



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
пансіонату «Життя» приватної форми власності**

17.04.2024

м. Чернівці, 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 та покарання, на підставі статей 13, 19¹, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 17.04.2024 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату «Життя» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Ісопенко Ірина Юльянівна, представник Уповноваженого у Чернівецькій області (керівник групи НПМ);

Пітей-Маляр Аліна Іванівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Решетілова Олена В'ячеславівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вулиця Садова, будинок 2, село Шипинці, Чернівецька область, 59341.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) господарську діяльність у пансіонаті здійснює фізична особа-підприємець ФОП Харчук Олександр Павлович (далі – ФОП), який надає послуги за КВЕД 87.30 надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, КВЕД 88.10 надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів, КВЕД 88.99 надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у.

ФОП Харчук О. П. включений до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Приміщення, в якому ведеться господарська діяльність з надання соціальних послуг, є приватним двоповерховим будинком. Територія закладу огорожена, підопічні мають вільний доступ до внутрішнього дворику, де облаштовано криту альтанку з лавами для відпочинку.

У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію. На кожному поверсі пансіонату розміщені плани евакуації та вогнегасники.

На офіційному сайті <https://pansionat-zhyttya.com.ua/> вказана інформація про потужність закладу, що становить 17 ліжкомісць. На день відвідування у пансіонаті перебувало 23 особи (13 жінок та 10 чоловіків). Ліжко хворих у закладі немає. В закладі спільно проживають підопічні різної статі, яким відповідно до статті 23 Конвенції про права осіб з інвалідністю, забезпечено «особисті взаємини на рівні з іншими».

У житлових приміщеннях пансіонату створені затишні умови для проживання. Кожна кімната обладнана відповідно до потреб підопічних: наявні функціональні ліжка, приліжкові столики та персональні засоби технічної реабілітації. У більшості кімнат є телевізор. Підопічні забезпечені м'яким інвентарем в достатній кількості.

Санітарні кімнати облаштовані з дотриманням норм ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» (далі – ДБН В.2.2-40:2018) для зручного користування підопічними, що відносяться до маломобільних груп населення та особами похилого віку.

Первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з сімейним лікарем, згідно з Порядком вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються у кабінеті на першому поверсі у шафі 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, медична сестра закладу розносить по палатах за графіком, відповідно до рекомендацій сімейного лікаря, а при необхідності надання медичної допомоги, персонал закладу зв'язується зі приватною медичною установою ТОВ «Мак-Медик» відповідно до Договору про надання медичних послуг від 01.12.2023 та родичами особи. Забезпечення підопічних лікарськими засобами чи іншими діагностичними послугами здійснюється за власні кошти підопічних, або кошти їх родичів/близьких.

Під час робочої зміни у закладі постійно знаходиться медична сестра та два працівники, з числа обслуговуючого персоналу, які надають допомогу по догляду за підопічними.

Працівниками проводиться належне прибирання в житлових кімнатах та приміщеннях загального користування. Забезпечується відповідний догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур.

Під час відвідування відбулося спілкування з 8 підопічними та 2 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження з боку персоналу та на умови проживання від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування закладу здійснювалося 6 травня 2021 року за результатами якого надавалися рекомендації:

Керівництву приватного пансіонату для осіб похилого віку «Життя»:

1. Організувати опитування всіх мешканців Пансіонату з метою отримання даних щодо їхнього добровільного перебування в Пансіонаті. Договори про

надання соціальних послуг оформити безпосередньо з особами, які виявили бажання отримувати вказані послуги.

У випадку наявності даних про небажання тих або інших підопічних перебувати в Пансіонаті, повідомити заінтересованих осіб (родичів) та вжити заходів щодо відновлення права мешканців на свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні відповідно до Закону України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні».

2. Шляхом опитування всіх підопічних з'ясувати:

- причини, з яких окремі підопічні не отримують пенсійних виплат;
- чи бажають вони отримувати пенсійні виплати повністю або частково.

Вжити заходів щодо поновлення права на володіння, користування і розпорядження своєю власністю підопічними, які виявили бажання отримувати пенсії в Пансіонаті. У випадку передачі підопічними Пансіонату права отримання пенсій третім особам вжити заходів щодо належного документального оформлення такої передачі.

