



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
пансіонату приватної форми власності
«Срібний вік»

м. Вінниця, 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, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 27.03.2025 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату приватної форми власності «Срібний Вік» (далі – пансіонат, заклад), у якому здійснює господарську діяльність ФОП Заїка Артур Юрійович (далі – ФОП).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Чолан Володимир Михайлович, Представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Вінницькій області (керівник групи НПМ);

Олійник Ігор Володимирович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Захарчук Ірина Анатоліївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Раховська Наталія Миколаївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Гурковська Наталія Володимирівна, регіональний координатор взаємодії з громадськістю, представник громадськості.

Загальна інформація:

Згідно із випискою з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань місцезнаходження фізичної особи - підприємця: Україна, 02183, місто Київ, вулиця Вільде Едуарда, будинок 8, квартира 8. Згідно із витягом № 73387 з реєстру платників єдиного податку місцем провадження підприємницької діяльності є м. Вінниця, вул. Сонячна, 9.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) ФОП функціонує з основним видом діяльності за кодом КВЕД: 87.30 – надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів (основний); 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання; 96.01 Прання та хімічне чищення текстильних і хутряних виробів.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі укладення договорів між ФОП та

другою стороною про супровід та організацію надання перукарських послуг; про супровід та організацію соціально-побутових послуг (прання білизни, прасування, прибирання в приміщенні, провітрювання); сприяння в організації в разі необхідності, отримання медичних послуг.

Пансіонат розташований у двоповерховій окремій будівлі з закритим подвір'ям. Приміщення закладу розраховане для проживання 43 осіб, на день відвідування у пансіонаті перебувала 41 особа.

Заклад розташований в огороженому двоповерховому приватному орендованому будинку, який має три вхідні зони (фото 2-3). Підопічні, які на момент відвідування знаходились у пансіонаті, відкриті до спілкування та позитивно реагують на відвідувачів

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.

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 (далі – Державний стандарт), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198, та абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг (далі – Критерії діяльності), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185.

2. Маломобільні підопічні у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога!», продовжують перебувати у житлових кімнатах, в тому числі на другому поверсі, 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.

3. У будівлі пансіонату не встановлено пожежну сигналізацію, а також не забезпечено своєчасне технічне обслуговування наявним засобам первинного пожежогасіння згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

Виявлений протермінований вогнегасник на першому поверсі.

4. Підопічні не забезпечені в достатній кількості м'яким та твердим інвентарем, а також технічними засобами реабілітації – відсутні функціональні ліжка з протипролежневими матрацами, відсутні санітарні стільці, в кімнаті виявлене відро із сечею.

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»).

5. Працівниками пансіонату повідомлено, що вони не мають медичної освіти (жодного диплому членам НПМ-групи пред'явлено не було), здійснюються медичні маніпуляції, зокрема внутрішньом'язеві ін'єкції. Однак, у супереччю вимогам 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, у пансіоната відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа).

6. 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.

7. Встановлено порушення Наказу МОЗ від 08.06.2015 року № 325 «Про затвердження Державних санітарно-протиепідемічних правил і норм щодо поводження з медичними відходами».

НПМ-групою виявлені використані голки від шприців, окрім цього забороняється руйнувати, розрізати медичні відходи для їх знезараження, у тому числі використані системи для внутрішньовенних інфузій, і знімати голку зі шприца після його використання, контейнер для небезпечно гострих відходів слід використовувати такий, у який будуть поміщатися шприци з голками, без їх знімання.

Пансіонат в особі ФОП не уклав договір про утилізацію медичних відходів.

8. Порушення зберігання лікарських засобів, а саме: відсутні гігromетри та термометри, що не дозволяє контролювати температуру та вологість повітря у приміщенні для зберігання медикаментів.

9. Медичні картки не ведуться на мешканців пансіонату, що унеможливило здійснення належного контролю за організацією дотриманням лікарських призначень, що є одним із основних заходів забезпечення соціальної

послуги стаціонарного догляду відповідно до Державного стандарту. ФОП повідомив, що заклад контактує із сімейними лікарями підопічних для отримання лікарських призначень.

10. 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.

11. 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.

12. Типовим договором про надання соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847, передбачена згода підопічного на укладання даного договору. Однак, підопічні перебувають у пансіонаті на підставі заяв та договорів, які підписують їх родичі. Поодинокі випадки відібрання заяв від осіб похилого віку щодо їх згоди на перебування та проживання у пансіонаті.

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.

13. В порушення Наказу Мінсоцполітики від 17.08.2017 № 1325 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг громадянам похилого віку, особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю» закладом не ведеться журнал смертності.

Останній факт смерті відбувся 25 березня 2025 року.

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

14. Пансіонат не пристосований до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме:

- заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможлиблює організацію прогулянок для маломобільних та ліжкових хворих підопічних, які проживають на другому поверсі;
- відсутні кнопки виклику персоналу, що спричиняє незручності у разі коли ліжковий хворий потребує допомоги персоналу;
- верхні і нижні сходи не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу.
- відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу;
- у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату не облаштовані штанги 6 поворотні або відкидні сидіння поруч з унітазом;
- окремі санітарно-гігієнічні приміщення також повинні бути обладнані тривожною сигналізацією;

Зазначене вище унеможлиблює безперешкодне пересування клієнтів пансіонатом, а також перебування на вулиці.

Територія закладу не облаштована для відпочинку підопічних на свіжому повітрі. На території пансіонату на протязі як півроку власником ведеться будівництво іншого приміщення: в повітрі будівельний пил, металоконструкції розміщені по території, що створює не лише обмеження в прогулках, а і додатковий ризик поранення маломобільними підопічними.

