



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
приватного пансіонату
для осіб похилого віку «Сімейний»
11.03.2025**

Дніпро, 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, 19¹, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 11 березня 2025 року групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку «Сімейний» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Бібля Вікторія Володимирівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботи регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Дніпропетровській області;

Крупій Оксана Володимирівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вулиця Робоча, 170, місто Дніпро, Дніпропетровська область (фото 1).

Відвідування проводилося в присутності адміністратора закладу Максименко Ніни Михайлівні.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі Договору про надання соціальних послуг на користь третьої особи (далі – Договір), укладеного між фізичною особою - підприємцем Кузьменко Катериною Іванівною (далі – ФОП) та родичами підопічних, на яких покладається оплата за отримання соціальної послуги людиною, яка втратила здатність до самообслуговування.

ФОП Кузьменко Катерина Іванівна 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 належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД: 63.99 Надання інших інформаційних послуг; 86.90 Інша діяльність у сфері охорони здоров'я; 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію; 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання; 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання.

Вартість перебування у закладі однієї особи становить від 9 до 13 тисяч гривень на місяць в залежності від обсягу послуг та умов проживання.

Пансіонат розрахований для цілодобового проживання 41 підопічного. На день відвідування у закладі перебував 41 підопічний, 19 з яких ліжкові хворі. Вікова категорія підопічних від 48 до 90 років.

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» (13 чоловіків та 28 жінок).

На кожного підопічного в день прибуття до закладу складається індивідуальний план надання соціальної послуги стаціонарного догляду особи похилого віку, яка втратила здатність до самообслуговування, який підписують замовники соціальних послуг, отримувачі соціальних послуг та керуючий пансіонатом.

Пансіонат розташований у окремій житловій двоповерховій будівлі з закритим подвір'ям (фото 2). Будинок облаштований автономним опаленням, протипожежною сигналізацією, є засоби первинного пожежогасіння (фото 3). Заклад забезпечений генератором на випадок відключення електропостачання.

Кімнати розраховані на одночасне перебування від одного до семи підопічних, всі кімнати облаштовані зручними ліжками, приліжковими тумбами та персональними засобами технічної реабілітації (фото 4). У кожній житловій кімнаті є можливість перегляду телебачення, наявний вільний доступ до мережі інтернет. Особисті речі зберігаються на окремих полицях у шафах (фото 5).

Персоналом закладу забезпечується відповідний догляд за особами похилого віку, надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур. Усі мешканці пансіонату на момент відвідування мали охайний вигляд, вдягнені в чистий одяг відповідно до сезону.

Загальна чисельність працівників закладу 10 осіб, в нічний час в закладі залишається 3 працівників (2 доглядальниці та 1 медична сестра).

У закладі організоване чотириразове харчування. Останній час прийому їжі 18 година. Підопічні приймають їжу у кімнатах. Кухня для приготування їжі розміщена на другому поверсі будівлі (фото 6). Під час спілкування з підопічними нарікань на якість приготування страв не надходило. Підопічним забезпечений доступ до якісної питної води (фото 7).

На кожному поверсі є санітарна кімната (туалет та душ), розрахована для користування однією особою (фото 8).

Щотижня заклад відвідують лікарі з Медичного центру «Ала атлантіс» та оглядають підопічних, надають рекомендації.

Забезпечення підопічних медичними препаратами чи діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються на першому поверсі закладу в шафі, в окремих підписаних боксах (фото 9) та видаються медичною сестрою відповідно до призначень лікаря.

Під час відвідування опитані підопічні повідомили, що лікарські препарати, які вони приймають, медсестра закладу розносить по кімнатах за графіком відповідно до рекомендацій лікаря. У деяких підопічних ліки знаходяться в приліжкових тумбах і вони самостійно їх приймають.

При необхідності надання екстреної медичної допомоги підопічному персонал пансіонату зв'язується з родичами/близькими та здійснює виклик швидкої медичної допомоги.

На підвір'ї пансіонату облаштована альтанка та місце для куріння (фото 10).

Під час відвідування відбулося спілкування з 25 підопічними та 5 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

За 2024 рік в закладі померло 57 осіб, за 2025 рік станом на 11.03.2025 померло 4 особи.

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 закладі відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у разі оголошення повітряної тривоги або обстрілів, що є порушенням вимоги 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), та абзацу другого підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності).

