



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
пансіонату приватної форми власності
«Турбота улюблених» товариства з обмеженою
відповідальністю «Сімейний» у м. Дніпро

13.01.2025

Дніпро, 2025

I. ВСТУП

У межах реалізації проєкту «Регіональні групи національного превентивного механізму», що здійснюється Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з метою апробації моделі автономної роботи громадських моніторів у складі регіональних груп під час здійснення повторних відвідувань національного превентивного механізму до місць несвободи, 13.01.2025 регіональною групою НППМ у Дніпропетровській області (далі – РГ НППМ) здійснено повторне відвідування пансіонату приватної форми власності «Турбота улюблених» (далі – пансіонат, заклад) товариства з обмеженою відповідальністю «Сімейний» (далі – ТОВ «Сімейний»).

Відвідування здійснювали члени групи НППМ:

Крупій Оксана Володимирівна, представник громадської організації, керівник РГ НППМ у Дніпропетровській області;

Демичева Алла Валеріївна, представник громадської організації, член РГ НППМ у Дніпропетровській області.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Аеродром, 14-Б, м. Дніпро, Дніпровський район, Дніпропетровська область.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі Договору про надання соціальної послуги стаціонарного догляду (далі – Договір), укладеного між фізичною особою підприємцем (далі – ФОП) та родичами підопічного, на яких покладається оплата за отримання соціальної послуги людиною, яка втратила здатність до самообслуговування. Відповідно до Договору, соціальну послугу із стаціонарного догляду надає ТОВ «Сімейний», керівником якого відповідно даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) є Лузаніна Оксана Юріївна.

ТОВ «Сімейний» згідно з даними ЄДР функціонує з основним видом діяльності КВЕД 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ТОВ «Сімейний» належать серед іншого діяльності згідно з КВЕД: 63.99 Надання інших інформаційних послуг; 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання; 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання; 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію; 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; 87.30 Надання послуг догляду із забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

Відповідно до вимог Закону України «Про соціальні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг», ТОВ «Сімейний» включено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг за № 120203732.

Пансіонат розташований у огороженому двоповерховому будинку. Для прогулянок та відпочинку підопічних на свіжому повітрі облаштована прилегла територія, на якій встановлено лави (фото 1, 2).

У закладі є автомобіль для транспортування підопічних.

У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію, а також наявні засоби первинного пожежогасіння згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

Заклад розрахований на перебування 90 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебували 74 особи, із яких 15 – ліжкові хворі.. Одна особа, яка відповідно до документів отримує соціальну послугу стаціонарного догляду в пансіонаті, на день відвідування перебувала в закладі охорони здоров'я. 16 підопічних мають статус внутрішньо переміщених осіб.

У пансіонаті спільно проживають підопічні різної статі – 40 жінок та 34 чоловіка, яким відповідно до статті 23 Конвенції про права осіб з інвалідністю, забезпечено «особисті взаємини на рівні з іншими».

Загальна чисельність працівників закладу складає 23 особи. Під час робочої зміни у пансіонаті перебувають 12 працівників з числа обслуговуючого персоналу (з яких 6 санітарок та дві медичні сестри), які цілодобово здійснюють догляд за підопічними.

Між ТОВ «Сімейним» і ТОВ «Лікувально-оздоровчий центр» «Ала Атлантіс» укладено договір про надання медичної допомоги, відповідно до умов якого лікарями медичного закладу проводиться огляд та консультування підопічних. Окрім того, пансіонатом укладено договір про надання підопічним медичної допомоги мультидисциплінарною командою паліативного догляду.

На день відвідування усі підопічні мають укладені декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та отримують медичні послуги, передбачені програмою державних гарантій медичного обслуговування населення у 2024 році, затвердженою постановою Кабінету Міністру України від 22.12.2023 № 1394.

