



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування приватного
пансіонату для людей похилого віку
«Затишний дім» у місті Харкові**

07.08.2025

м. Київ, 2025

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, 19-1, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 07.08.2025 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для людей похилого віку «Затишний дім» у місті Харкові (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Черевко Марина Іванівна, головний спеціаліст 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);

Бохвалов Андрій Михайлович, головний спеціаліст відділу Відділу сприяння роботі регіональних представництва Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Боюк Лариса Тимофіївна, представник громадської організації;

Темченко Олена Василівна, представник громадської організації;

Демура Марина Ігорівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат розташований у двоповерховій будівлі за адресою: вул. Чоботарська, буд. 80, м. Харків, Харківська область (фото 1).

Господарську діяльність в пансіонаті здійснює фізична особа-підприємець Батирев Валентин Миколайович (далі – ФОП Батирев В.М.), стьвідповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР).

ФОП Батирев В.М. функціонує за основним видом діяльності 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів та іншими:

55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування;

55.90 Діяльність інших засобів тимчасового розміщування;

56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування;

88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання.

На виконання вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» пансіонат включено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (рішення Управління соціального захисту населення Холодногірського району Харківської міської ради від 15.09.2023р. № 2302947).

Територія закладу огорожена, вхід та вихід з території здійснюється через вхідні двері в будівлю (для відвідувачів) та автомобільні ворота.

Будівля пансіонату відповідно до Правил пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2024 № 1417 обладнана пожежною сигналізацією, яка станом на момент відвідування перебуває у робочому стані, також на поверхах присутні вогнегасники, забезпечено їх своєчасне технічне обслуговування.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі укладення договору між пансіонатом та підопічними.

Пансіонат розрахований на перебування 60 осіб. Станом на день відвідування у пансіонаті перебувають 50 осіб (жінки та чоловіки). Всі підопічні закладу дієздатні.

У закладі спільно проживають підопічні різної статі, яким, відповідно до статті 23 Конвенції про права осіб з інвалідністю, забезпечено «особисті взаємини на рівні з іншими».

Усі мешканці пансіонату на час відвідування мали охайний зовнішній вигляд.

Підопічні забезпечені чистою постільною та натільною білизною, верхнім одягом.

Для відпочинку підопічних на свіжому повітрі на території закладу обладнано внутрішній двір (фото 2).

У закладі на першому поверсі розташований простір для дозвілля (фото 3), де підопічні можуть дивитись телебачення, фільми, також є бібліотека (фото 4). Пансіонат відвідують благодійні організації із розважальними та святковими програмами.

Зі слів працівників закладу, до пансіонату регулярно навідується священнослужитель.

Працівниками пансіонату 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.

Санітарно-гігієнічні кімнати закладу обладнано поручнями для забезпечення потреб маломобільних груп населення (фото 5).

Загальна чисельність працівників закладу складає 8 осіб, під час денної зміни у пансіонаті постійно знаходяться 6 працівників, які надають допомогу в обслуговуванні підопічних. У нічну зміну в пансіонаті знаходяться 4 працівники.

У закладі організоване чотириразове харчуванням, у тому числі дієтичним, що реалізовується власними потужностями. Для харчування передбачене приміщення для дозвілля на першому поверсі будівлі, однак підопічні, які відносяться до маломобільних груп населення, харчуються у житлових кімнатах, їжу приносить персонал.

Встановлено, що з метою реалізації медичних гарантій та надання послуг первинної ланки медицини підопічні закладу укладають договір із сімейними лікарями комунального некомерційного підприємства «Міська поліклініка № 24» Харківської міської ради, а також укладено договір про надання паліативної допомоги із підопічними, які потребують такого догляду.

Зі слів адміністрації закладу, бригада екстреної (швидкої) медичної допомоги прибуває до закладу, у випадку виклику, у встановлений законодавством час.

Забезпечення підопічних медичними препаратами здійснюється їх родичами/близькими.

Групою НПМ встановлено, що лікарські засоби для підопічних зберігаються у шафі, яка зачиняється на замок. Призначені медичні препарати індивідуалізовані під кожного підопічного із рецептом ліків, що призначаються сімейним лікарем (фото 6).

