



ДОКЛАД ЗА ИЗВЪРШЕНА ПРОВЕРКА ОТ ЕКИП НА ОМБУДСМАНА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ В ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ГЕРГАНА“, НАХОДЯЩ СЕ В ГР. ВАРНА, К.К. „СВ. СВ. КОНСТАНТИН И ЕЛЕНА“

Омбудсманът на Република България е обществен защитник, който насърчава и защитава правата на човека и основните свободи. Във връзка с упражняването на неговите функции и в изпълнение на издадена от него Заповед № НПМ-10/08.11.2022 г., на основание чл.28в във връзка с чл.28а от Закона за омбудсмана, екип на институцията в състав: Бойчо Арnaudов - директор на дирекция „Национален превантивен механизъм и основни права и свободни на човека“ (НПМОПСЧ), д-р Стефан Попвасилев - главен експерт в отдел „Социални права, образование, здравеопазване и околна среда“, Силвия Славева - главен експерт към НПМОПСЧ и Евелина Чучуганова - младши експерт към НПМОПСЧ, извърши внезапна проверка в Дом за стари хора „Гергана“ (ДСХ „Гергана“), находящ се на адрес: гр. Варна, к.к. „Св. Св. Константин и Елена“, бул. „Княз Борис I“ № 364.

1. Капацитет, обслужване и материални условия

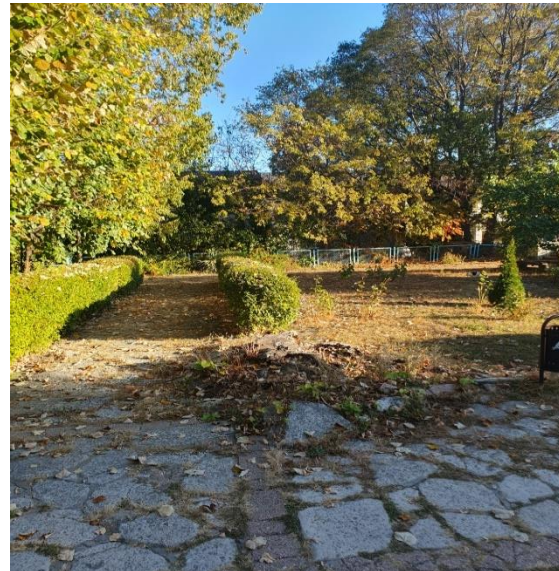
Дом за стари хора „Гергана“ се намира в к.к. „Св. Св. Константин и Елена“, на 12 км от гр. Варна. Той е част от Комплекса за социални услуги за възрастни хора „Гергана“ (КСУВХ) и се помещава в една сграда с Дом за пълнолетни лица с физически увреждания (ДПЛФУ). ДСХ „Гергана“ се помещава в сграда, състояща се от партер и три етажа. Хотелската част, кухненския блок и пералното помещение са предназначени за общо ползване с ДПЛФУ. Сградата разполага с дворно място, заградено от ниска ограда. Към сградата са изградени два входа, като достъпът до тях преминава през стръмен наклон.





ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ₂

При влизане екипът на омбудсмана беше посрещнат от един от потребителите на социалната услуга, като към момента на пристигане на екипа и други от настанените там лица свободно се разхождаха из двора без придружител. По думите на директора на ДСХ „Гергана“ потребителите могат свободно да излизат до 22:00 часа, като тези от тях, които са на инвалидна количка, излизат с придружител – член на персонала или техен близък, дошъл на свиждане.



Приемът в дома се осъществява след изготвяне на предварителна оценка за потребностите от социална услуга от Регионална дирекция „Социално подпомагане“ - гр. Варна (РДСП - Варна). От началото на годината до момента на проверката, РДСП - Варна е изготвила общо 39 оценки на потребностите, от които 25 за ДСХ „Гергана“ и 14 за ДПЛФУ „Гергана“, въз основа на които към момента са сключени договори с 13 потребители за ДСХ „Гергана“ и 9 за ДПЛФУ „Гергана“, които са с адресна регистрация в гр. Варна, а от други ДСП на територията на страната са били насочени общо 44 потребители (24 в ДСХ „Гергана“ и 20 в ДПЛФУ „Гергана“.