Забезпечити отримання підопічним С. пенсійних виплат в повному обсязі або частково (за його бажанням, з дотриманням встановленої діючим законодавством процедури передачі права отримувати пенсійні виплати третім особам за дорученням).

3. Утилізувати медикаменти, які зберігаються в Пансіонаті, і термін придатності яких закінчився.

Приймати медикаменти для підопічних від родичів, знайомих тощо лише у відповідності до призначень лікаря, внесених до медичних документів мешканців пансіонату (наприклад, в медичні картки амбулаторних хворих).

4. Забезпечити кімнати підопічних твердим інвентарем відповідно до вимог 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, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015 № 857.

5. Вжити заходів щодо дотримання умов зберігання продуктів харчування.

6. Забезпечити душові кімнати гумовими килимками.

7. Вжити заходів щодо маркування першої та останньої сходинок внутрішніх сходових маршів на шляхах евакуації світловідбиваючими елементами.

8. Розглянути питання можливості пристосування туалетних кімнат Пансіонату до потреб осіб з інвалідністю, які пересуваються на кріслах колісних.

9. Розмістити у Пансіонаті на видному місці інформацію щодо прав та обов'язків підопічних, інформацію про адреси та телефони посадових осіб (зокрема прокуратури, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини тощо) та гарячих ліній, на які вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав та законних інтересів.

В доступному місці розмістити скриньку для скарг.

10. Виключити можливість неконтрольованого доступу підопічних до ліфту Пансіонату або до шахти ліфту.

11. Облаштувати на території Пансіонату місце для куріння відповідно до вимог частин п'ятої та сьомої статті 13 Закону України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення».

Рекомендації виконані частково.

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 підвальні приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у разі повітряної тривоги, 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».

2. Приміщення пансіонату оснащено переносними вогнегасниками, однак суб'єктом господарювання порушено вимоги розділу II Загальні вимоги до експлуатації вогнегасників наказу Міністерства внутрішніх справ України від 15.01.2018 № 25 «Про затвердження правил експлуатації та типових норм належності вогнегасників», щодо проведення своєчасного огляду та технічного обслуговування вогнегасників (фото 1).

Порушення права на охорону здоров'я (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»).

3. Під час огляду документів осіб, які проживають у пансіонаті, виявлено, що у 4 підопічних відсутні копії декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу. Згідно з пунктом 6 частини 2 розділу 3 «Порядку вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу», затвердженого наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503 (далі – Порядок) один примірник декларації залишається у пацієнта (його законного представника).

4. Не всі декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, підписані пацієнтом чи його законним представником, що є порушенням підпункту 5 пункту 2 розділу III Подання декларації Порядку (фото 2).

5. Пансіонатом укладено договір із закладом охорони здоров'я щодо надання медичної допомоги. Проте у супереччю вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» у ФОП відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа) відповідно до якої має здійснюватися надання медичної допомоги медичною сестрою, яка є працівником пансіонату.

6. У закладі відсутнє приміщення ізолятора, яке створюється з метою попередження поширення інфекційних захворювань. Зазначене порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

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

7. Під час відвідування з'ясовано, що деякі договори про надання соціальної послуги (далі – договір) підписуються не з підопічними, а з їх родичами, зокрема стороною договору є замовник Б., а договір та згода на укладення договору підписана родичем. Також договір, де стороною є замовник М., не підписаний замовником, а у графі «вказати статус замовника по відношенню до підопічного» зазначено відомості про родичів. Разом з тим, у документації немає довіреності на вчинення таких дій від родичів або рішення суду про призначення їх опікунами/піклувальниками підопічних.

8. Форма Договору, який укладається в пансіонаті, не відповідає затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 формі Типового договору про надання соціальних послуг.

9. Відповідно до практики, що склалася в закладі, підопічні позбавлені можливості виходити за межі території пансіонату, хоча це не передбачено жодним нормативно-правовим актом. При цьому під час спілкування з групою НПМ деякі підопічні висловлювали таке бажання. Зазначене є грубим порушенням статті 5 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод.