Будівля пансіонату відповідно до Правил пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2024 № 1417 обладнана пожежною сигналізацією, яка станом на момент відвідування перебуває у робочому стані, також на поверхах присутні вогнегасники, забезпечено їх своєчасне технічне обслуговування.

На першому поверсі на інформаційному стенді персоналом закладу розміщено інформацію про можливі способи звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини за захистом своїх прав (фото 7).

Під час відвідування відбулося спілкування з 28 підопічними та 3 працівниками закладу.

Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних до групи НПМ не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування пансіонату групою НПМ здійснювалося 27.12.2024, за результатами якого ФОП Батирєву Валентину Миколайовичу надавалися такі рекомендації забезпечити:

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Державного стандарту, критеріїв діяльності та вимог чинного законодавства;

реалізацію права підопічних на свободу пересування;

дотримуватися безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога»;

виділення приміщення для тимчасової ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу;

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

утилізацію протермінованих медичних препаратів, що знаходяться в медичній

шафі та холодильній камері пансіонату.

У ході відвідування встановлено, що рекомендації надані за результатом попереднього відвідування 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 відсутня окрема захисна споруда (укриття) або пристосоване приміщення, яке має забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у разі оголошення 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 другого підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності) та Вимогам з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

У пансіонаті наявне підвальне приміщення, вхід до якого розташований з внутрішнього двору закладу (фото 8). Доступ до зазначеного приміщення є обмеженим у зв'язку з відсутністю його належної адаптації для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах. Підопічні, з їх слів, не знають як діяти у разі обстрілів, не застосовується до них і «правило двох стін». Окрім того, розміщення ліжкових хворих підопічних на другому поверсі у разі надзвичайної ситуації ускладнює їх евакуацію.

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», стаття 38 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я»).

2. 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.

3. У порушення вимог пункту 12 розділу III Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 16.12.2004 № 584, частина наявних у закладі лікарських засобів зберігаються у холодильнику разом з продуктами харчування, інша частина лікарських засобів зберігаються без контролю температури та рівня вологості повітря.

Також під час відвідування виявлено лікарські засоби, термін придатності яких минув (фото 9, 10). Використання протермінованих лікарських засобів несе загрозу життю та здоров'ю підопічних.

4. У відповідності до підпункту 5 пункту 4 Критеріїв діяльності, до загальних критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг віднесено наявність у працівників надавача соціальних послуг особистих медичних книжок та своєчасність проходження обов'язкових профілактичних медичних оглядів відповідно до Порядку проведення обов'язкових профілактичних медичних оглядів та видачі особистих медичних книжок, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23.05.2001 № 559 «Про затвердження переліку професій, виробництв та організацій, працівники яких підлягають обов'язковим профілактичним медичним оглядам, порядку проведення цих оглядів та видачі особистих медичних книжок». У порушення зазначених вимог на день здійснення відвідування НПМ у працівників пансіонату відсутні особисті медичні книжки.

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

5. У відповідності до підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності для організації харчування надавач соціальних послуг отримує експлуатаційний дозвіл або реєструє потужності з виробництва та/або обігу харчових продуктів відповідно до Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (далі – Закон).

У разі залучення інших суб'єктів господарювання до постачання готової продукції такі суб'єкти повинні мати дозвільні документи згідно з вимогами Закону і документи, що підтверджують безпечність та окремі показники якості харчових продуктів (експертний висновок, протокол, звіт або інший аналогічний документ).

Організація харчування підопічних у пансіонаті здійснюється всупереч вимогам підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності та забезпечується власними потужностями.

6. Групою 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 (фото 11).

Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми.

7. У порушення 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 (далі – Мінімальні норми), в кімнатах недостатня кількість твердого інвентарю, а саме: приліжкових тумб, стільців за кількістю місць, столів, шаф для зберігання речей (фото 12). Внаслідок відсутності столів у житлових кімнатах підопічні вимушені приймати їжу зі стільців.

