, шнурки використовуються для прив'язування гігієнічного крісла-туалету до ліжка.

Порушення права на достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, житло (стаття 48 Конституції України).

6. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в окремих кімнатах підопічних, що є порушенням норм житлової площі на особу та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007. Так, площа житлових кімнат становить менше за передбачені чинним законодавством 8-10 м² площі на особу (фото 5).

7. У кімнатах закладу усупереч наказу Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015 № 857 «Про затвердження Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення» (далі – Мінімальні норми) відсутня достатня кількість твердого інвентарю.

Відповідно до Мінімальних норм кожен підопічний має бути забезпечений тумбочкою приліжковою, стільцем твердим та склянкою для пиття води. А також у кімнаті повинен бути стіл обідній, вішалка настінна, шафа для одягу, шафа навісна для особистих речей, графин для води, тарілка під склянки, дзеркало настінне, щітка для взуття та щітка для одягу.

8. У пансіонаті відсутнє дієтичне меню, що не дає змогу розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів та збалансованість раціону для підопічних, яким лікарем призначено дієтичне харчування.

9. У житлових кімнатах, у яких проживає більше, ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур, що є порушенням пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання.

Зі слів підопічних, які є особами, що спроможні до часткового самообслуговування, персонал Закладу приносить лише одну миску із водою у якій всі підопічні у кімнаті здійснюють індивідуальні гігієнічні процедури.

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

10. Під час відвідування з'ясовано, що договори про надання послуг укладаються не з підопічними, а з їх родичами (фото 6). Водночас ФОП Винник

та ФОП Пугальський не вимагають рішення суду про визнання особи обмежено дієздатною або недієздатною, що давало б законні підстави для укладення такого договору з їх законним представником. Відсутність відповідного рішення суду може свідчити про те, що особи, які перебувають у пансіонаті, можуть незаконно там утримуватися без їх власної на те згоди.

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

11. Усупереч вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» у закладі відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа). Договір із закладом охорони здоров'я також не укладено. Зі слів працівників закладу, сімейний лікар приїжджає та оглядає підопічних 2 рази на місяць.

12. Під час опитування підопічних і працівників пансіонату встановлено факти здійснення персоналом закладу медичної допомоги та медичних послуг підопічним (зокрема, контроль/допомога у прийомі лікарських засобів, проведення ін'єкцій), що порушує вимоги пункту 15 статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

13. У пансіонаті відсутня медична документація підопічних. За відсутності такої документації неможливо зробити висновки чи взагалі отримують підопічні призначені саме їм ліки, у якому дозуванні отримують і час їх прийому.

14. Матраци на ліжках підопічних загорнуті в поліетиленову плівку, що може бути фактором ризику утворення пролежнів у ліжкових хворих та маломобільних осіб через підвищену вологість (фото 7).

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

15. 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. Основні положення» (далі – ДБН В.2.2-40:2018), а саме:

заклад не обладнаний ліфтом або підйомником;

відсутній пандус при вході до будинку;

коридори закладу не обладнані поручнями;

у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату відсутні штанги, поворотні або відкидні сидіння та інші приладдя поруч з унітазом (фото 8);

окремі санітарно-гігієнічні приміщення не обладнані тривожною сигналізацією.

Порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства (Закон України «Про соціальні послуги», Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності).

16. Фактично закладом надається соціальна послуга стаціонарного цілодобового догляду. Законом України «Про соціальні послуги» визначено, що надавачами соціальних послуг є юридичні та фізичні особи, фізичні особи-підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг Міністерства соціальної політики України. Однак, у порушення вимог постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» та статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» заклад не внесено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, що унеможливило здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг. Діяльність самого закладу не відповідає Критеріям діяльності та Державному стандарту.

17. Всупереч вимогам статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» не складаються індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду на підставі результатів комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому мають бути зазначені заходи з надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів.

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

18. 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 підопічних пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телевізора. Відсутні гуртки та бібліотека.

Порушення права підопічних на отримання інформації про свої права та обов'язки, а також права направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів влади (статті 40 і 57 Конституції України).

19. Незважаючи на те, що за результатами попереднього візиту надано рекомендації щодо розміщення актуальної інформації про права підопічних, а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть

звернутися у разі їх порушення, зокрема Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, вона все ж була відсутня у день візиту (фото 9).

Групою НПМ знову проінформовано адміністратора, що зазначена інформація має бути розташована у доступному місці, що дозволяє підопічним використовувати її у будь-який час та не залежати від сторонніх осіб.

Інше.

20. Під час перегляду наявної у закладі документації було виявлено підопічну П., яка у період з 11.07.2023 (з моменту коли термін дії договору надання послуг закінчився) по 05.01.2024 (коли підопічна померла) перебувала у закладі без законних на те підстав (відсутній договір про надання послуг чи інші документи, які давали б змогу перебувати у закладі та користуватись наявними послугами) (фото 10, 11, 12, 13).