Персонал пансіонату володіє інформацією про стан здоров'я підопічних, допомагає у дотриманні ними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря. Забезпечення підопічних медичними препаратами чи іншими діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються на першому поверсі закладу, в облаштованому як кабінет медичної сестри приміщенні, в окремих підписаних боксах та видаються медичною сестрою відповідно до призначень сімейного лікаря. Під час відвідування опитані підопічні повідомили, що лікарські препарати, які вони приймають, медсестра закладу розносить по палатах за графіком відповідно до рекомендацій сімейного лікаря, а при необхідності надання медичної допомоги персонал закладу зв'язується з родичами/близькими підопічного.

У закладі організовано чотириразове харчування.

У житлових та санітарно-гігієнічних кімнатах закладу чисто. Працівниками проводиться належне прибирання в житлових кімнатах та приміщеннях загального користування.

Кімнати закладу розраховані на проживання від однієї до п'яти осіб. Житлові кімнати обладнані частково до потреб підопічних, які відносяться до маломобільних груп населення: наявні функціональні ліжка, протипролежневі матраци, персональні засоби технічної реабілітації та частково приліжкові столики. Персоналом закладу забезпечується відповідний догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур.

Група РГ НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 40 підопічними та 5 працівниками закладу. Підопічні під час відвідування мали доглянутий зовнішній вигляд, були відкриті та зацікавлені в спілкуванні. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснювалось 24.10.2023 року, за результатами якого виявлені порушення прав людини, зокрема:

1. Порушення права на безпечні умови перебування. Закладом не здійснено заходів зі спорудження, обладнання захисних споруд цивільного захисту (підвальних та інших заглиблених приміщень). Окрім того, під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

2. Порушення права на достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, житло. В закладі не забезпечено дієтичне харчування для підопічних, відсутні приліжкові столи, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур, у санітарно-гігієнічних кімнатах відсутні роздільні перегородки/ширми.

3. Порушення права осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення. Двоповерхова споруда, що використовується для надання соціальної послуги, не пристосована для забезпечення потреб осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення у відповідності до ДБН В.2.2-40:2018 «Державні будівельні норми. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення».

4. Порушення права на свободу та особисту недоторканність. Невідповідна форма договорів про надання соціальної послуги. В закладі укладають договори про надання соціальних послуг з родичами дієздатних отримувачів соціальних послуг за відсутності підтвердження повноважень бути законними представниками.

5. Порушення права на вільний розвиток своєї особистості здійснити заходи щодо забезпечення дозвілленої діяльності та денної зайнятості підопічних.

Станом на 13.01.2025 року адміністрацією закладу усунуто окремі порушення виявлені під час попереднього відвідування, а саме: забезпечено дієтичним харчуванням підопічних відповідно до рекомендацій лікарів (фото 3); у медичному кабінеті облаштовано бібліотечний куточок; зроблено маркування сходин на другий поверх (фото 4).

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, абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185, 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» у регіоні, підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

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

2. Згідно зі статтею 22 Закону України «Про соціальні послуги», договір про надання соціальних послуг укладається в письмовій формі між надавачем та отримувачем соціальних послуг чи його законним представником. Під час ознайомлення з документацією пансіонату виявлено, що Договори укладаються із замовниками послуг (член родини підопічного, інша особа, яка здійснює оплату послуг), що суперечить вимогам наказу Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847, яким затверджено Типовий договір про надання соціальних послуг. При цьому, адміністрація пансіонату не вимагає від замовників послуг документів, які б надавали їм право здійснювати представництво прав та інтересів підопічних, як отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до вимог Цивільного Кодексу України. Відтак, підстави для підписання договорів третіми особами у пансіонаті відсутні.

3. Адміністрація закладу в порушення вимог Закону України «Про захист персональних даних» витребує від родичів підопічних копії паспортів та ідентифікаційних кодів самих родичів. Документи зберігаються разом із підписаним Договором, не маючи письмової згоди на збір, обробку та використання персональних даних (оскільки зберігаються копії документів, що містять персональні дані родичів), що є порушенням Закону України «Про захист персональних даних».