Лицето, което желае да ползва социална услуга, подава заявление до директора на КСУВХ „Гергана“, след което се сключва договор за ползване на социална услуга, подписан между доставчика на социални услуги и потребителя или негов законен представител. В дома се настаняват лица от цялата страна в пенсионна възраст, както и лица с физически увреждания, удостоверени с решение на ТЕЛК. **В тази връзка омбудсманът в качеството си на обществен защитник, многократно е изразявал становище, че смесването на лица с различен здравен профил, е лоша практика, тъй като предполага некачествено предоставяне на услугата. Потребителите с физически увреждания се нуждаят от различен и специален вид грижи и среда, които да отговарят на**



специфичните им потребности. След запитване по този въпрос, екипът на омбудсмана получи информация, че в изготвения проект за извършване на основен ремонт на комплекса, е предвидено лицата с физически увреждания да бъдат изведени на друго място за пълнолетни лица с физически увреждания и евентуално да се намали капацитетът на ДСХ „Гергана“ до 90 души, с оглед изпълнението на функционалните и нормативните изисквания.

Омбудсманът препоръчва да бъде преустановена практиката да се смесват лица с различен здравен профил и настаняването им в една резидентна услуга. При установяване на такива случаи, да бъдат издавани задължителни предписания, с които лицата да се преместват на място, отговарящо на профила на заболяването им, в близост до семейството и близките им. По възможност, след извършване на планирания основен ремонт и извеждането на лицата с физически увреждания, да не се намалява капацитета на ДСХ „Гергана“ с оглед на освободения етаж в сградата и острата нужда от места в такъв тип социални услуги.

Общият капацитет в ДСХ „Гергана“ е 100 души, а в ДПЛФУ „Гергана“ - 40 души. Към момента на проверката, броят на настанените потребители в ДСХ „Гергана“ беше 68, като най-младият от тях е на 66 години, а най-възрастните са между 80 и 95-годишна възраст. Броят на настанените потребители в ДПЛФУ „Гергана“ беше 32 души към момента на проверката, като всички настанени потребители са с издадено експертно решение на ТЕЛК. Най-младият настанен е на 36 години, а най-възрастният е на 89 години. Няма настанени потребители с психически заболявания.

Според представена на проверяващия екип справка за броя на починалите потребители в ДСХ „Гергана“ през последните две години, за 2020 година починалите потребители са 13 души, а за 2021 година са починали 21 души. В ДПЛФУ починалите потребители за 2020 година са 19, а през 2021 година - 8.

Изхранването на потребителите се осигурява чрез собствена кухня и столова, които се намират в допълнителна пристройка извън хотелската сграда. При проверката на кухненския блок не бяха констатирани проблеми, които да застрашават качеството на приготвяната храна и здравето на потребителите. Проверените хранителни продукти бяха в срок на годност. Пробите от храната се съхраняват в хладилник. Видно от предоставените менюта, храната е разнообразна и са осигурени диети №№: 1, 9, 10 и 15. Съгласно предоставената документация, менюто се приема от комисия, включваща: лекар, консултант по здравословно хранене (на трудов договор), гл. счетоводител, гл. готвач и потребител на социалната услуга и се утвърждава от директора на заведението. На потребителите се предлагат двустепенно или тристепенно меню по избор. Храненето е три пъти дневно, с изключение на потребителите на диета № 9, при които е петкратно (допълнителни подкрепителни закуски в 10:00ч. и 16:00ч.) и се извършва в столовата на комплекса, а за трудноподвижните (с ЕР на ТЕЛК с над 90%, с



диагноза костно - ставни заболявания) – по стаите. Представени бяха и протоколи за направени допитвания до потребителите относно седмичното меню, като им е предоставена възможност да избират между 2 варианта. Извършвани са проверки от Българската агенция за безопасност на храните, за което бяха представени протоколи. В спалните помещения е разрешено наличието на хранителни продукти, които са пакетирани и не изискват съхранение в хладилник. В част от самите стаи екипът констатира и наличието на малки хладилници, където потребителите държаха купена от тях или донесена от техни близки при свижданията храна.



При проведените разговори с потребители на социалната услуга, в преобладаващата си част те изразиха задоволство от количеството, качеството на храната и разнообразието в менюто. Потребител със Захарен диабет тип 1, на инсулинова терапия, отбеляза наличието на добър контрол върху заболяването и стойностите на кръвна захар, липсата на хипо – и хипергликемични кризи, изрази задоволство от предлаганата му диетична храна.