8. Під час відвідування закладу групою НППМ встановлено, що для харчування підопічних використовується пластиковий посуд (чашки та миски), який не призначений для вживання гарячих страв та напоїв (фото 13,14). На посуді відсутнє маркування виробника щодо можливості його використання для гарячої їжі, що не гарантує його безпечності у таких умовах. Використання зазначеного посуду створює ризики для здоров'я підопічних у зв'язку з можливим виділенням шкідливих речовин при контакті з гарячими продуктами та не забезпечує безпечних умов харчування.

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

9. Приміщення пансіонату не в повній мірі пристосовано до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що є порушенням вимог ДБН В.2.2-40:2018, а саме:

заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможлиблює організацію прогулянок для маломобільних та ліжкових хворих підопічних, які проживають на другому поверсі;

верхні і нижні сходи не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходів сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу(фото 15);

відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу (фото 16).

Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Європейської конвенції з прав людини).

10. У житлових кімнатах, у яких проживає більше, ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур (фото 17).

Зазначене створює умови, за яких неможливе забезпечення приватності підопічним та наявності позитивного терапевтичного середовища, що не відповідає

пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання.

11. Під час відвідування закладу групою НПМ встановлено, що у закладі відсутнє спеціально обладнане приміщення для проведення зустрічей підопічних із відвідувачами. Зазначене призводить до порушення права на приватність та конфіденційність спілкування, оскільки підопічні позбавлені можливості здійснювати особисті розмови у належних умовах. Така ситуація може негативно впливати на підтримання соціальних зв'язків, що є важливим елементом їхнього психоемоційного стану.

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)

12. 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 зазначено заходи з надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Фізичній особі-підприємцю Батирєву Валентину Миколайовичу що здійснює господарську діяльність у приватному пансіонаті для людей похилого віку «Затишний дім» забезпечити:

облаштування укриття відповідно до вимог чинного законодавства та дотримання персоналом закладу безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні;

облаштування у закладі приміщення ізолятору для інфекційних хворих;

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

оформлення особистих медичних книжок працівникам закладу;

дотримання вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;

забезпечити підопічних безпечним посудом для гарячих страв та напоїв;

облаштування житлових кімнат пансіонату відповідно до Мінімальних норм;

облаштування будівлі пансіонату відповідно до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

дотримання права підопічних на приватність, зокрема облаштувати кімнати, у яких проживає більше ніж одна особа, ширмами;

облаштування у закладі приміщення для проведення зустрічей підопічних із відвідувачами;

Забезпечити складання індивідуальних планів надання соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до вимог законодавства;

облаштування будівлі пансіонату відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018.

Додатки: фотоматеріали – на 5 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ

