



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування  
пансіонату приватної форми власності  
«Grand House»**

28.03.2024

м. Дніпро, 2024

## 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<sup>1</sup>, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 28.03.2024 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату приватної форми власності «Grand House» (далі – пансіонат, заклад) у місті Дніпрі.

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 (керівник групи);

**Силка Ілля Олександрович** – 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.

Відвідування закладу здійснювалось вперше.

Пансіонат знаходиться за адресою: вулиця Леонтовича, будинок 27А, місто Дніпро (фото 1).

Заклад розрахований на перебування 54 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 43 осіб (31 жінка та 12 чоловіків), із яких 12 – ліжкові хворі.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) послуги особам похилого віку надає фізична особа-підприємець Доценко Ольга Олександрівна (далі – ФОП), що функціонує з одним основним видом діяльності згідно з КВЕД 87.30 Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів (фото 2).

Відповідно до Договору про надання платних послуг з підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, ФОП надає соціальну послугу за кодом 009.1 Підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, згідно із Класифікатором соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429.

На виконання вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» заклад зареєстрований в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг за номером 120203827.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі договору, укладеного між ФОП та родичами отримувача послуг.

Загальна чисельність працівників закладу складає 4 особи. Під час денної робочої зміни у пансіонаті постійно знаходиться ФОП, кухар та дві працівниці

обслуговуючого персоналу, які здійснюють догляд за підопічними. В нічну зміну постійно знаходиться особисто ФОП та дві працівниці обслуговуючого персоналу.

Працівники пансіонату регулярно проходять медичні огляди та мають санітарні книжки.

Заклад розташований в огороженому двоповерховому будинку з цокольним поверхом, який має одну вхідну зону та один запасний вихід (фото 3). Також наявна доглянута прилегла територія з лавами для відпочинку підопічних (фото 4).

Підопічні, які на момент відвідування знаходились у пансіонаті, контактні та позитивно реагують на відвідувачів, із задоволенням з групою НПМ ділилися своїми позитивними враженнями про заклад та догляд за ними.

У закладі панує доброзичлива і приємна атмосфера. Підопічні мають вільний доступ до свіжого повітря та, за бажанням, протягом дня, можуть перебувати на вулиці.

Під час відвідування з'ясовано, що для підопічних створені належні умови проживання: підопічні забезпечені чистою постільною, натільною білизною, верхнім одягом, чотириразовим харчуванням (фото 5).

В кімнатах підопічних є телевізори та вільний доступ до мережі Інтернет (фото 6).

Забезпечення підопічних медичними препаратами, та за потреби, діагностичними послугами здійснюється їх родичами або близькими.

Зі слів працівників пансіонату, первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з сімейним лікарем, згідно з Порядком вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503. Якщо підопічному необхідна додаткова консультація лікаря другої ланки, то питання особистого візиту до пансіонату для консультації хворого вирішують родичі або близькі підопічних за власні кошти.

ФОП здійснює закупівлю продуктів харчування два рази на тиждень. Меню різноманітне – включені каші, м'ясо, риба, овочі, молочні продукти (фото 7).

В закладі облаштовано кімнату, яка використовується як кухня та їдальня (фото 8).

Підопічні забезпечені технічними засобами реабілітації, зокрема, кріслами колісними, ходунками, милицями (фото 9).

Працівниками проводиться належне прибирання в спальних кімнатах та приміщеннях загального користування. Забезпечується догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійснюється індивідуальні санітарно-гігієнічні процедури.

Забезпечено право підопічних на приватність під час здійснення санітарно-гігієнічних процедур – в пансіонаті наявна достатня кількість ширм (фото 10).

Створено простір для зберігання особистих речей підопічних (фото 11).

У будівлі пансіонату встановлена пожежна сигналізація згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417. Здійснюються періодичні перевірки дотримання правил і норм протипожежної безпеки (фото 12).

В закладі організовано автономне існування на випадок екстрених ситуацій, а саме, в наявності генератор, запас їжі та накопичувальні ємкості для запасу води.

Під час відвідування відбулося спілкування з 25 підопічними та 4 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 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 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) та абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності).

Підопічні, що відносяться до маломобільних груп населення, проживають на другому поверсі будівлі, що унеможливує їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Не застосовується до них і «Правило двох стін», оскільки вони не можуть самостійно без сторонньої допомоги підвестися з ліжка, водночас персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо.