След като се запозна с представените менюта, екипът на омбудсмана установи, че основната закуска, която се предлага, е супа или сандвич. В менюто присъстват месни продукти (свинско, пилешко и телешко) и млечни продукти (прясно и кисело мляко, масло, сирене). В по-ограничени количества се предлага и риба, пресни плодове и зеленчуци. Екипът на омбудсмана констатира, че предлаганите подкрепителни закуски (вафли или бисквити), не са подходящи за потребители, страдащи от захарен диабет. **В тази връзка омбудсманът препоръчва да бъдат предвидени по-диетични опции за подкрепителни закуски при потребители, страдащи от захарен диабет.**

Комплексът разполага със собствено перално помещение с перални и сушилни. Някои потребители сами перат и простират личните си дрехи. Осигурени



са необходимите миещи и дезинфекционни средства. Подсигурен е и постелъчен инвентар за всеки потребител на социалната услуга, който не разполага със собствен такъв.



В хода на проверката, екипът на омбудсмана констатира, че достъпът до хотелската част на комплекса преминава през стръмен наклон, което представлява потенциален риск и затруднява движението на потребителите, които са с физически увреждания и се придвижват с инвалидни колички. Омбудсманът многократно е посочвал, че неосигуряването на достъпна среда е в нарушение на изискванията, предвидени в Конвенцията на ООН против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отношение или наказание, Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, Закона за хората с увреждания, Закона за устройство на територията и Наредба № РД-02-20-2 от 26.01.2021 г. за определяне на изискванията за достъпност и универсален дизайн на



елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията. В допълнение, изграждането и поддържането на недостъпна архитектурна среда представлява форма на дискриминация съгласно чл. 5 от Закона за защита от дискриминация.

От друга страна екипът на омбудсмана отчита като положителен факта, че в самата сграда има изграден вътрешен асансьор, с което се улеснява достъпът на хората с увреждания до различните етажи. Беше предоставена информация, че в одобрения проект за основен ремонт е предвидено да бъде изграден и външен асансьор. При проверката беше констатирано, че на партерното ниво е налична рампа за инвалидни колички. Придвижването между етажите се осъществява чрез вътрешния асансьор, както и чрез вътрешни стълбища, по които няма изградени платформи за хората с увреждания, но са обезпечени допълнителни дървени парапети за потребителите. Беше установено, че има изградена и функционира пожаро - известителна система.

Целият втори етаж на жилищната сграда е обособен за ДПЛФУ - настаняване и грижа за потребителите с физически увреждания. В стаите са настанени по двама или трима души, като за всеки потребител е осигурено легло, нощно шкафче и гардероб за съхранение на лични вещи. Към всяка стая има изграден самостоятелен санитарен възел и тераса. В хода на проверката, екипът констатира, че в някои от стаите е бил извършван ремонт, но по-голямата част от прозорците на този етаж не са със сменена дограма. Няма изградени и защитни решетки/парапети за безопасност по терасите. **С оглед безопасността на потребителите омбудсманът препоръчва да бъдат изградени защитни решетки/парапети по терасите на дома.**



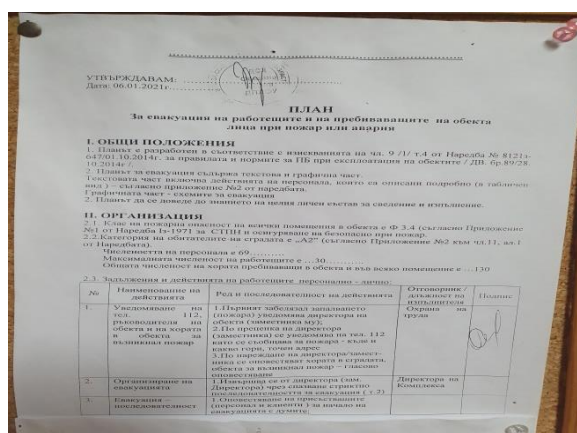
Отоплението в комплекса се осъществява чрез локално парно на нефта. Топлата вода се подгрява на ток, по график, като от 14:30 до 16:30 водата се топли наново. В деня на проверката екипът на омбудсмана констатира липса на парно и топла вода в стаите. Бяха получени оплаквания от интервюиран потребител от липсата на парно и топла вода през целия ден, като често през останалото време



топлата вода недостигала, тъй като с един бойлер се къпят 30 - 40 потребители. При проведени разговори и с други потребители – жени, бяха получени оплаквания, че топлата вода бързо свършва, което потвърждава констатираното състояние от проверяващия екип. След отправено запитване към директора на ДСХ „Гергана“ беше получена информация, че проблемът с парната инсталация е налице от един ден, за него е информирана община Варна, очаква се да бъде отстранен в най-кратки срокове, през студените месеци за потребителите ще бъде осигурено отопление, а според новия проект за основен ремонт е предвидена подмяна и на котлите.