**Головний спеціаліст 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**

Марина ЧЕРЕВКО

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2

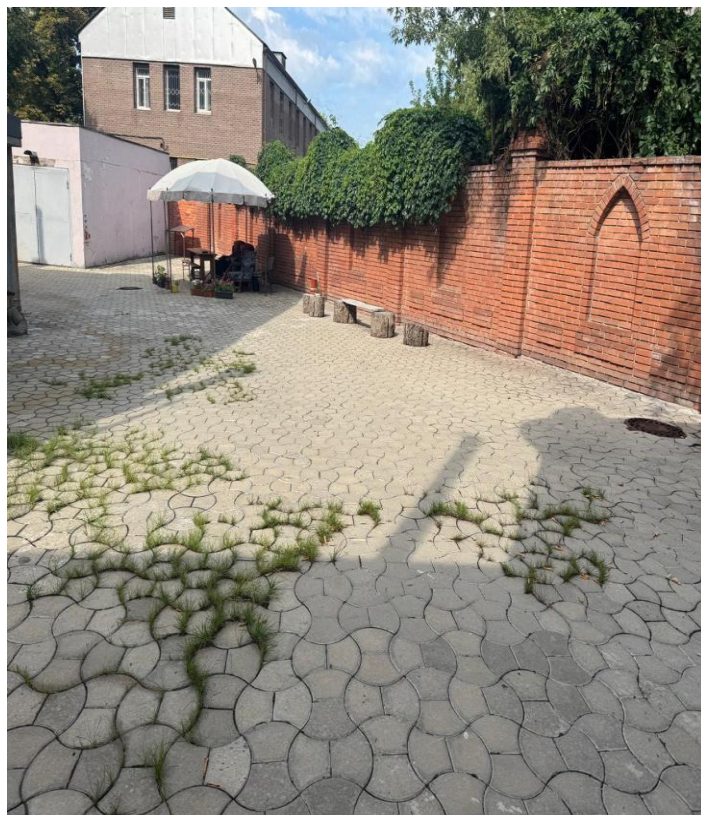


Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6

