



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
приватного пансіонату для осіб похилого віку «Оберіг»
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, 19¹, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 07.08.2025 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку «Оберіг» у місті Харкові (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Круцюк Антон Володимирович, заступник начальника 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);

Євтушенко Артем Олегович, представник громадської організації;

Єсаулкова Юлія Вячеславівна, представник громадської організації;

Макогон Дмитро Олександрович, представник громадської організації;

Єгоров Владислав Олександрович, представник громадської організації;

Климчук Євгеній Анатолійович, представник громадської організації;

Ціомік Олександр Вадимович, фахівець з питань проведення фахових досліджень під час відвідування місць несвободи в рамках реалізації функцій національного превентивного механізму (лікар-психіатр).

Загальна інформація.

Заклад знаходиться за адресою: пров. Гладківський, буд. 18, м. Харків, 61016.

Послуги особам похилого віку надає фізична особа-підприємець Юсубов Аріф Мубаріз огли (далі – фізична особа-підприємець).

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) основним видом діяльності фізичної особи-підприємця є КВЕД 63.99 Надання інших інформаційних послуг. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності фізичної особи-підприємця належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 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; 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 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 та інші.

На виконання вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» заклад включено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Заклад розрахований на перебування 30 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 27 осіб (18 жінок та 9 чоловіків), з яких 8 ліжкових хворих та 19 відносяться до маломобільних груп населення.

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».

Заклад розташований в огороженому двоповерховому приватному будинку, який має одну вхідну зону, наявна невелика прилегла огорожена територія (фото 1).

Підопічні мають можливість користуватися власними речами, можуть вільно пересуватися пансіонатом та територією закладу.

Пансіонатом укладено договір про співпрацю з комунальним некомерційним підприємством «Міська поліклініка № 24» Харківської міської ради.

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.

Адміністратором закладу здійснюється закупівля продуктів харчування один раз на тиждень.

Забезпечення підопічних лікарськими засобами, виробами медичного призначення чи діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими.

Зі слів працівників закладу, підопічні забезпечені чотириразовим харчуванням.

Під час робочої зміни у закладі постійно знаходиться 2 працівника з числа обслуговуючого персоналу, які цілодобово здійснюють догляд за підопічними.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 7 підопічними та 2 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 24.08.2023, за результатами якого виявлено порушення прав підопічних:

- на життя та безпеку;
- на свободу та особисту недоторканність;
- на доступність, зокрема для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;
- на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду;
- на достатній життєвий рівень;
- на гідні і безпечні умови перебування;

на отримання інформації про свої права та обов'язки.

За результатами попереднього відвідування НПМ фізичній особі-підприємцю вносились такі рекомендації:

1. Привести діяльність пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критеріїв діяльності), та 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).

2. Завершити процес внесення інформації про пансіонат до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

3. Забезпечити:

приведення договору, який укладається у пансіонаті, до форми Типового договору про надання соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

розробку та затвердження плану (алгоритму дій) у разі виникнення надзвичайної ситуації;

підопічних приліжковими столиками;

контроль за організацією харчування підопічних;

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

розміщення у доступному місці стенду з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини);

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

дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення».

4. Опрацювати можливість забезпечення щоденного перебування на свіжому повітрі для маломобільних осіб та ліжкових хворих.

Під час відвідування 07.08.2025 встановлено, що зазначені порушення усунуто частково, а саме заклад внесено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, облаштовано поручнями санітарно-гігієнічні кімнати, промарковано верхні та нижні сходи сходового маршу.

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, абзацу другого підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності та Вимогам з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

2. У порушення пункту 2.16 розділу III Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, на більшості вікон будівлі наявні нерозпашні ґрати, що може становити небезпеку для збереження життя підопічних у разі виникнення пожежі (фото 2).

3. У приміщенні кухні пансіонату персонал зберігає дезінфекційні розчини для санітарної обробки приміщень, що може становити загрозу життю та здоров'ю підопічних.

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (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»).

4. Групою НППМ виявлено у закладі протерміновані лікарські засоби, що може становити загрозу здоров'ю підопічних.

5. Окрім того, ліки зберігаються в одному холодильнику з продуктами харчування (фото 3). Також ліки зберігаються на столі у кімнаті для персоналу разом з засобами проти комах (фото 4). Зазначене може призвести до забруднення лікарських засобів сторонніми речовинами, втрати їх ефективності та зробити небезпечними для використання підопічними.