В тази връзка, съобразно стандартите за енергийна ефективност и икономия на енергия и решаването на проблема с поддържане на личната хигиена на потребителите, омбудсманът препоръчва да бъдат предвидени средства и при извършването на основния ремонт на комплекса, да бъдат инсталирани на покрива слънчеви колектори, осигуряващи целогодишно битова топла вода.

При проверката беше установено, че съгласно правилника за вътрешния ред в дома, потребителите имат осигурено право на свиждания всеки ден от 9.00 до 12.00 часа и от 15.00 до 16.30 часа в двора на институцията или в стая на потребителя за неподвижните лица. Свиждания с лежачо болни се допускат след получен отрицателен резултат от извършен на място на бърз антигенен тест за Ковид-19 инфекция и след задължително обличане на защитно облекло, калцун и поставяне на маска. Директорът сподели пред екипа, че роднините могат да внасят хранителни продукти, стига да са пакетирани и трайни, като се проверяват сроковете за годност на всеки продукт поотделно.



Всеки потребител самостоятелно организира ежедневието си, като може да участва в групи по интереси. Потребителите участват в разнообразни дейности по трудова терапия (изработка на сувенири, градинарство, литературни четения и други). Комплексът разполага и със зала, в която потребителите се събират и гледат телевизия. Настанените лица вземат участие и в различни културни



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

мероприятия във и извън социалното заведение, както и организирани екскурзии. След вечерята, която е в 17.30 часа потребителите са свободни да се занимават самостоятелно с каквото пожелаят.



Относно битовите условия в помещенията, имащи отношение към здравословното състояние на потребителите беше констатирано, че условията в стаите са добри, като потребителите са настанени по двама или трима в стая, със собствен санитарен възел. Дограмата на три от етажите е сменена.

Две жени, настанени в стая на третия етаж на сградата, се оплакаха на проверяващия екип, че таванът в санитарния им възел тече, което беше установено и при извършения оглед. Директорът на дома потвърди, че знае за проблема, който изисква ремонт на стая на горния етаж, като изрази уверение, че ще бъдат предприети мерки за извършването му.



От директора и от представители на община Варна беше получена информация, че се подготвя извършването на основен ремонт на сградата, в съответствие с европейските изисквания и стандарти, като се планира в реновираната сграда да се предлага само една от предоставяните към момента социални услуги - Дом за стари хора.

Според предоставеното длъжностно разписание, в ДСХ „Гергана“ числеността на персонала е 44 броя длъжности, а в ДПЛФУ- 21. Комплексът се ръководи от директор, който е работодател на персонала на социалните услуги. С обединяването на двете социални услуги и разкриването на комплекса е била извършена оптимизация на персонала, като двете социални услуги са с обща администрация, специалисти и помощен персонал. С извършената оптимизация е била открита възможност да бъдат заложили повече бройки за санитарни, както и да се назначи хигиенист, с оглед невъзможността на по-голямата част от настанените потребители в ДПЛФУ да се самообслужват. Въпреки това, според поименното щатно разписание общият брой назначени санитарни е 18 души. Няма назначен хигиенист, кинезитерапевт и психолог. Също така няма данни за провеждане на обучения на служителите в специализираната институция, което е предпоставка за предоставяне на качествена социална услуга.

2. Медицинско обслужване и здравни грижи

На проверяващия екип беше предоставено Длъжностно разписание на Комплекс за социални услуги за възрастни хора „Гергана“ – разделено на две – за



всяка от предлаганите социални услуги – Дом за стари хора (ДСХ) и Дом за пълнолетни лица с физически увреждания (ДПЛФУ).