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

2. Відповідно до вимог Державного стандарту соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги.

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 відвідування з'ясовано, що договори про надання соціальної послуги укладаються не особисто з підопічними, а з їх родичами. Водночас, ФОП не володіє інформацією щодо обмеження дієздатності підопічних та встановлення опіки над ними особами, що підписують договір (фото 13).

3. Відповідно до практики, що склалася в закладі, підопічні позбавлені можливості виходити за межі території пансіонату. Зазначене обмеження немає підґрунтя в жодному законодавчому акті, та є порушенням права на вільне пересування, яке закріплене статтею 33 Конституції України.

**Порушення права на охорону здоров'я (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»).**

4. Усупереч вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» у ФОП відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа) та укладений договір із закладом охорони здоров'я.

5. У закладі відсутній медичний персонал.

Зі слів ФОП, родичі підопічних забезпечують їх лікарськими засобами, які видають підопічним особисто. У закладі не ведеться нагляд за видачою та вживанням медичних препаратів, що унеможлиблює здійснення контролю за дотриманням правил їх вживання. Окрім того, за необхідності переглянути призначене підопічним лікування персонал нагадує родичам про потребу звернутися до лікаря сімейної медицини. Рішення про необхідність звернутися за медичною допомогою приймають родичі/близькі підопічного, що не завжди може відповідати його інтересам та потребам.

Крім того, працівники закладу самостійно здійснюють внутрішньошкірні ін'єкції підопічним не маючи медичної кваліфікації (фото 14).

6. В приміщеннях загального користування пансіонату (хол, коридор) знаходяться столи з різними лікарськими засобами, до яких підопічні мають вільний доступ, що спричиняє відсутність контролю за дотриманням правил їх вживання (фото 15, 16).

7. У порушення вимог пункту 12 розділу III Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства здоров'я України від 16.12.2004 № 584, лікарські засоби зберігаються у холодильнику разом з продуктами харчування (фото 17).

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

8. Житловий корпус пансіонату не пристосований до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018, а саме: будівлю не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможлиблює організацію прогулянок для ліжкових хворих та підопічних, що

відносяться до маломобільних груп населення; наявні круті міжповерхові сходи, які не пристосовані для їх використання маломобільними особами чи користувачами крісел колісних; верхня і нижня сходинки в закладі не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу; пандус на шляху руху до вхідної зони будинку не облаштований з обох боків поручнями; коридори закладу не обладнані поручнями для зручності пересування маломобільних груп населення (фото 18, 19, 21).

Зазначене унеможливило безперешкодне пересування підопічних житловим корпусом пансіонату та його територією.

**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).**

9. 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.

Зокрема, відсутній індивідуальний план надання соціальних послуг, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту.

**Порушення права на достатній життєвий рівень (стаття 48 Конституції України).**

10. В ході відвідування закладу групою НПМ виявлено перенаселення в окремих приміщеннях (у житлових кімнатах площею 6 м<sup>2</sup> проживає по 4-6 осіб), що є порушенням норми житлової площі на особу, встановленої на рівні 8-10 м<sup>2</sup>, 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 22).

11. Організація чотириразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями. Всупереч вимогам Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» на продуктах, що закупаються і використовуються для приготування їжі відсутнє маркування.

У пансіонаті відсутнє дієтичне меню, хоча в закладі перебувають 11 осіб, які відповідно до рекомендацій лікарів потребують дієтичного харчування.

12. Підопічні пансіонату не в повному обсязі забезпечені спеціальними засобами для самообслуговування та догляду, зокрема, надліжковими столами для ліжкових хворих та санітарними стільцями. Це призводить до використання

замість санітарних стільців пластикових відер, що є порушенням права підопічних на гідні умови перебування (фото 20). В окремих кімнатах підопічні через відсутність надліжкових столів змушені здійснювати прийом їжі лежачи, використовуючи адаптовані меблеві конструкції, що є негігієнічно та незручно.

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

13. 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). Також відсутня інформація про надавача послуг, правила внутрішнього розпорядку та інша корисна інформація.