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

4. 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, індивідуальний план надання соціальної послуги стаціонарного догляду із зазначенням заходів реалізації ведуть формально. Індивідуальні плани складаються один раз в день прибуття до закладу і більше не переглядається.

В абзаці другому пункту 3 розділу IV Державного стандарту передбачено, що індивідуальний план переглядає надавач соціальної послуги разом з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з дня початку надання соціальної послуги з метою коригування (у разі потреби), надалі раз на пів року. Водночас у більшості підопічних прострочений термін перегляду індивідуальних планів (фото 5).

5. У пансіонаті порушено вимоги Заходів та засобів щодо попередження інфікування при проведенні догляду за пацієнтами, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 03.08.2020 № 1777, які обов'язкові для всіх закладів, що надають соціальні послуги незалежно від форми власності та підпорядкування. Зокрема, у закладі не облаштовані окремі приміщення для ізоляції осіб з інфекційними захворюваннями, що порушує вимогу щодо забезпечення належних умов для своєчасної ізоляції таких осіб і попередження поширення інфекцій серед підопічних та персоналу.

6. Зі слів адміністратора закладу, медичні маніпуляції в закладі не проводяться. Проте, відвідуванням встановлено, що працівником пансіонату здійснюються внутрішньом'язові ін'єкції, що є медичною маніпуляцією і відповідно може здійснюватися виключно за наявності у закладі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа) відповідно до вимог статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

7. Лікарські засоби, які повинні зберігатися в холодильнику, зокрема інсулін, зберігається в шафі медичного кабінету через відсутність окремого холодильника, при цьому вимоги щодо умов зберігання лікарських засобів пансіонатом не дотримано, оскільки відсутні гігрометри та термометри, що не дозволяє контролювати температуру та вологість повітря у приміщенні для зберігання лікарських засобів (фото 6).

8. Групою РГ НПМ встановлено наявність медичних препаратів, термін дії яких закінчився, що може становити загрозу життю та здоров'ю мешканців пансіонату (фото 7, 8).

9. Під час відвідування виявлено підопічного, який потребував консультації травматолога. У медичній карті підопічного немає ні позначки про консультацію, ні відповідного направлення, попри наявні неодноразові скарги особи протягом тривалого часу (фото 9).

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

10. Організація харчування у закладі здійснюється без складання

перспективного меню, що не дає змогу забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів, збалансованість раціону, а також враховувати вік і стан здоров'я осіб.

11. Групою РГ НПМ встановлено, що продукти харчування у пансіонаті зберігаються в холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (фото 11). Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми.

12. Під час відвідування пансіонату у холодильнику харчоблоку виявлено сметану, термін придатності якої закінчився 03.01.2025 (фото 12), сосиски, термін придатності яких закінчився 06.01.2025 (фото 13), хліб терміном придатності до 11.01.2025 (фото 14). Наявність у закладі протермінованих продуктів харчування може призвести до харчових отруєнь підопічних. Зазначене є порушенням Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» та свідчить про неналежний рівень організації харчування і неналежний контроль з боку керівництва закладу.

13. В окремих кімнатах закладу підопічні, через відсутність приліжкових столів, змушені здійснювати прийом їжі, лежачи, використовуючи адаптовані меблеві конструкції, що є негігієнічно та незручно. (фото 15). Також не всі кімнати забезпечені шафами для зберігання особистих речей (фото 16).

14. Відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур.

15. У житлових кімнатах пансіонату, що знаходяться на першому поверсі температура повітря на момент відвідування становила +16 градусів замість рекомендованих +20 С – +22 С для маломобільних клієнтів (фото 17).