6. У приміщеннях для зберігання лікарських засобів слід підтримувати температуру і вологість повітря, які відповідають вимогам інструкції для медичного застосування лікарського засобу. Для спостереження за цими параметрами приміщення, де зберігаються лікарські засоби, мають бути забезпечені термометрами і гігрометрами. Холодильне обладнання для зберігання лікарських засобів має бути оснащено термометрами. У порушення вказаному, під час відвідування встановлено неналежне зберігання медикаментів, оскільки у пансіонаті відсутній холодильник для зберігання медичних засобів, а також гігрометр та термометр. Відсутність окремого холодильника для ліків, гігрометра

та термометра створює ризик порушення умов зберігання та може призвести до змін у хімічному складі лікарських засобів.

7. У пансіонаті не обладнано окрему кімнату для ізоляції підопічних з ознаками інфекційних захворювань для недопущення подальшого розповсюдження захворювань серед підопічних.

8. Зі слів підопічних та персоналу, а також під час огляду медичних препаратів, групі НПМ стало відомо, що працівниками пансіонату здійснюються медичні маніпуляції, зокрема внутрішньом'язеві ін'єкції (фото 5). Однак у супереч вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності», у пансіоната відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики за спеціальністю «сестринська справа» та відповідна особа з медичною освітою.

9. У закладі не ведеться Журнал фіксації тілесних ушкоджень підопічних. Відсутність належного документування фактів тілесного ушкодження може перешкоджати ефективному розслідуванню випадків травмування у подальшому. Окрім того, у закладі не ведеться Журнал реєстрації смерті підопічних.

10. Відповідно до пункту 1 розділу VIII Державного стандарту основним заходом, що складає зміст соціальної послуги стаціонарного догляду є спостереження за станом здоров'я та організація надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів.

У супереч наведеним вимогам законодавства журнал видачі лікарських препаратів в пансіонаті не ведеться. Лікарські призначення, виписки із медичних карток закладів охорони здоров'я у більшості підопічних відсутні.

Відсутність систематизованого обліку ускладнює надання медичної допомоги, оскільки персонал не має швидкого доступу до необхідної інформації про лікарські призначення та їх виконання. Це може призвести до ненадання необхідної медичної допомоги у разі потреби та порушує вимоги пункту 1 розділу VIII Державного стандарту.

11. У супереч вимогам частини 3 статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» у закладі 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 зазначені заходи з надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів.

12. Під час відвідування встановлено, що матраци на ліжках підопічних огорнуті технічною пакувальною плівкою. Зазначене може спричинити погіршення стану здоров'я підопічних, оскільки створює парниковий ефект при довготривалому користуванні, особливо в літній період (фото 6).

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

13. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в окремих кімнатах підопічних.

Наприклад, площа однієї з кімнат становить 23,4 м², а сама кімната розрахована на 5 осіб (в кімнаті наявні 5 ліжок). Відтак на одну особу припадає 4,7 м² (фото 7).

14. На інформаційних стендах закладу не оприлюднено денне та перспективне меню в доступному для підопічних місці, що унеможливує ознайомлення з ним як самих підопічних, так і їхніх родичів, та не дозволяє своєчасно спланувати прийоми їжі з урахуванням індивідуальних потреб, розрахувати енергетичну цінність харчових продуктів та збалансованість раціону.

15. В житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних відсутні ємності для питної води. При цьому, ураховуючи відсутність у кімнатах кнопки виклику персоналу, доступ до питної води особливо ускладнений у нічний час.

16. 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 України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (фото 8, 9). Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що підвищує ризик харчових отруєнь підопічних.

17. Також під час відвідування групою НПМ в холодильнику виявлено продукти, термін придатності яких закінчився, що є загрозливим фактором до харчового отруєння підопічних та порушує вимоги Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (фото 10, 11).

18. В окремих житлових кімнатах недостатній рівень штучного освітлення, через що у підопічних виникають незручності під час читання книжок.

19. У порушення Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів в інтернатних 7 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.

20. У житловій кімнаті, де переважно проживають ліжкові хворі підопічні, на стінах наявна пліснява, що є ознакою порушення санітарно-гігієнічних умов у закладі та може становити загрозу здоров'ю підопічних (фото 12, 13, 14).

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

21. 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 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме:

заклад не обладнано ліфтами або підйомниками;

у пансіонаті наявні необладнані пороги, що створюють перешкоди у пересуванні підопічним, які відносяться до маломобільних груп населення (фото 15);

відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу.

22. У житлових кімнатах підопічних відсутні кнопки виклику персоналу, що призводить до неможливості екстреного надання медичної допомоги та швидкого реагування у разі коли ліжковий хворий потребує допомоги персоналу та порушує вимоги 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.

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

23. Працівниками закладу проводяться гігієнічні процедури підопічним у присутності інших мешканців кімнати, не використовуючи при цьому ширми. Більш того, використання туалетного стільця, зміна підгузків та миття підопічних у присутності інших осіб порушує право мешканців на повагу до людської гідності та не відповідає пункту 2 розділу VIII Державного стандарту.