### **III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**ФОП Доценко Ольга Олександрівна (Пансіонат приватної форми власності «Grand House»)** забезпечити:

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

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності та Державного стандарту;

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

реалізацію права підопічних на свободу пересування;

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

дотримання правил зберігання медичних препаратів, які потребують спеціального температурного режиму;

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

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

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

підопічних санітарними стільцями та надліжковими столами;

контроль за продуктами харчування та організацією харчування підопічних;

забезпечити підопічних дієтичним харчуванням відповідно до рекомендацій лікарів;

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).

Додатки: фотоматеріали – на 11 арк. в 1 прим.

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



**Вікторія БІБЛЯ**

## Фотоматеріали

Фото1



Фото 2

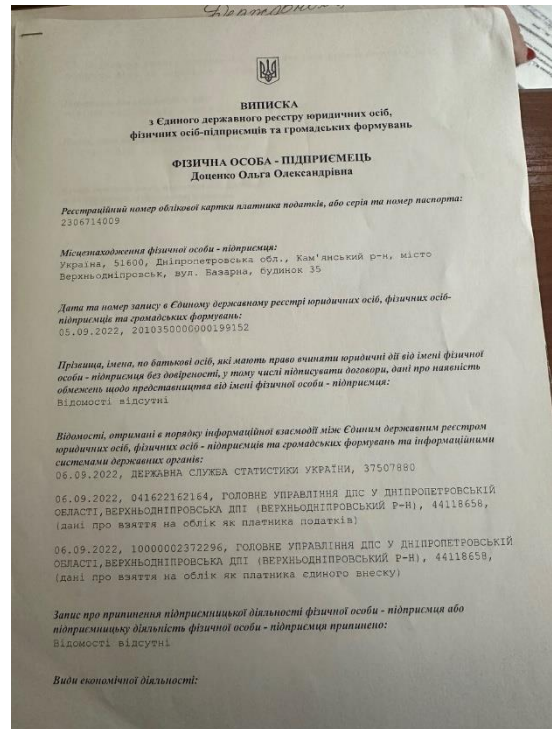
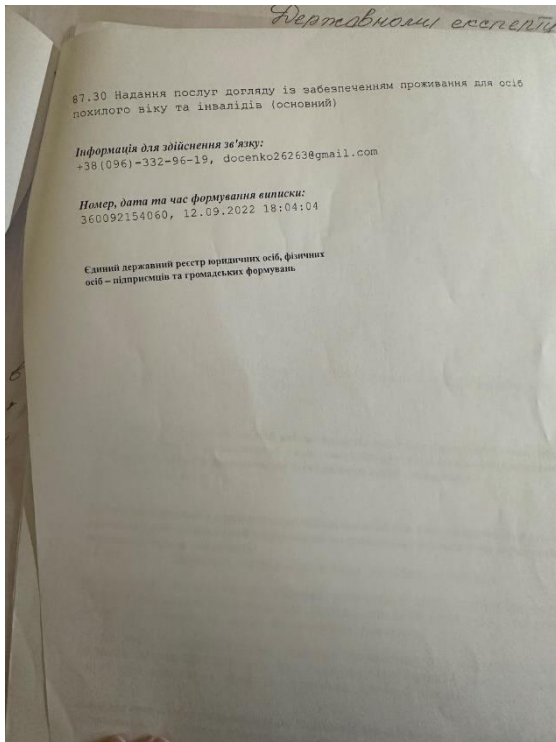