За ДСХ на щат по трудово правоотношение са посочени 1 лекар, 1 рехабилитатор, 1 старша медицинска сестра, 1 консултант здравословно хранене, 5 медицински сестри и 10 санитарни. Съгласно предоставената Таблица за отчитане явяването и неявяването на работа за месец октомври (форма Образец 76), през месеца лекарят е работил по график, в това число в почивни дни, дневни смени по 4 или 8 часа, като общо отработените часове са 84 (1/2). Старшата медицинска сестра е работила редовна смяна, а медицинските сестри и санитарите – по график, денонощно.

В длъжностното разписание на ДПЛФУ на щат по трудово правоотношение са посочени 1 лекар, 1 старша медицинска сестра, 1 рехабилитатор, 5 медицински сестри и 7 санитарни. Съгласно предоставената Таблица за отчитане явяването и неявяването на работа за месец октомври (форма Образец 76), лекарят, както и рехабилитаторът са работили редовни дневни смени по 8 часа, а старшата медицинска сестра, сестрите и санитарите – на денонощен график.

Длъжностните разписания са утвърдени от кмета на Община Варна, а графици са съставени от старшите медицински сестри.

Лекарят на ДСХ е със специалност вътрешни болести и Обща медицина и е личен лекар на част от потребителите, като екипът на омбудсмана се среща и разговаря с него. Лекарят на ДПЛФУ, по данни на директора, е със специалност Спешна медицина, но не беше в дома по време на проверката. Числеността на персонала, както и съвместяването на двете социални услуги в една сграда, спомага за осъществяването на непрекъснато 24 часово медицинско присъствие, наблюдение и здравни грижи от медицинска сестра, както и медицинско обслужване от лекар.

Дежурствата в Комплекса за социални услуги „Гергана“ се осъществяват по утвърдените графици, налични в манипулационните, водят се и рапортни книги от дежурните медицински сестри. При спешни случаи по време на дежурство се търси съдействие на тел: 112, като екипът на Центъра за спешна медицинска помощ извършва преглед и медикация на място, а при необходимост транспортира пациентите до болница. В тази връзка следва да се отбележи и наличието на сигнализацията система.

На експерти от екипа на омбудсмана бяха показани лични здравни досиета (папки) на потребителите на социалните услуги, в които се съхранява цялата документация, имаща отношение към тяхното медицинско обслужване, в това число: амбулаторни листове за извършени прегледи от общопрактикуващ лекар и специалист, отрязъци от рецепти и рецептурни книжки, резултати от медико - диагностични изследвания, експертни решения на ТЕЛК и др. Съгласно получената от директора на комплекса и лекаря на ДСХ информация, се поддържа връзка с личните лекари на потребителите (всички с осъществен избор на общопрактикуващ



лекар на територията на Варна), които при необходимост издават съответната медицинска документация, съгласно изискванията на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) и Националния рамков договор за медицинските дейности, а от комплекса се осигурява транспорта (със собствени превозни средства) до лечебните заведения.

При инспекцията на манипулационните и лекарския кабинет е проверена наличността в спешните шкафове на лекарствени продукти, които са в срок на годност. Констатирано е наличието както на лекарства за спешни случаи за парентерално приложение, така и достатъчно количество и асортимент на лекарства от първа необходимост за перорално и външно приложение. На потребителите, които приемат лекарства за хронични заболявания, същите се подготвят предварително и се предоставят индивидуално от дежурната медицинска сестра. Има оборудван кабинет за рехабилитация, както и помещение за трудотерапия, като на проверяващия екип бяха показани изработени от потребителите предмети.

Приемането на нови потребители на социална услуга се извършва от професионален екип, който установява моментното психическо и физическо състояние на потребителя и неговите потребности. За потребителите с физически увреждания са налични необходимите технически помощни средства. В санитарно помещение експертите на омбудсмана констатираха наличието на тоалетни столове, без подвижната част, която се дезинфекцира.

В сградата на Комплекса за социални услуги има помещения с монтирани телевизори, както и зала с пиано. Дворът около сградата е достатъчно голям за престой навън и на по-трудно подвижните потребители, с насаждения и място за почивка. По време на проверката потребителите, в това число с физически увреждания, безпроблемно се разхождаха на територията на комплекса. Излизането навън се осъществява по определения в Правилника за вътрешния ред на комплекса, в който е регламентиран график за отключване и заключване на портални и входни врати на дома (в извън епидемична обстановка).

При проведени срещи и разговори с потребители на дома не са установени възрастни хора с изразена симптоматика на неврологични и психични заболявания, която да налага настаняването им в друг вид заведение.