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).

10. В супереччю вимогам статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» та розділів III та IV Державного стандарту соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю затвердженого наказом

Міністерства соціальної політики України 07.06.2017 № 956 не складаються індивідуальні плани надання соціальної послуги на підставі результатів комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому мають бути зазначено заходи з надання соціальної послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів.

Порушення права на достатній життєвий рівень, зокрема харчування (стаття 48 Конституції України).

11. Організація харчування забезпечується власними потужностями. У пансіонаті відсутнє перспективне та дієтичне меню, що не дає змогу забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів, збалансованість раціону. Під час відвідування виявлено, що закладом не забезпечено відбір та зберігання добових проб страв. Окрім того, у холодильнику пансіонату виявлено велику кількість заморожених харчових продуктів (фото 3-4), сметану, термін придатності, якої минув (фото 5), а також недотримано принципів товарного сусідства (фото 6-7).

Порушення права на повагу до приватного життя (стаття 8 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 32 Конституції України).

12. Безпосередньо у спальних кімнатах обладнане цілодобове відеоспостереження, що порушує права підопічних на повагу до приватного життя під час перебування у закладі (фото 8).

ФОП пропонує підписати заяву-згоду на встановлення камер відеоспостереження скрізь, крім зон проведення особистої гігієни, однак під час огляду документації підопічних встановлено, що не всі підопічні підписали особисто згоду на таке відеоспостереження, зокрема це підопічні М, Ш, Б.

Порушення права на захист персональних даних (статті 6, 12 Закону України «Про захист персональних даних»).

13. На території та в приміщеннях закладу здійснюється відеоспостереження, однак схем розташування відеокamer не сформовано, попереджувальні знаки про здійснення відеоспостереження шляхом розміщення відповідного застереження в загальнодоступному місці для належного візуального сприйняття громадянами, що не відповідає вимогам абзацу другої частини першої статті 6, частини другої статті 12 Закону України «Про захист персональних даних» та свідчить про непрозорість обробки персональних даних (фото 8-9).

Порушення права підопічних на ефективні засоби юридичного захисту (стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, статті 40, 57, 59 Конституції України).

14. У пансіонаті відсутні стенди з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів і адреси та графіки прийому посадових осіб, номери «гарячих» ліній, зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, до яких вони можуть звернутися у разі їх порушення.

Окрім того, для забезпечення права на ефективні засоби правового захисту на стендах має зазначатися актуальна контактна інформація щодо центрів надання безоплатної правничої допомоги та адвокатів, які включені до Реєстру адвокатів, які надають безоплатну вторинну правничу допомогу, оскільки мешканці закладу відповідно до статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» визначені суб'єктами права на безоплатну вторинну правничу допомогу.

Зазначена інформація має бути розташована у доступному місці, що дозволяє підопічним використовувати її у будь-який час та не залежати від сторонніх осіб.

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

15. Статтею 23 Конституції 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 обмеженим і зводиться, переважно, до перегляду телебачення, прогулянок на території, спілкування, святкування днів народжень.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Фізичній особі-підприємцю Харчук Олександр Павловичу (пансіонат «Життя»):

1. Привести діяльність пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 р. № 185 та Державного стандарту соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю затверджених наказом Міністерства соціальної політики України 07.06.2017 № 956.

2. Забезпечити безпекові заходи під час оголошення сигналу «повітряна тривога».

3. Здійснити технічне обслуговування вогнегасників.

4. Укомплектувати особові справи підопічних деклараціями про вибір сімейного лікаря.

5. Поінформувати підопічних та законних представників про необхідність підпису пацієнтом чи його законним представником декларації про вибір лікаря.

6. Отримати ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа).

7. Облаштувати приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

8. Привести Договір, який укладається у пансіонаті про надання послуг, відповідно до форми Типового договору про надання соціальних послуг, затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847.

9. Здійснити підписання договорів про надання соціальної послуги особисто з підопічними, або їх законними опікунами у випадку їх встановлення рішенням суду.

10. Забезпечити реалізацію права підопічних на свободу пересування.

11. Скласти індивідуальні плани надання соціальної послуги підопічним.