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

16. Пансіонатом порушуються вимоги ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та Державного стандарту, а саме:

заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможливило організацію прогулянок для маломобільних груп населення, а також ускладнило безперешкодне пересування підопічних пансіонатом;

коридори закладу не обладнані горизонтальними поручнями для зручності пересування підопічних, які віднесені до маломобільних груп населення (фото 18);

санітарно-гігієнічні кімнати закладу не облаштовані з урахуванням потреб підопічних, які відносяться до маломобільних груп населення (фото 19).

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

17. 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 телебачення, прослуховування радіомовлення та читання книжок. Відсутні гуртки, умови для зайняття спортом.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Пансіонату приватної форми власності «Турбота улюблених» Товариства з обмеженою відповідальністю «Сімейний»:

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

забезпечити дотримання безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні;

вирішити питання щодо облаштування укриття для підопічних та працівників закладу у разі виникнення надзвичайної ситуації;

привести у відповідність Договір, який укладається у пансіонаті про надання послуг, до затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 форми Типового договору про надання соціальних послуг;

здійснювати підписання договорів про надання соціальної послуги особисто з підопічними, або їх законними опікунами у випадку їх встановлення рішенням суду; забезпечити недопущення укладання договорів про надання соціальних послуг між надавачем послуг та третіми особами без надання підтверджуючих документів щодо встановлення опіки над недієздатною особою, яка влаштовується до закладу;

дотримуватися вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

здійснити облаштування житлового корпусу відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018;

дотримуватися вимог щодо зберігання медикаментів у приміщенні для зберігання лікарських засобів та медичних виробів;

отримати ліцензію на здійснення медичної практики;

здійснити заходи щодо забезпечення дозвіллевої діяльності та денної зайнятості підопічних;

забезпечити дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити всі житлові кімнати, у яких проживають ліжкові хворі, ширмами;

здійснювати систематичний контроль над спостереженнями за станом здоров'я підопічних для своєчасного реагування та надання медичних послуг;

обладнати ізолятор для інфекційно-хворих або новоприбулих підопічних;

дотримуватися вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», постійно контролювати термін придатності та якість продуктів та організацію харчування підопічних;

розробити перспективне (сезонне) меню та забезпечити відповідність денного меню перспективному;

дотримуватися температурного режиму у житлових приміщеннях закладу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007 в межах 20 - 22 градусів С;

складати індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду на підставі результатів комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Додатки: фотоматеріали на 10 арк. в 1 прим.