Більшість підопічних, у тому числі які віднесені до маломобільних груп населення, мешкають на другому поверсі будівлі, що унеможлиблює їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Також підопічні не можуть дотримуватися «Правила двох стін», оскільки не можуть самотійно, без сторонньої допомоги швидко підвестися з ліжка та перейти у більш безпечне місце. У закладі недостатньо персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце.

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).

2. 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 внесений до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, що унеможлиблює 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.

3. 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 статті 237 Цивільного Кодексу України. Відтак, підстави для підписання договорів третіми особами у пансіонаті відсутні.

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

4. Підопічні позбавлені можливості самостійно виходити за межі території пансіонату. Зазначене є порушенням права на вільне пересування, яке закріплене статтею 33 Конституції України.

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»).

5. У порушення вимог пункту 35 Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2020 № 772, у пансіонаті відсутні кнопки виклику персоналу, що порушує право підопічних на отримання необхідної допомоги у разі виникнення такої потреби та може призвести до ненадання своєчасної першої медичної допомоги.

6. У закладі, як у місці масового перебування людей, та у місці, де надаються послуги з догляду за людьми похилого віку, відсутня кімната на випадок інфекційного захворювання, що є порушенням вимог Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

7. Зі слів адміністратора, медичні маніпуляції в закладі не проводяться. Проте відвідуванням встановлено, що працівником пансіонату здійснюються внутрішньо м'язові ін'єкції, що є медичною маніпуляцією і відповідно може здійснюватися виключно за наявності ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа) відповідно до вимог

статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» та підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 18 (фото 11).

8. Заклад щотижня відвідують лікарі з медичного центру Ала Атлантіс, проте пансіонат не має укладеного договору із закладом охорони здоров'я, як це передбачено підпунктом 5 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 185.

Крім цього, персонал не володіє інформацією про наявність у підопічних декларацій, укладених з сімейними лікарями, для забезпечення надання первинної медичної допомоги, що може суттєво впливати на безперервність та якість медичної допомоги підопічним.

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

9. Організація харчування у закладі здійснюється без складання денного та 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. В закладі відсутня можливість дієтичного харчування.

10. 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 «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (фото 12). Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми.

11. Відсутня окрема кімната для прийому їжі, через що всі підопічні приймають їжу у кімнатах на приліжкових тумбах, так як відсутні приліжкові столики для прийом їжі (фото 13).

12. У кімнатах, у яких проживає більше ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур. 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.

13. Постільна білизна має зношений вигляд і потребує заміни.

14. У ході відвідування закладу групою НПМ виявлено перенаселення в кімнатах, що є порушенням норми житлової площі на особу, встановленої на рівні 8-10 м², та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007) (Фото 14). Норма площі на одну особу в середньому становить 2-4 кв.м.

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

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

заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, а сходи на другий поверх круті та небезпечні, що унеможлиблює організацію прогулянок для маломобільних груп населення, а також ускладнює безперешкодне пересування підопічних пансіонатом (фото 15, фото 16);

коридори закладу не обладнані горизонтальними поручнями для зручності пересування маломобільних підопічних;

у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату відсутні штанги, поворотні або відкидні сидіння, милиці та інші приладдя поруч з унітазом.

Порушення права на захист персональних даних (стаття 10, 12 Закону України «Про захист персональних даних»).

16. Адміністрація закладу в порушення вимог Закону України «Про захист персональних даних» витребуває 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».

17. На території та в приміщеннях закладу здійснюється відеоспостереження, однак схем розташування відеокамер не сформовано, попереджувальні знаки про здійснення відеоспостереження шляхом розміщення відповідного застереження в загальнодоступному місці для належного візуального сприйняття громадянами відсутні, 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 17).

Порушення права на інформацію та на професійну правничу допомогу (стаття 59 Конституції України).

18. У пансіонаті відсутня інформація про права та обов'язки підопічних, інформація з адресами та телефонами посадових осіб, куди вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав та інтересів, зокрема Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення, Національної поліції тощо (фото 18).

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

19. 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, дозволя підопічних пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення або прослуховування радіомовлення та читання книжок. Відсутні гуртки, умови для зайняття спортом.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Кузьменко Катерині Іванівні забезпечити:

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

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

приведення діяльності пансіонату у відповідність до Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198 та Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185;

приведення у відповідність до затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 форми Типового договору про надання соціальних послуг;

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;

дотримання вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

реалізацію права підопічних на свободу пересування;

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

облаштування приміщення ізолятора для інфекційно хворих підопічних;

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

контроль за термінами придатності лікарських засобів;

дотримання вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;

реалізацію права кожного підопічного на прогулянку на свіжому повітрі;

дотримання норм житлової площі на особу;

контроль за організацією харчування 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 денне, перспективне (сезонне) меню та забезпечити відповідність денного меню перспективному;

забезпечити підопічних які потребують дієтичним харчуванням.