Фото 3



Фото 4



Фото 5

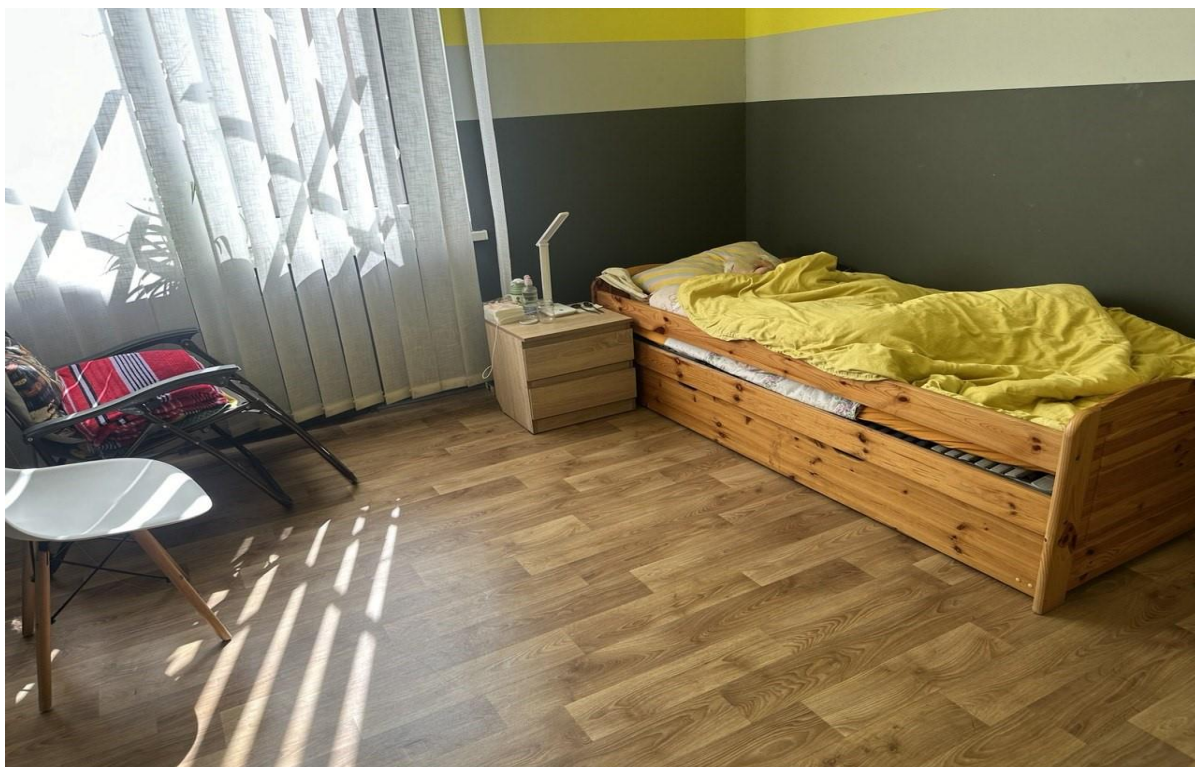


Фото 6



**Фото 7**[illegible]

**ФОТО 8**



Фото 9



Фото 10



**Фото 11****Φοτο 12**

Фото 13

6.4.11. Погоджені виняються з наміром створення відповідних правових наслідків (не є фактивними) не приписує іншій правочин (не є узагаєм).

6.4.12. Замовник підтверджує, що він є державою не обмежений, під опікою та піклуванням не перебуває, не знаходиться в алкогільному, наркотичному або токсичному стані.

6.5. У випадках, не передбачених цим Договором, Сторони керуються нормами чинного законодавства України.

6.6. ЗАМОВНИК добровільно надає свою безумовну згоду на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими в результаті виконання цього Договору. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, збиранням, адаптацією, систематизацією, використанням, поширенням та знищенням персональних даних, необхідних для надання виконання договірних зобов'язань.

ЗАМОВНИК зобов'язується при зміні своїх персональних даних, негайно повідомити Виконавця про це, надаючи, у разі необхідності, відповідні документи.

Права ЗАМОВНИКА регламентуються ст.8 Закону України «Про захист персональних даних».

Підпис ЗАМОВНИКА на цьому Договорі означає ознаменування згоду з виведенням і є підтвердженням того, що ЗАМОВНИК ознайомлений з змістом ст. 8,10 Закону України «Про захист персональних даних».

**7. АДРЕСИ ТА РЕКВИЗИТИ СТОРИН.**

**ВИКОНАВЕЦЬ:**  
 Фізична особа-підприємець  
 Доценко Ольга Олександрівна  
 ІВАН: UA53220010000026006330014389  
 Реєстраційний номер облікової картки платника податків: 2306714009  
 Адакаторне товариство:  
 УНІВЕРСАЛ БАЙК  
 МФО 322001  
 ОКПО Банку 21133352  
 Тел.:

**ЗАМОВНИК:**  
 П.І.Б. [REDACTED]  
 Паспорт, серія [REDACTED]  
 Випущений [REDACTED]  
 Зареєстрований за адресою [REDACTED]  
 Реєстраційний номер облікової картки платника податків:  
 Телефон:

Підпис [REDACTED]

ФОП Доценко О.О.

Виконавець [REDACTED]

Замовник [REDACTED]

ДОГОВІР № 54  
 про надання платних послуг з наданням проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю

м. Дніпро 10 2023 р.