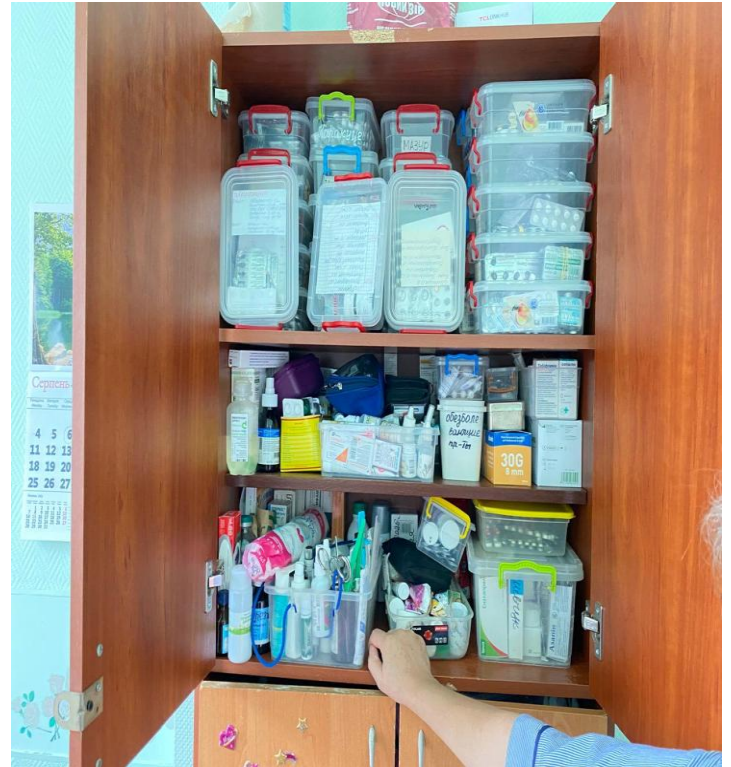


Фото 7

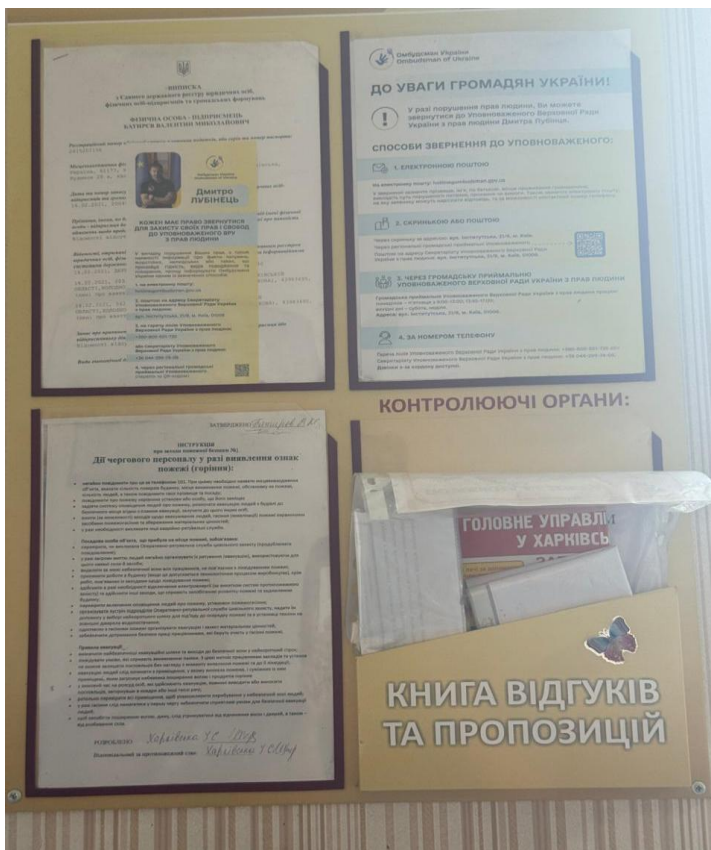


Фото 8



Фото 9



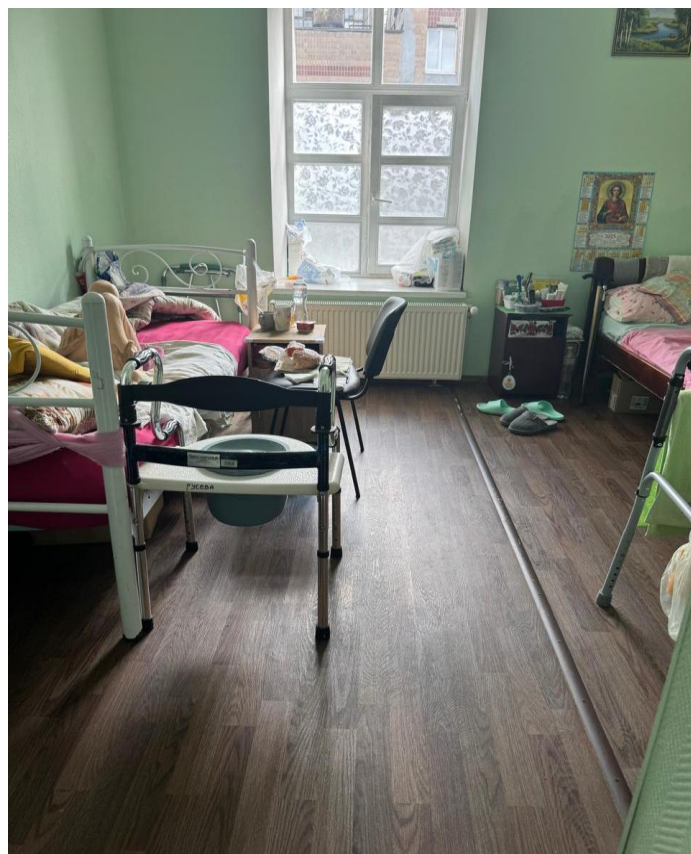
Фото 10



Фото 11



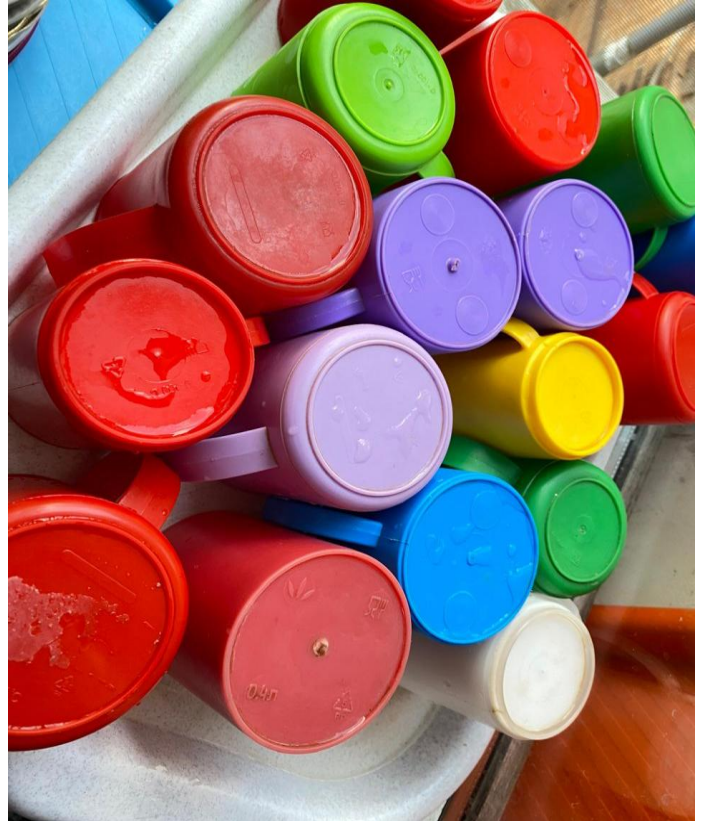
Фото 12



Φoto 13



Φoto 14



Φoto 15



Φoto 16