Относно спазването на хигиенно - епидемиологичния режим на проверяващия екип бяха предоставени протоколи от извършени проверки на Регионалната здравна инспекция – Варна за извършени проверки на пералнята на комплекса, както и на здравните кабинети, при които не са констатирани нарушения.

По искане на екипа на омбудсмана, бяха предоставени протоколи за проведена ежемесечна ДДД (дезинфекция, дезинсекция, дератизация) обработка против дървеници и хлебарки. Въз основа на тях, екипът установи, че дезинсекция се извършва периодично (веднъж месечно) от общинска фирма по договор.



Въпреки това, вследствие на проведени интервюта с настанени потребители, бяха получени оплаквания за наличие на кръвосмучещи насекоми (според потребителите - дървеници) в някои стаи, като част от потребителите споделиха, че са закупили препарати и по своя инициатива пръскаат, за да се справят със съществуващия проблем. Друг потребител сподели пред екипа на омбудсмана, че страда от сърбеж по цялото тяло, поради наличието и ухапванията нощно време от дървеници. **Това налага заключението, че е необходимо засилване на обработката, като с фирмата – изпълнител бъдат обсъдени варианти, при гарантиране на безопасността на потребителите, за използване на по-силни препарати, предвид възможността за наличие на придобита резистентност към използваните, както и за извършване на по-щателна обработка, в това число на най-малките процепи по дървени предмети, шкафове, гардероби, легла, матраци и пейки/места за отдих на двора и др.**

3. Регионална Дирекция „Социално подпомагане“- гр. Варна

Във връзка с извършената проверка, екипът на омбудсмана посети Регионална Дирекция „Социално подпомагане“- гр. Варна, която изготвя предварителните оценки на потребностите. Екипът ни бе информиран, че за последните две години не са постъпвали жалби срещу ДСХ „Гергана“. Във връзка със задълженията на РДСП по изготвяне на оценки на лицата, заявили желание за настаняване в специализирана институция, бяха изискани и представени справки за броя изготвени предварителни оценки на потребностите от началото на година до момента на проверката, броят на сключените договори с потребители за ДСХ „Гергана“ и ДПЛФУ „Гергана“ от град Варна и броят сключени договори с потребители, насочени от други дирекции за социално подпомагане в страната.

4. Община Варна- Дирекция „Социални дейности“

Във връзка с извършената проверка, екипът на омбудсмана се срещна с директора на дирекция „Социални дейности“ към Община Варна - доставчикът на социалната услуга. Финансирането на комплекса за социални услуги става през държавния бюджет, като при необходимост общината извършва дофинансиране. От публикуваната социална програма на община Варна за 2021 година, се установи, че полученото финансиране за ДСХ „Гергана“ е 1 039 000 лв. (държавно финансиране) и 40 628 лв. (дофинансиране), съответно за ДПЛФУ- 475 665 лв. (държавно финансиране) и 22 000 лв. (дофинансиране).

Омбудсманът на Република България отправя следните препоръки:

1. До кмета на община Варна:



- Да бъде преустановена практиката да се смесват лица с различен профил на заболяване и настаняването им в една резидентна услуга. При установяване на настаняване на хора с различни заболявания в една резидентна услуга, да бъдат издавани задължителни предписания, с които лицата да се преместят на място, отговарящо на профила на заболяването им, в близост до семейството и близките им.

- След извършване на планирания основен ремонт на комплекса и извеждането на лицата с физически увреждания, да не се намалява капацитета на ДСХ „Гергана“ с оглед на освободения етаж в сградата и острата нужда от места в такъв тип социални услуги.

- Да бъдат предвидени допълнителни средства във връзка със стандартите за енергийна ефективност и икономия на енергия и при извършването на основния ремонт на комплекса, да бъдат инсталирани слънчеви колектори на покрива, осигуряващи целогодишно битова топла вода;

2. До директора на Комплекса за социални услуги за възрастни хора „Гергана“

- Да бъдат изградени защитни решетки/парапети по терасите на дома за безопасност на потребителите;

- Да се намери трайно разрешение на проблема с дървениците, като при необходимост се учести пръскането против вредители и се използват различни препарати;

- Да бъдат предвидени по-диетични опции за подкрепителни закуски при потребители, страдащи от захарен диабет;