



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
пансіонату для літніх людей «Затишний вік» в
м. Хмельницькому

10.11.2025

м. Хмельницький, 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», 10.11.2025 групою національного превентивного механізму (далі – група НПМ) здійснено відвідування пансіонату для літніх людей «Затишний вік» (далі – пансіонат, заклад) у місті Хмельницькому.

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Халікова Анастасія Ігіталіївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Осередчук Ольга Михайлівна, регіональний координатор взаємодії з громадськістю Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Загальна інформація.

Відвідування НПМ здійснювалось вперше, у присутності адміністратора закладу – Шумакової Дар'ї Валентинівни.

Пансіонат для літніх людей «Затишний вік» в місті Хмельницькому знаходиться за адресою: вул. Підгірна, 43/1, м. Хмельницький, 29000 та діє на підставі Положення про пансіонат.

Під час відвідування з'ясовано, що керівником пансіонату відповідно до виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) є фізична особа-підприємець Бердніков Костянтин Васильович (далі – ФОП). Згідно з даними виписки ЄДР, основним видом діяльності ФОП є КВЕД 87.30 «Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів». Окрім того, ФОП здійснює діяльність згідно 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»; 87.90 «Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання»; 88.10 «Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів».

Пансіонат розташований у триповерховому будинку з цокольним приміщенням.

Пансіонат розрахований на перебування орієнтовно 30 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 24 підопічних, з яких: 14 – жінок та 10 – чоловіків.

Загальна чисельність працівників закладу складає 11 осіб. Робоча зміна в пансіонаті триває 7 днів, на цей час постійно знаходиться 5 працівників із числа обслуговуючого персоналу закладу.

Заклад надає платні послуги з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку. Послуги надаються на підставі Договору про надання послуг (далі – Договір), укладеного між ФОП та родичами підопічного, на яких покладається оплата за отримання соціальної послуги людиною, яка втратила здатність до самообслуговування.

Вартість перебування в пансіонаті однієї особи становить від 10 до 13 тис. грн на місяць.

Територія закладу доглянута та облаштована місцями для сидіння та відпочинку підопічних.

Заклад не обладнано протипожежною сигналізацією, однак наявні засоби первинного пожежогасіння, плани евакуації.

На кожного підопічного в пансіонаті ведеться особова справа та індивідуальний план надання соціальної послуги стаціонарного догляду, що є невід'ємною частиною Договору.

Персонал пансіонату допомагає у дотриманні підопічними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря. Забезпечення підопічних медичними препаратами чи іншими діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими. Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються в окремих підписаних боксах та видаються відповідно до призначень лікаря. При необхідності надання медичної допомоги персонал пансіонату зв'язується з родичами/близькими підопічного та здійснює виклик екстреної медичної допомоги.

З метою забезпечення медичної допомоги за місцем перебування підопічних пансіонату, ФОП укладено договір про надання медичних послуг із Товариством з обмеженою відповідальністю «БОМЕД» від 15.07.2025.

В пансіонаті організовано чотириразове харчування. Під час спілкування з підопічними, скарг на якість приготування страв не надходило.

У приміщеннях пансіонату чисто. У кімнатах проживають від двох до п'яти осіб. Житлові кімнати закладу обладнані відповідно до потреб підопічних: наявні ліжка, приліжкові тумби та персональні засоби технічної реабілітації. Підопічні забезпечені м'яким та твердим інвентарем в достатній кількості.

Група НМП провела особисте конфіденційне спілкування з 15 підопічним та 3 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

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 захисна споруда (укриття), 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 другому 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.

Підопічні, які відносяться до маломобільних груп населення, у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога», продовжують перебувати у житлових кімнатах, в тому числі на другому поверсі, що унеможливорює їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Не застосовується до них і «Правило двох стін», оскільки частина з них не здатна самотійно, без сторонньої допомоги, піднятися з ліжка.

2. Вікна у закладі облаштовані нерозпашними ґратами. Наявність на вікнах нерозпашних металевих ґрат становить пряму небезпеку для життя та здоров'я підопічних у надзвичайних ситуаціях, оскільки перешкоджає оперативній евакуації та суперечить вимогам Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417 (далі – Правила пожежної безпеки).

Згідно з вищезазначеними Правилами пожежної безпеки, у разі необхідності встановлення на вікнах приміщень, де перебувають люди, ґрат – останні повинні розкриватися, розсуватися або зніматися. Під час перебування в цих приміщеннях людей, ґрати мають бути відчинені (зняті). Більше того, групою НПМ зафіксовано, що з усіх вікон та дверей на балкони знято ручки, що також унеможливорює оперативну евакуацію підопічних у разі надзвичайної ситуації.

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України).

3. Під час вибіркового ознайомлення із документацією з'ясовано, що записи про огляд та відповідне призначення лікування/догляд є не у всіх підопічних.

Відповідно до пункту 1 розділу VIII Державного стандарту, зміст соціальної послуги стаціонарного догляду передбачає спостереження за станом здоров'я та організацію надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів. Утім, у пансіонаті не ведуться листки призначень лікарських препаратів підопічним, тому не можливо встановити, чи підопічні пансіонату отримують в повному обсязі призначені їм ліки/лікування.