**ВИКОНАВЕЦЬ:** Фізична особа-підприємець Доценко Ольга Олександрівна, що діє на підставі державної реєстрації як підприємця в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань з одного боку, та

**ЗАМОВНИК:** [REDACTED] паспорт [REDACTED]  
 М.П. [REDACTED] видання [REDACTED] з якого боку.  
 Реєстраційний номер облікової картки платника податків [REDACTED]  
 іменами надає як СТОРОНИ, а кожна окремо – СТОРОНА, уклали даний Договір про наступне:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. За цим Договором Виконавець зобов'язується надати ЗАМОВНИКУ/та/або його членам родини наступні послуги: підтримання проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (код соціальної послуги 009.1 згідно Класифікатора соціальних послуг, затвердженого Наказом міністерства соціальної політики України від 23.06.2020р. №429), а ЗАМОВНИК зобов'язується сплатити ці послуги відповідно до умов чинного Договору.

1.2. Житловим приміщенням є окремо відокремлена площа приміщення розміром 6 м<sup>2</sup> в кімнаті площею 21 м<sup>2</sup>, ліжко кімнати (2,3) шт. (інші меблі на розсуд виконавця), що знаходяться за адресою: м. Дніпро, вул. Леонітовича, 27А.  
 Номер кімнати, чи її розташування у будинку, а також місце в кімнаті надається на розсуд Виконавця, який має право самостійно змінювати її за час проживання ЗАМОВНИКА, та/або членів його родини у зв'язку з господарськими потребами, у тому числі у зв'язку з ремонтом приміщення, без порушення розміру зазначеної в даному пункті Договору площі кімнати.

1.3. Члени родини ЗАМОВНИКА які мають право тимчасово проживати разом з ЗАМОВНИКОМ або окремо від нього за адресою вказаною у пункті 1.2 Договору:

1). [REDACTED]  
 2). [REDACTED]  
 3). [REDACTED]

1.4. У разі тимчасового мешкання члена, або членів родини ЗАМОВНИКА окремо від ЗАМОВНИКА за вказаною адресою, додатково уклад (Додаток 1) з вказаними членами родини ЗАМОВНИКА не укладається. Вся відповідальність за правдивість наданої інформації при складанні цього Договору та інших документів передбачених умовами Договору, дій членів родини ЗАМОВНИКА перелік яких зазначений у пункті 1.3 Договору та бажання цих членів родини мешкати за вказаною адресою, покладается на ЗАМОВНИКА.

1.5. ВИКОНАВЕЦЬ надає в безкоштовне користування ЗАМОВНИКУ або члену його родини пластикові бокси для зберігання ліків та інших медичних препаратів/виробів ЗАМОВНИКА в окремій кімнаті.

Виконавець [REDACTED]

Замовник [REDACTED]