**Представник громадської
організації, керівник регіональної
групи НПМ у Дніпропетровській
області**



Оксана КРУПНІЙ

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2

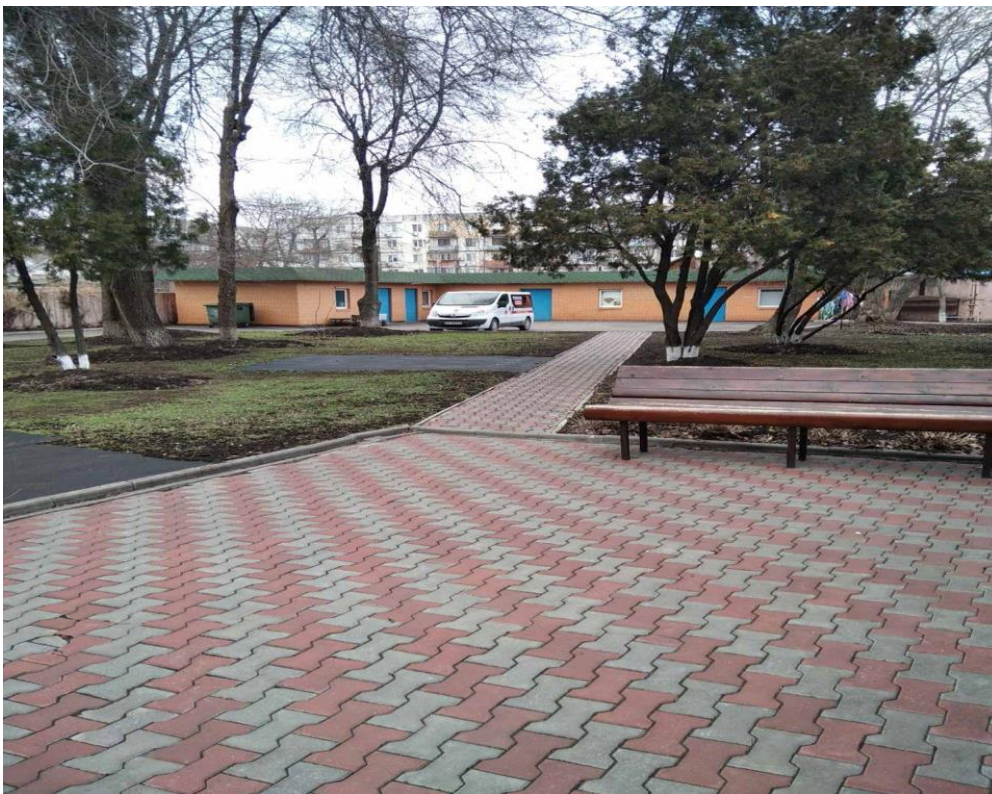


Фото 3

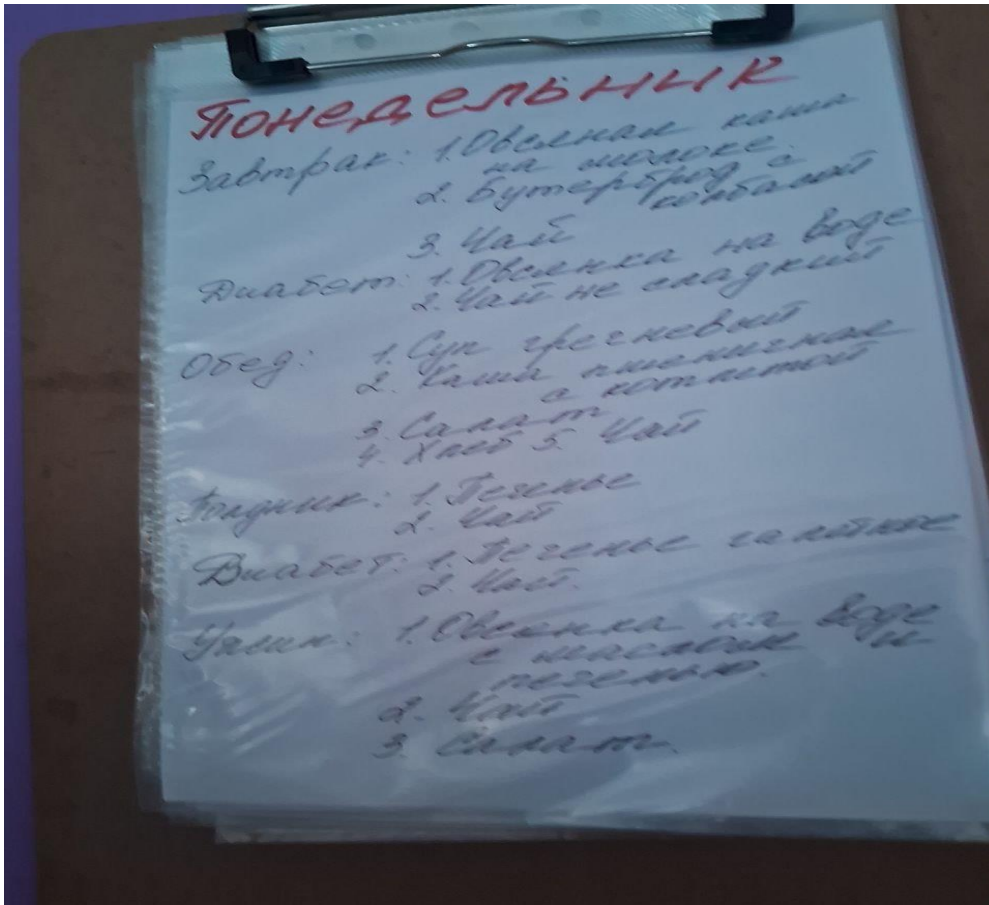


Фото 4

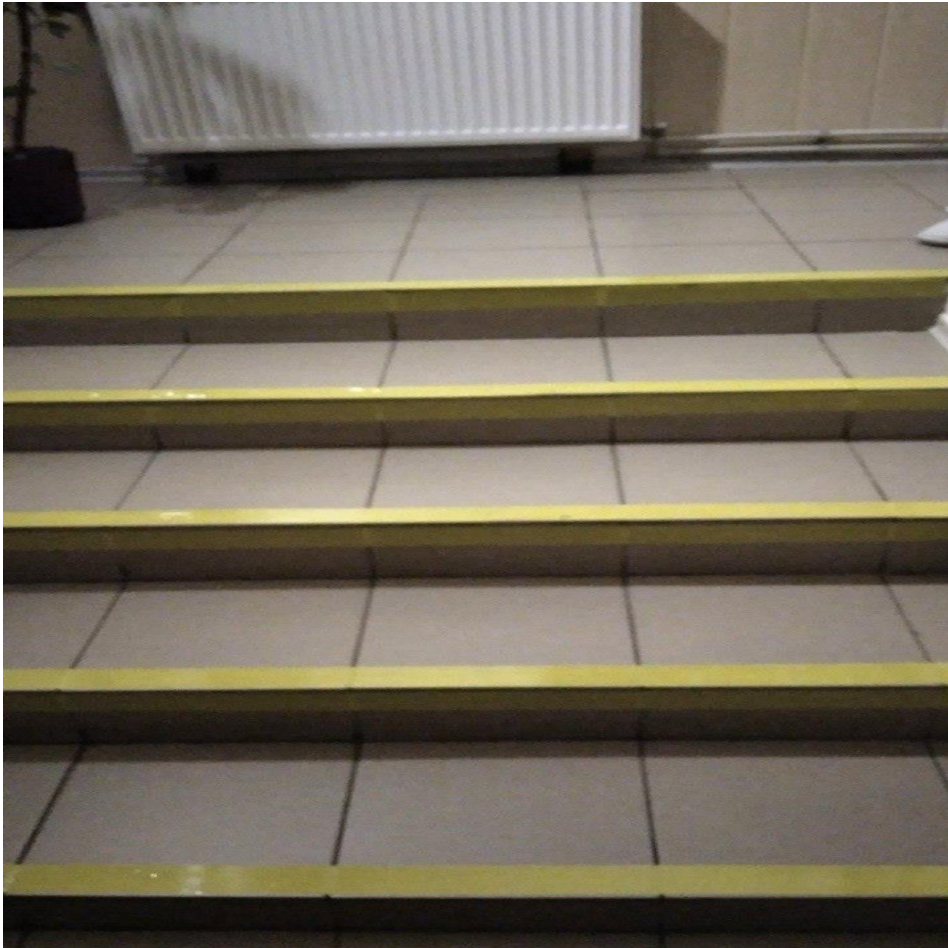


Фото 5

Надбачач соціальної послуги:
ТОВ «СІМЕЙНИЙ»
ЄДРПОУ 43699229

№ 10 Дата складання:
2023 року

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги стаціонарного догляду
особі похилого віку, яка втратила здатність до самообслуговування

Інформація про отримувача соціальної послуги:

Прізвище, ім'я та по- батькові	[Redacted]
Дата народження	[Redacted]
Стать	[Redacted]
Сімейний стан	одинок
Мова спілкування	українська
Інвалідність, група	ІІІ
Ступінь індивідуальної потреби в догляді	
Інформація щодо необхідності залучення інших фахівців	
Інформація про прийом ліків	
Додаткова інформація про отримувача соціальної послуги (за наявності)	
Контакти для екстреного в'язку	[Redacted]