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

24. Під час відвідування закладу встановлено, що більшість договорів про надання соціальних послуг укладаються не з підопічними, а з третіми особами (родичами, сусідами підопічних тощо). При цьому адміністрацією закладу не вимагаються від замовників послуг рішення суду про визнання особи обмежено дієздатною або недієздатною, що давало б законні підстави для укладення такого договору з їх законним представником. Окрім того, Типовим договором про надання соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847, передбачена згода підопічного на укладання даного договору.

Зазначене може призводити до ситуацій, коли підопічні утримуються у закладі проти власної волі.

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

25. На першому поверсі пансіонату розміщено інформаційний стенд, проте на стенді відсутня інформація про права підопічних та правила пансіонату, а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення своїх прав.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Фізичній особі-підприємцю Юсубову Аріфу Мубарізу огли, який здійснює господарську діяльність у приватному пансіонаті для осіб похилого віку «Оберіг», забезпечити:

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

дотримання Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, а саме: замінити нерозпашні ґрати на вікнах окремих кімнат підопічних на ґрати, які можуть розкриватися, розсуватися, зніматися;

зберігання дезінфекційних розчинів для санітарної обробки приміщень в недоступному для підопічних місці;

контроль за термінами придатності лікарських засобів;

належне зберігання медикаментів;

обладнання окремої кімнати для ізоляції підопічних з ознаками інфекційних захворювань для недопущення подальшого розповсюдження захворювань серед підопічних;

здійснення медичних маніпуляцій, зокрема внутрішньом'язевих ін'єкцій підопічним виключно за наявності ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики за спеціальністю «сестринська справа» та відповідного медичного персоналу;

ведення Журналу фіксації тілесних ушкоджень підопічних та Журналу реєстрації смерті підопічних;

систематизований облік ведення медичної документації підопічних для швидкого доступу до необхідної інформації про лікарські призначення та їх виконання;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

використання медичної клейонки на матрацах підопічних;

дотримання норм житлової площі на особу;

розміщення денного та перспективного меню у доступному для підопічних місці;

доступ ліжкових хворих підопічних до питної води;

належне зберігання продуктів харчування;

контроль за термінами придатності харчових продуктів;

достатнє штучне освітлення в житлових кімнатах пансіонату;

облаштування житлових кімнат пансіонату відповідно до Мінімальних норм;

проведення санітарних заходів у житловій кімнаті підопічних для усунення плісняви;

обладнання закладу ліфтом або підйомником;

організацію безпорогового простору;

обладнання горизонтальних поручнів у коридорах закладу;

обладнання житлових кімнат закладу кнопками виклику персоналу;

дотримання права на приватність, зокрема облаштувати кімнати закладу ширмами;

укладання договорів безпосередньо із підопічними або оформлення письмових згод підопічних на перебування у закладі;

розміщення на інформаційному стенді у доступному для підопічних місці інформації про права підопічних та номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав.

Додатки: фотоматеріали – на 4 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ

**Заступник начальника 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**



Антон КРУЦЮК

Фотоматеріали

фото 1



фото 2

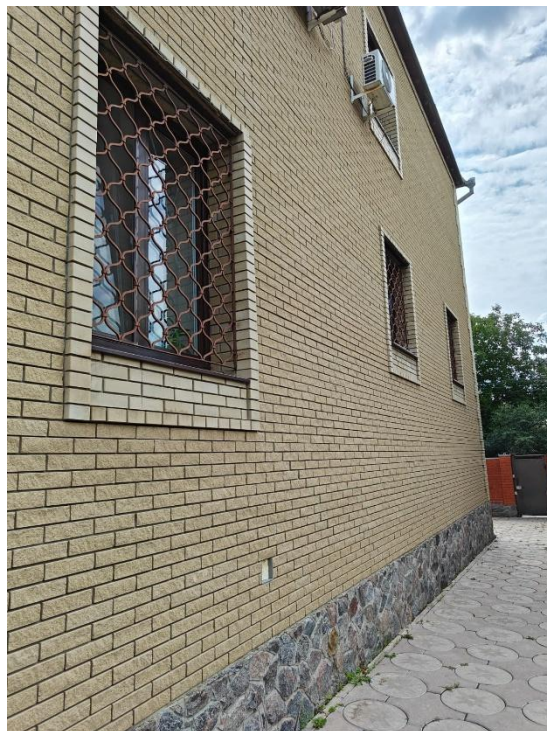


фото 3



фото 4



фото 5



фото 6



фото 7



фото 8



фото 9



фото 10



фото 11



фото 12



фото 13



фото 14



фото 15