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. Працівники закладу, що надають соціальні послуги, не проходили жодного навчання та підвищення кваліфікації. Членам НПМ-групи на їх вимогу не було пред'явлено чи продемонстровано жодного сертифікату з підвищення кваліфікації працівників, що перебували на день НПМ у пансіонаті. Відповідно до пункту 2 частини 8 статті 13 Закону України «Про соціальні послуги» надавачі соціальних послуг зобов'язані забезпечувати навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги.

16. 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.

13. Пансіонат не фіксує випадки тілесних ушкоджень підопічних, що несе підвищений ризик до приховування фактів отримання тілесних ушкоджень підопічними і, як наслідок, порушення їх права на захист від катувань та інших жорстоких, нелюдських або принижуючих гідність видів поводження.

У закладі не ведеться жодний журнал, ані Журнал реєстрації випадків тілесних ушкоджень, травматизму, ні виклику ШМД ні госпіталізації.

14. Форма договору, який укладається в закладі, не відповідає затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 формі Типового договору про надання соціальних послуг.

Також наявні договори без підпису ФОП.

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

15. 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, відсутня будь-яка інформація щодо якості харчових продуктів та хто здійснює доставку харчових продуктів. Крім того, у пансіонаті відсутнє денне, перспективне та дієтичне меню, що не дає змогу забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів, збалансованість раціону. Підопічні та їх родичі не мають можливості ознайомитися з меню.

16. Підопічні закладу використовують при прийомі їжі тільки ложки. Європейський комітет з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводженню чи покаранню у Восьмій Загальній доповіді [CPT/Inf (98) 12] зазначає, що слід надавати підопічним можливість використовувати елементи звичайного «нелікарняного» життя – наприклад користуватися відповідним посудом та столовими приборами, що є невід'ємною частиною програми психосоціальної реабілітації.

17 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.

18. Групою НПМ встановлено, що одяг та взуття підопічних не персоналізовано.

Відповідно до рекомендацій Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводженню чи покаранню вищезазначені умови не сприяють зміцненню почуття самобутньої особистості та особистої гідності підопічних, а індивідуалізація одягу є однією із форм процесу лікування.

19. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено порушенням норм житлової площі на одну особу (8-10 м²) та не відповідає вимогам Державних будівельних норм (далі – ДБН) В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення».

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

20. У житлових 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.

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

21. На першому поверсі пансіонату розміщено інформаційний стенд, де зазначається відомості про діяльність закладу, проте на стенді відсутня інформація про права підопічних та правила пансіонату (зокрема щодо заборони виходити за територію закладу), а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі їх порушення. Відсутні контакти Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Окрім того, для забезпечення права на ефективні засоби правового захисту на стендах має зазначатися актуальна контактна інформація щодо центрів надання безоплатної правничої допомоги та адвокатів, які включені до Реєстру

адвокатів, які надають безоплатну вторинну правничу допомогу, оскільки мешканці закладу відповідно до статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» визначені суб'єктами права на безоплатну вторинну правничу допомогу.

Зазначена інформація має бути розташована у доступному місці, що дозволяє підопічним використовувати її у будь-який час та не залежати від сторонніх осіб.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Заїка Артур Юрійович, (пансіонат приватної форми власності «Срібний вік», забезпечити:

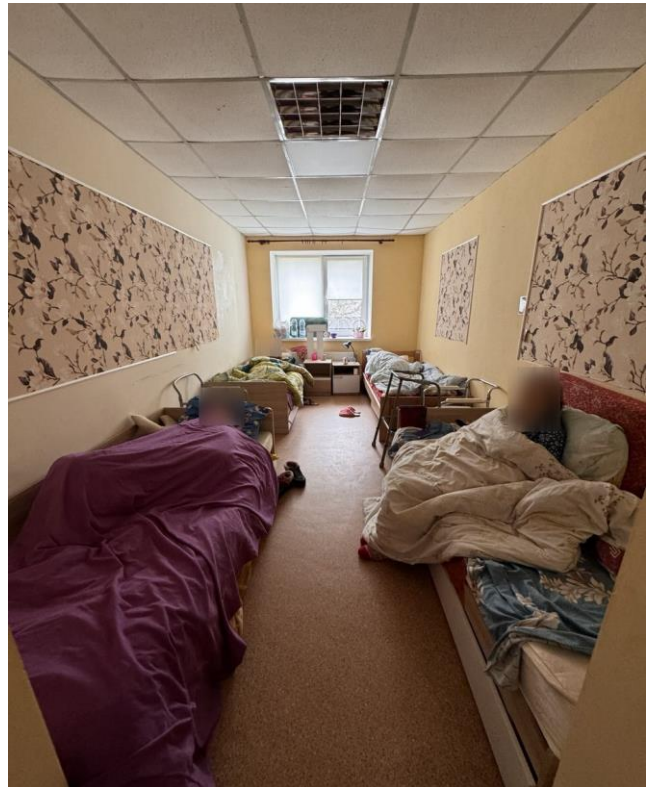
- приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Державних стандартів соціальних послуг та вимог чинного законодавства;
- облаштування укриття відповідно до вимог чинного законодавства та дотримання персоналом закладу безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні;
- внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- розміщення 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; дотримання вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 при укладенні договорів про надання соціальних послуг з підопічними;
- облаштування у закладі приміщення ізолятору;
- дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;
- дотримання вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;
- 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;
- облаштування будівлі пансіонату відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018;

До звіту додаються фотоматеріали.

**Представник Уповноваженого
Верховної Ради України з прав
людини у Вінницькій області**



Володимир ЧОЛАН

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

Φοτο 5



Φοτο 6



Φοτο 7



Φοτο 8