4. Під час вибіркової перевірки медичних препаратів, виявлено, що у пансіонаті для лікування та надання невідкладної медичної допомоги використовують лікарські засоби, термін придатності, яких минув (фото 2).

Під час складання звіту дане порушення усунуто.

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

5. У житлових кімнатах, у яких проживає більше, ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур, що є порушенням пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання (фото 5).

6. Організація чотириразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями без складання 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. Проте, під час складання звіту дане порушення усунуто.

Також у харчоблоці пансіонату відсутня інформація щодо актуального меню для відома підопічних, що порушує вимоги до інформування споживачів про харчове забезпечення.

7. 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». Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми (фото 4).

8. У ході відвідування встановлено, що для приготування їжі підопічних пансіонату використовується вода з централізованого водопостачання, яка не проходить відповідного очищення, що є порушенням вимог, визначених Законом України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», Державними санітарними правилами і нормами «Державні санітарні правила для організації харчування в навчальних та оздоровчих закладах» (ДСанПіН 5.5.6.017-98) та Постановою Кабінету Міністрів України № 831 від 12.07.2001 «Про затвердження Правил питного водопостачання», згідно з якими вода, що використовується для приготування їжі, повинна відповідати вимогам щодо якості та очищення, що забезпечує її безпеку для здоров'я підопічних.

9. Миття посуду у закладі здійснюється в зоні приготування їжі, що не відповідає вимогам належного рівня гігієни та створює ризик забруднення готових харчових продуктів, зокрема миючими засобами, що є порушенням статей 41, 42 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», що передбачає забезпечення захисту харчових продуктів від забруднень (фото 6).

10. Всупереч вимогам статті 48 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», статті 48 Порядку

проведення медичних оглядів працівників певних категорій, який затверджено наказом Міністерства охорони здоров'я України від 21.05.2007 № 246, під час відвідування групі НПМ не надано медичних книжок працівників кухні пансіонату, які б свідчили про проходження ними попереднього медичного огляду (під час прийняття на роботу) та їх допуск до виконання ними своїх професійних обов'язків.

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

11. Пансіонатом порушуються вимоги ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та Державного стандарту, а саме: будинок не обладнано підйомниками, що унеможливорює організацію прогулянок для маломобільних груп населення, які проживають на другому поверсі пансіонату, а також ускладнює безперешкодне пересування підопічних пансіонатом; коридори не обладнані поручнями для зручності пересування; сходи не мають відповідного контрастного маркування у відношенні до інших сходиночок сходового маршу (фото 1,3).

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

13. Санітарно-гігієнічні кімнати закладу облаштовані з порушенням пункту 11 ДБН. Зокрема, всупереч п. 11.6. ДБН, відсутні штанги, поворотні або відкидні сидіння, гачки для одягу, милиць та іншого приладдя поруч з унітазом. Відповідно до пункту 11.9 ДБН окремі санітарно-гігієнічні приміщення також повинні бути обладнані тривожною сигналізацією. Привод сигналізації повинен передбачати можливість користування ним людиною, яка сидить на унітазі або користується душем, яка впала і (або) лежить в будь-якому місці на підлозі. В той же час, у санітарно-гігієнічних приміщенні тривожна сигналізація відсутня.

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

14. 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 вибіркового ознайомлення з документацією пансіонату виявлено, що деякі 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 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).

15. Всупереч вимогам статті 15 Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 за № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» ФОП не зареєстровано в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг.

16. Відповідно до вимог статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» складаються індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду. Однак, під час вибіркового опрацювання особових справ підопічних встановлено, що не у всіх планах визначена оцінка індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому мають бути зазначено заходи з надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, дані щодо моніторингу результатів. Зокрема, можна зробити висновок, що дана документація ведеться формально не враховуючи та оцінюючи реальних потреб підопічних, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту.

Порушення права підопічних на отримання інформації про свої права та обов'язки, права направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів влади (статі 40 і 57 Конституції України, стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод).

17. У закладі відсутні стенди 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).

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

18. 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.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Берднікову Костянтину Васильовичу, що здійснює господарську діяльність у приватному пансіонаті для осіб похилого віку «Затишний вік» у місті Хмельницькому забезпечити:

укладення договорів про надання соціальної послуги у формі, передбаченій чинним законодавством;

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 положень Закону України «Про соціальні послуги» та Критеріїв діяльності та Державного стандарту;

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

дотримання правил зберігання медичних препаратів;

постійний контроль над спостереженнями за станом здоров'я підопічних для своєчасного реагування та надання медичних послуг;

облаштування санітарних кімнат відповідно до вимог пункту 11 ДБН;

дотримання права підопічних на приватність, зокрема забезпечити всі житлові кімнати закладу, в яких проживає більше, ніж одна особа, ширмами;

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

контроль за продуктами харчування та організацією харчування підопічних;

заклад пожежною сигналізацією відповідно до Правил пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417;

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);

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

вжити заходів, спрямованих на недопущення та усунення усіх зазначених у звіті недоліків та порушень.

Додатки: фотоматеріали – на арк. 2 в 1 прим.

Керівник групи НПМ:

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



Анастасія ХАЛІКОВА

Фотоматеріали**Фото 1****Фото 2****Фото 3****Фото 4**

Фото 5**Фото 6**