12. Забезпечити контроль за організацією харчування підопічних, зокрема терміном придатності продуктів харчування, відбір та зберігання добових проб у холодильнику.

13. Розробити перспективне (сезонне) та дієтичне меню. Забезпечити відповідність денного меню перспективному та розміщення меню у загальнодоступному місці для щоденного інформування підопічних.

14. Вжити заходів щодо дотримання правил товарного сусідства.

15. Забезпечити дотримання права підопічних на приватність, зокрема не здійснювати відеоспостереження у спальних кімнатах.

16. Розмістити у місцях здійснення відеоспостереження попереджувальні знаки.

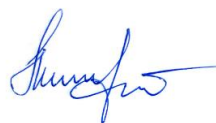
17. Забезпечити захист персональних даних підопічних, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

18. Розмістити у доступному місці стенд з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав, а також актуальну інформацію для отримання підопічними безоплатної правничої допомоги зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

19. Організувати дозвілля з підопічними в установі.

Додатки: фотоматеріали на 6 арк. в 1 прим.

**Керівник групи НПМ
Представник Уповноваженого
у Чернівецькій області**



Ірина ІСОПЕНКО

Φοτο 3



Φοτο 4



Фото 5



Фото 6

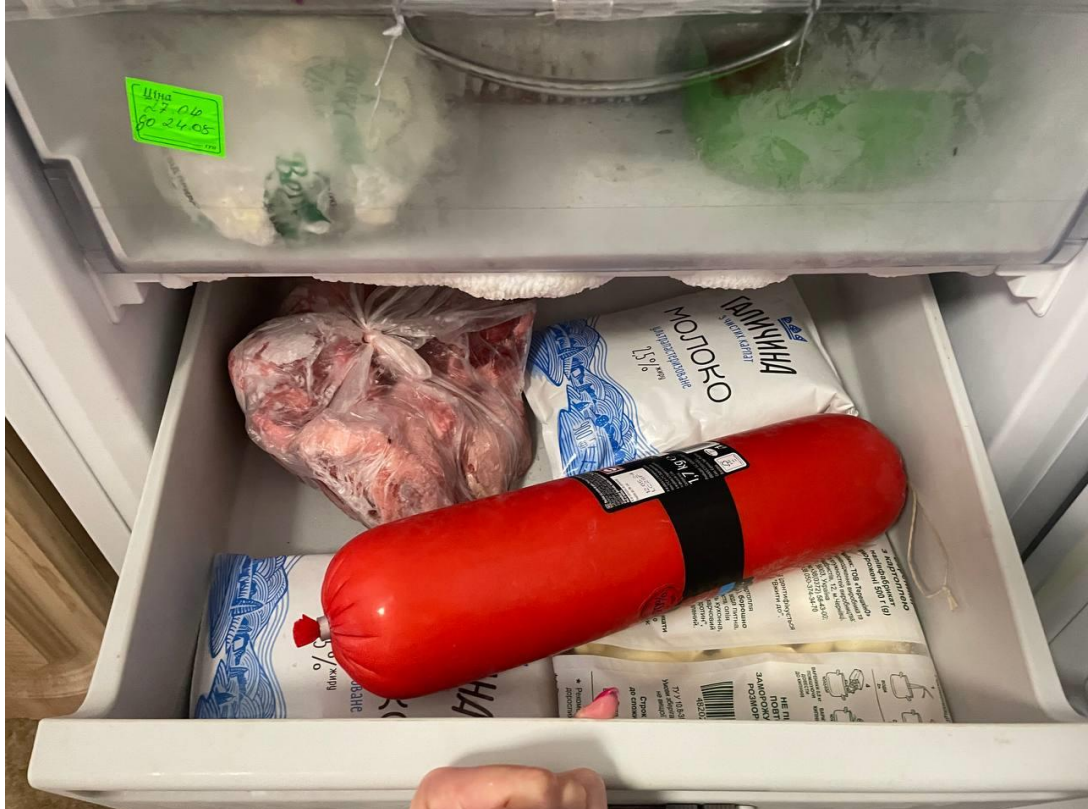


Фото 7



Фото 8



Фото 9