Фото 14



**Фото 15**



**Фото 16**



фото 17



Фото 18

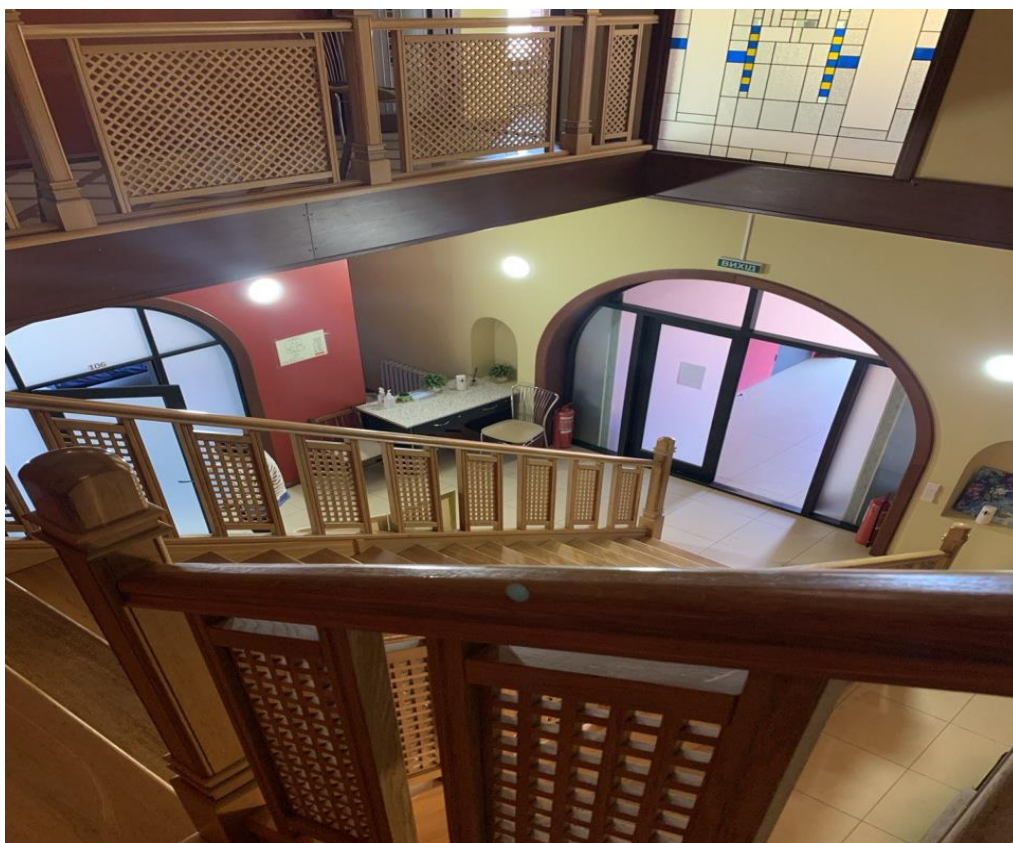


Фото 19



Фото 20



Фото 21

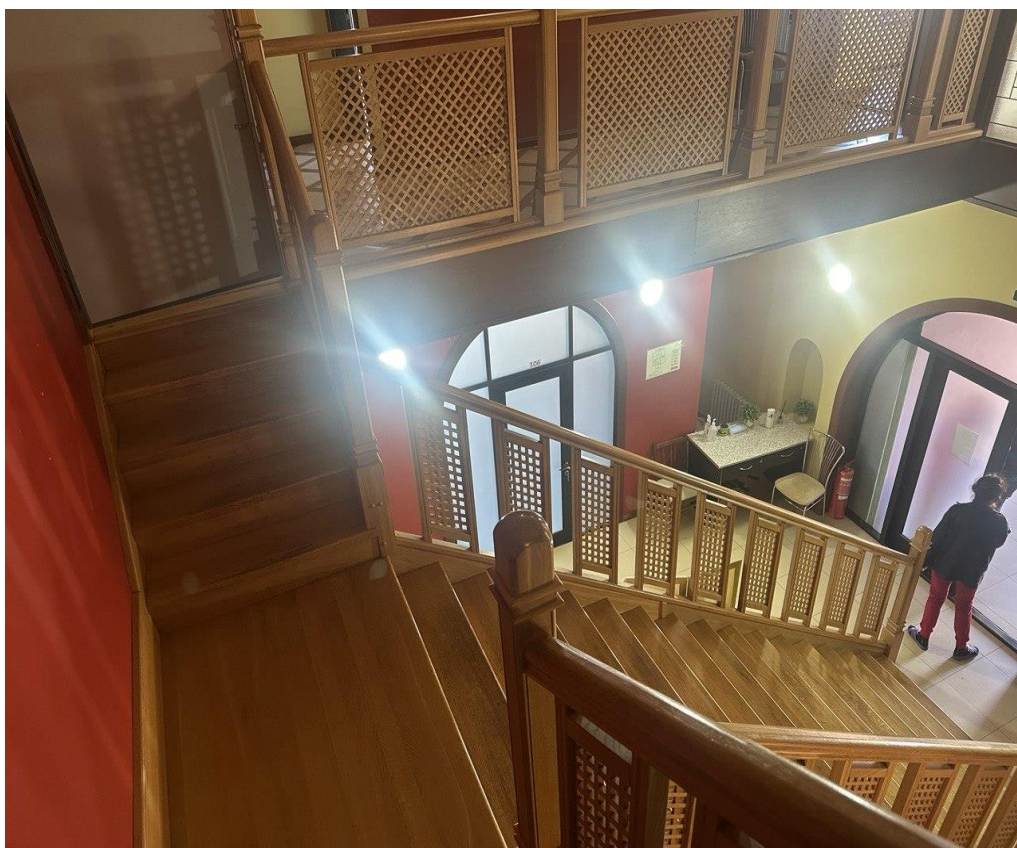


Фото 22