Зі слів працівників закладу, після закінчення терму дії договору про надання послуг підопічна П. перебувала у закладі лише на підставі усної домовленості родича підопічної П. та керівництва закладу.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Виннику Віталію Михайловичу та ФОП Пугальському Тарасу Володимировичу, які здійснюють господарську діяльність у пансіонаті приватної форми власності «Родинне тепло» забезпечити:

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності та Державного стандарту;

внесення закладу в Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг;

перебування в закладі підопічних виключно на основі їх добровільної згоди (особистої або їх законними представниками);

температуру повітря у приміщеннях закладу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;

дотримання безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога!»;

підопічних достатньою кількістю твердого інвентарю;

наявність дієтичного меню для підопічних, яким лікарем призначено відповідне харчування;

наявність ширм у кімнатах для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур;

надання медичної допомоги та медичного обслуговування пансіонатом на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або укладеного договору із закладом охорони здоров'я;

розроблення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

облаштування сходів до входу в будівлю та приміщень закладу відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018;

дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;

створення умов для реалізації права підопічних на вільний розвиток особистості з урахуванням їх побажань;

розміщення у доступному місці інформаційного стенду про права підопічних та номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини).

Додаток: фотоматеріали на 4 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ

**Представник Уповноваженого
у Рівненській області**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'O. K.', with a large, stylized flourish extending downwards and to the left.

Олександр КОРНІЙЧУК

Фотоматеріали

фото 1



фото 2

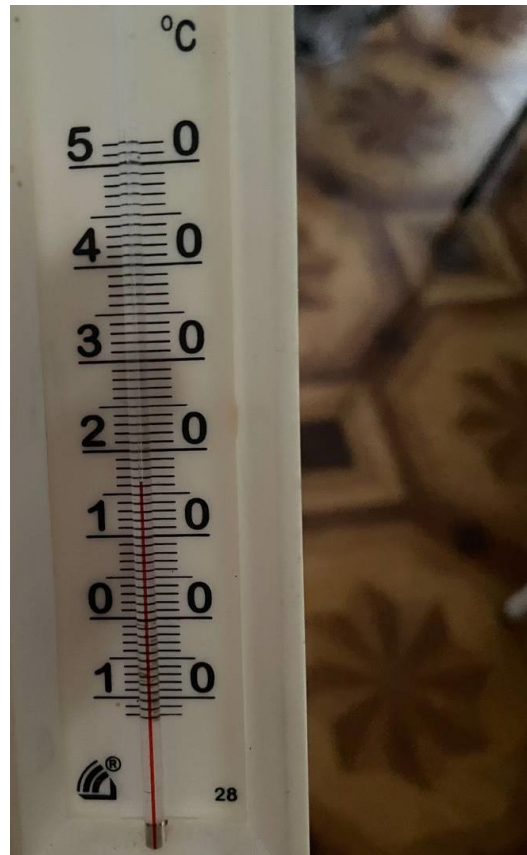


фото 3



фото 4



фото 5



фото 6

Винник

**ДОГОВІР
ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ**

м. Рівне «17» 06 2023 р.

Фізична особа-підприємець Винник Віталій Михайлович, номер та дата запису про проведення державної реєстрації фізичної особи-підприємця: 2119000000039298 від 17.07.2019, далі – Виконавець, з однієї сторони, та

(прізвище, ім'я та по батькові)

далі – Замовник, який (ка) діє на підставі власного волонявлення, з другої сторони, надалі разом іменуються Сторони, а кожна окремо Сторона, діючи вільно, попередньо досягнувши згоди з усіх істотних умов, що регулюють укладений правовий, який спрямований на дієве настання правових наслідків, уклали цей договір про надання послуг (далі по тексту – «Договір») про таке:

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

Інформація про Виконавця:
Виконавець є професійною приватною установою з надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб, потребуючих особливого спеціального догляду (підопічних).

Адреса надання послуг: вул. Ресників, 46

Інформація про Замовника/Підопічного:

Необхідні позначити «V»	
	Замовник діє в інтересах Підопічного:
	(прізвище, ім'я та по батькові Підопічного)
	(ідентифікаційний код Підопічного)
	(серія та номер паспортного документа Підопічного)
	(адреса місця проживання/реєстрації Підопічного)
	(вказати статус Замовника по відношенню до Підопічного: родич (син, донька, інше), піклувальник, уповноважена особа)
	Замовник є Підопічним <u>«»</u>

Замовник _____ Виконавець _____

(Blue circular stamp of the enterprise is visible on the right side of the document.)