Персональні дані Підолічного використовуються з метою надання соціальної послуги стаціонарного догляду, захищаються і обробляються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Критерій Кабінету
звертання
вимог з
сторони У
зопичи

почас
в, які
вами
шлях,
шлю
не
не
в
ві

Фото 6

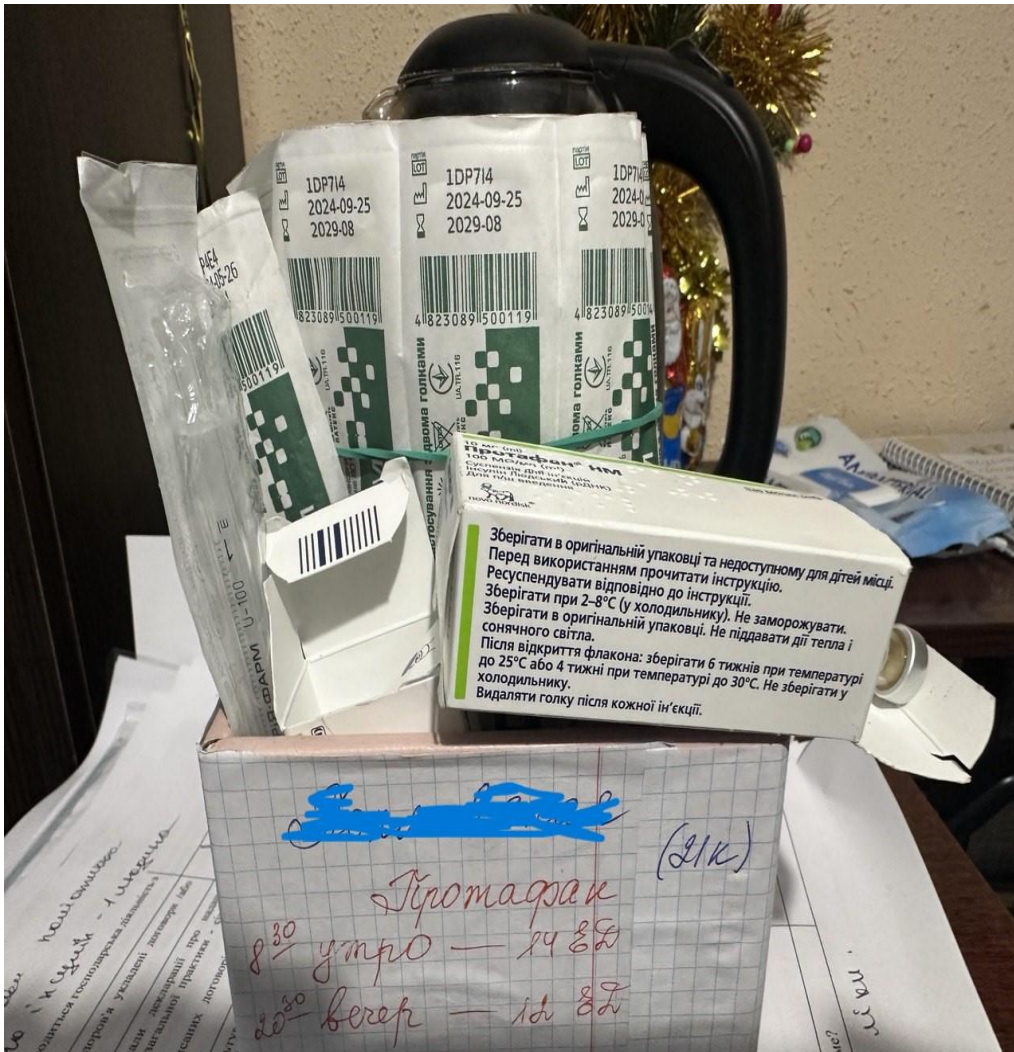


Фото 7



Фото 8



Фото 9



Фото 10



Фото 11



Фото 12



Фото 15



Фото16



Фото 17



Фото 18

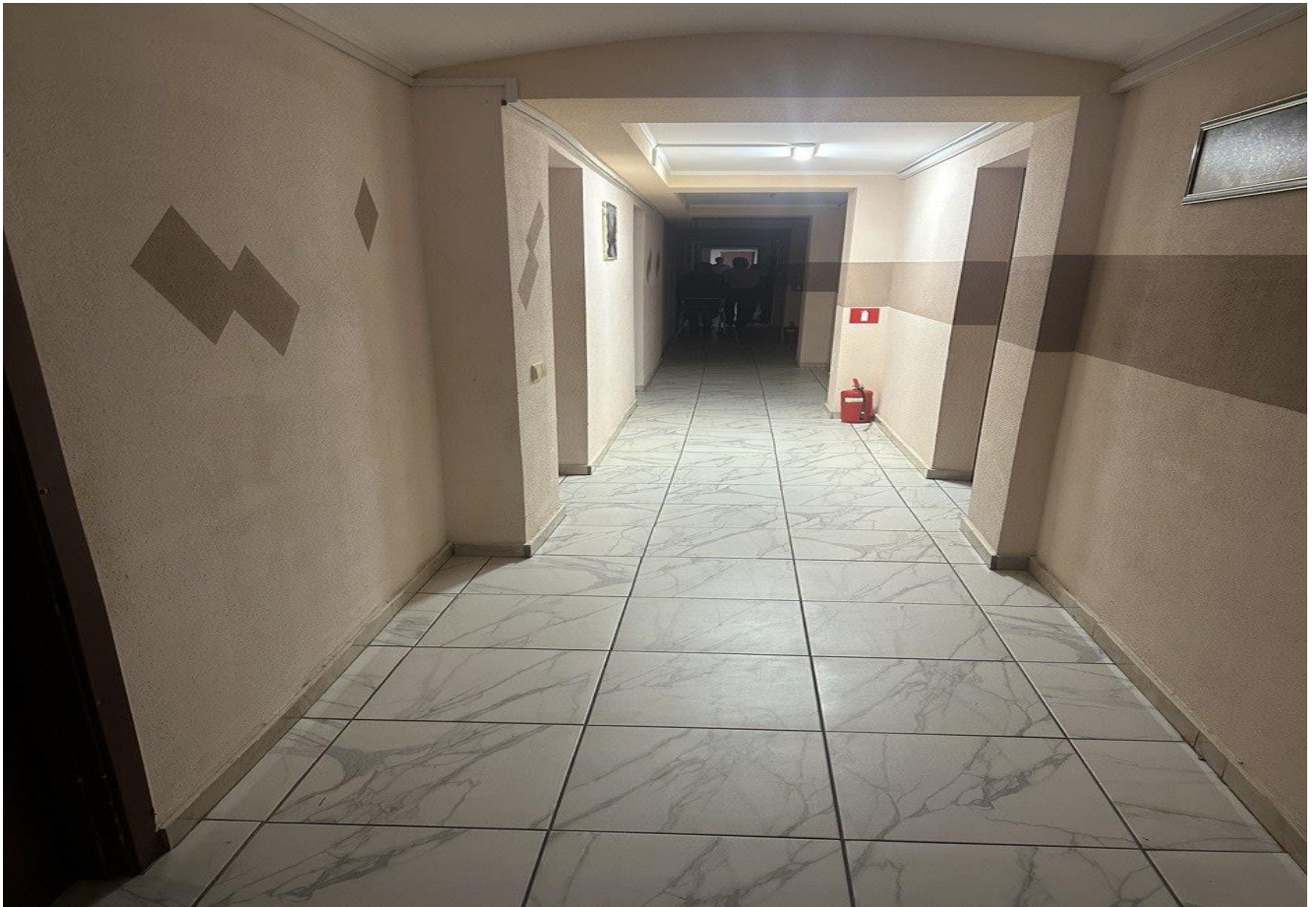


Фото 19