підопічних приліжковими столиками;

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

створення умов для реалізації права підопічних на вільний розвиток особистості з урахуванням їх побажань, залучення до заходів, спрямованих на ведення активного способу життя;

розміщення у закладі 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, а також актуальну інформацію для отримання підопічними безоплатної правничої допомоги.

**Керівник групи НПМ
Головний спеціаліст Відділу сприяння
роботі регіональних представництв
Секретаріату Уповноваженого
Верховної Ради України з прав людини**



Вікторія БІБЛЯ

Фотоматеріали до звіту

Фото 1



Фото 2



Фото 3

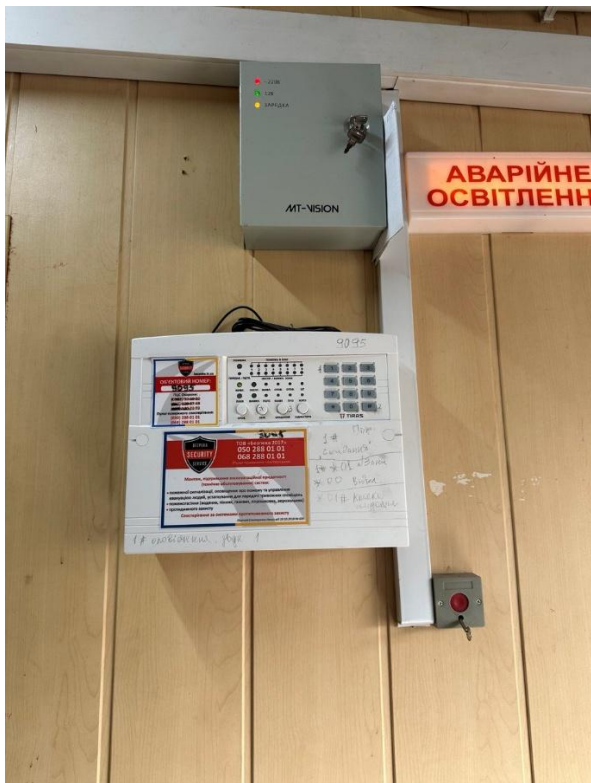


Фото 4

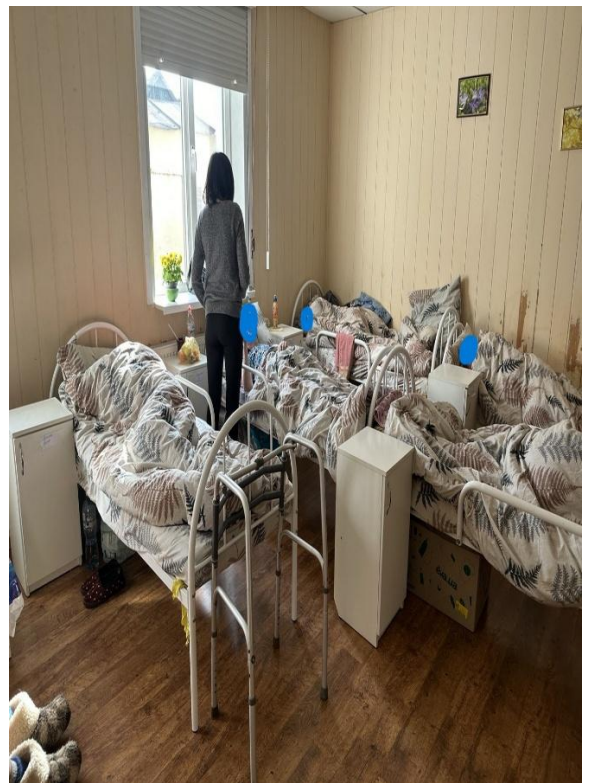


Фото 5



Фото 6

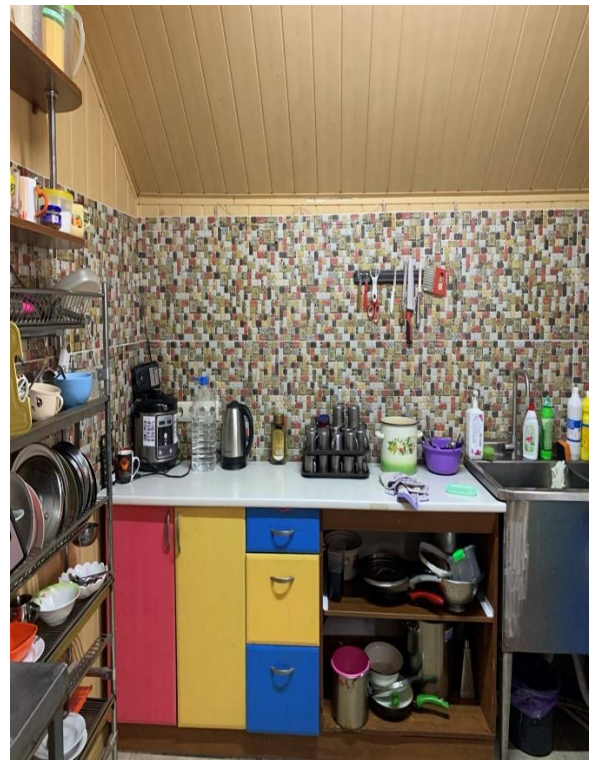


Фото 7



Фото 8



Фото 9



Фото 10



Фото 11



Фото 12



Фото 13



Фото 14



Фото 15

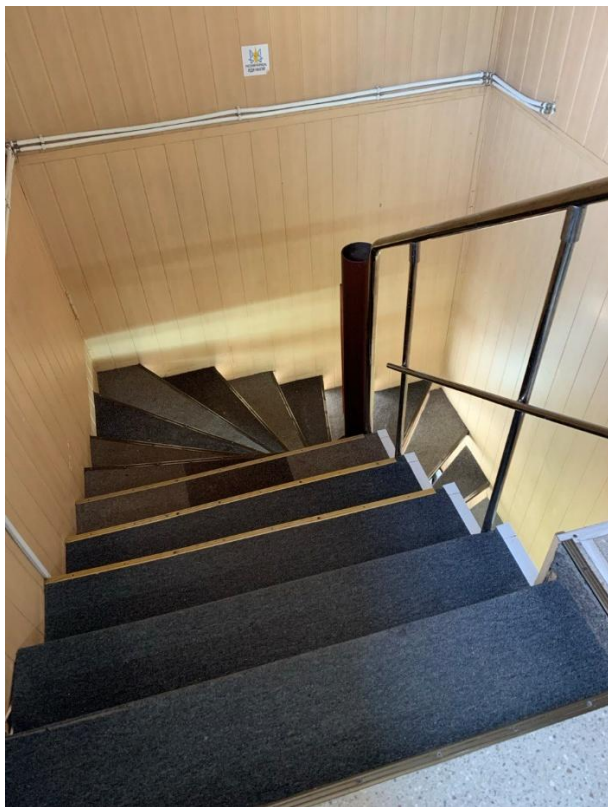


Фото 16

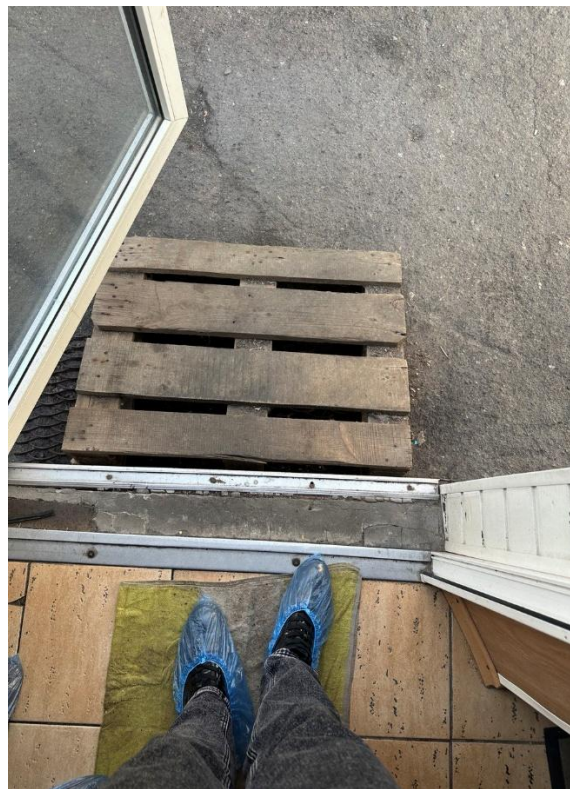


Фото 17



Фото 18