фото 7



фото 8



фото 9



фото 10

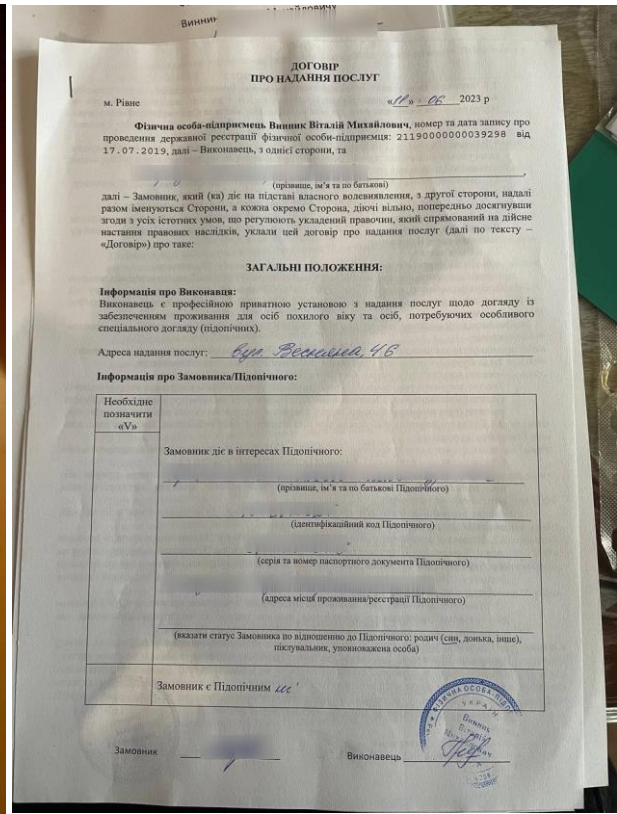


фото 11

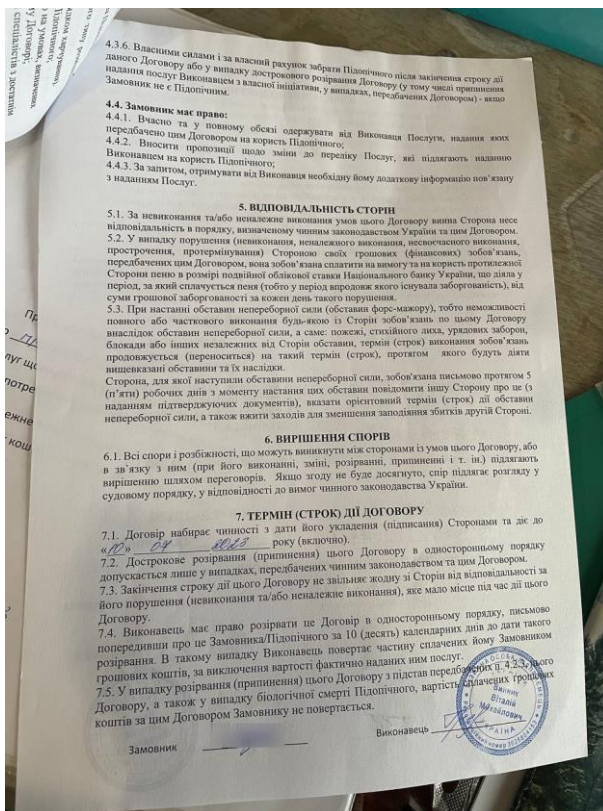


фото 12

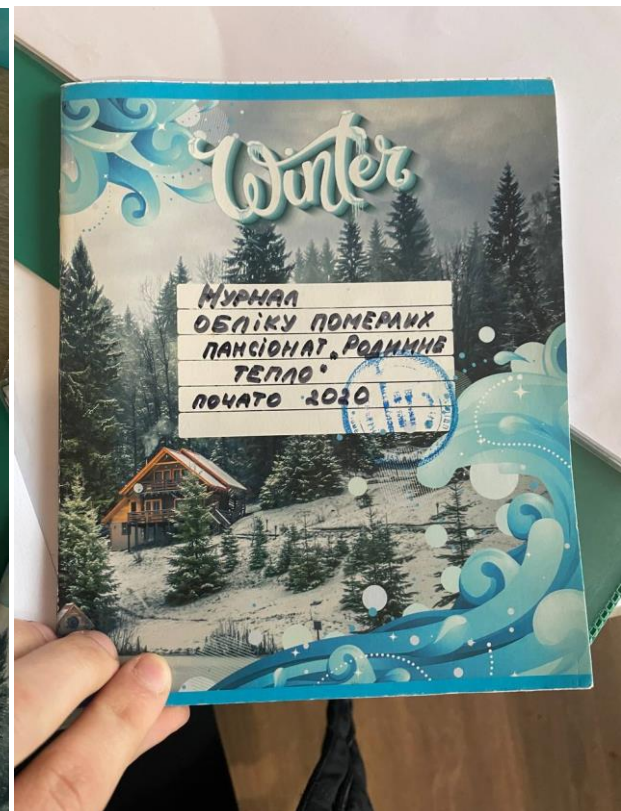


фото 13

