



**Омбудсман України**  
**Ombudsman of Ukraine**

**ЗВІТ**  
**про результати відвідування**  
**приватного пансіонату для людей похилого віку**  
**«Сімейний затишок»**  
**28.05.2025**

**Харків, 2025 рік**

## 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» 28.05.2025 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для людей похилого віку «Сімейний затишок» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Бохвалов Андрій Михайлович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, керівник групи НПМ;

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

Деркач Діана Віталіївна, представник громадської організації;

Пісна Вікторія Олександрівна, представник громадської організації.

### **Загальна інформація.**

Відвідування закладу здійснювалось вперше.

Пансіонат знаходиться за адресою: вулиця Вадима Манька, будинок 2, місто Харків, Харківська область, 61070.

Послуги особам похилого віку надає фізична особа-підприємець Яценко Андрій Олександрович.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) фізична особа-підприємець Яценко Андрій Олександрович (далі – ФОП), функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД: 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію; 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; 55.20 Діяльність засобів розміщування на період відпустки та іншого тимчасового проживання; 55.90 Діяльність інших засобів тимчасового розміщення; 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання; 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування.

На виконання вимог Закону України «Про соціальні послуги» заклад не зареєстровано в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг. За словами керівника закладу триває процес оформлення документів для реєстрації.

Заклад не залучений до надання соціальних послуг надавачів соціальних послуг шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства,

конкурсу соціальних проектів, соціальних програм тощо.

Загальна чисельність працівників – 5 осіб. Під час денної зміни у пансіонаті постійно знаходяться 5 працівників, які надають допомогу в обслуговуванні підопічних. У нічну зміну в пансіонаті залишаються 4 працівники.

Зовнішнє та внутрішнє оцінювання якості надання соціальних послуг не проводилось. У працівників закладу відсутні свідоцтва про проходження підвищення кваліфікації за спеціальністю 231 «Соціальна робота».

Надання платних послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб, потребуючих особливого спеціального догляду, забезпечення належного харчування здійснюються на підставі договору про надання послуг.

Пансіонат розташований у триповерховому будинку (фото 1). Територія закладу огорожена, має велику альтанку зі стільцями та столами (фото 2), вхід і вихід з території здійснюється через ворота. Окрім цього, облаштовано: кухню, санвузли, душові кімнати та пральну кімнату.

Пансіонат розрахований на перебування 60 осіб. На день відвідування у закладі перебували 40 підопічних: 10 чоловіків та 30 жінок.

Мешканці пансіонату проживають у кімнатах від 1 до 4 осіб. Засобами особистої гігієни, змінним одягом, постільною білизною мешканців закладу забезпечують родичі. Всіх підопічних, які відносяться до маломобільних груп населення забезпечено кріслами колісними, милицями та іншими засобами відповідно до потреб.

Працівниками проводиться прибирання в житлових кімнатах та приміщеннях загального користування.

Забезпечується догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур.

У закладі наявне меню на тиждень, у раціоні присутні молочні, м'ясні, рибні продукти, каші та овочі.

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

Зі слів працівників пансіонату, первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з сімейними лікарями, згідно з Порядком вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, затвердженими наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503. Четверо підопічних отримують паліативну медичну допомогу відповідно до договору з лікарем Харківського обласного кардіологічного центру.

У разі наявності у підопічного інфекційного захворювання, його госпіталізують у лікарню, оскільки у пансіонаті відсутній ізолятор.

У випадку отримання підопічними закладу тілесних ушкоджень або травмування – надається перша домедична допомога, у разі потреби викликається швидка, проводиться фотофіксація випадку, повідомляються

керівництво закладу та родичі, проводиться перевірка причин та обставин таких ушкоджень. Випадків самогубства або членоушкодження не зафіксовано.

Дозвілля підопічних у пансіонаті полягає у перегляді телепередач, користуванні мережею Інтернет, читанні книжок, прогулянках на свіжому повітрі.

У закладі в достатній кількості наявні сертифіковані вогнегасники, які своєчасно повірені, грати на вікнах відсутні. У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію, систему тривожного оповіщення про пожежу, але вона не забезпечує передавання сигналів пожежної тривоги та несправності протипожежних контрольних приладів до системи централізованого пожежного спостереження (не підключена). За інформацією керівництва триває процес оформлення документів щодо під'єднання до централізованого спостереження.

Група НПІМ провела спілкування з 25 підопічними та з 3 працівниками закладу.

Скарг на жорстоке поводження з боку персоналу 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 пансіонаті відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані підвальні приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у разі 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, абзацу 2 підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності), та вимогам наказу Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579 «Про затвердження вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту».

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

2. У порушення вимог наказу Міністерства охорони здоров'я України від 16.12.2003 № 584 «Про затвердження Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах» лікарські засоби зберігаються без урахування температурних режимів та вологості повітря, зазначених виробниками. У приміщенні де знаходяться лікарські засоби відсутня можливість контролю та підтримання температури і вологості повітря, не дотримуються вимоги зберігання в темному,

недоступному від сторонніх осіб місці (фото 3).

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

3. У житлових кімнатах підопічних відсутні кнопки виклику персоналу, що призводить до неможливості екстреного надання медичної допомоги та швидкого реагування у разі, коли підопічний потребує допомоги персоналу. Під час відвідування надходили скарги від підопічних, що в окремих випадках мешканці, які впали з ліжка, не мають можливості своєчасно звернутися за допомогою.

4. Не всі приміщення закладу у повній мірі пристосовані 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:

на сходах в будівлі відсутні попереджувальні тактильні смуги по ширині проходу (плити з конусоподібними випуклостями) або контрастне кольорове маркування (фото 4);

у коридорах відсутні горизонтальні поручні з обох боків для полегшення пересування маломобільним особам (фото 5);

санітарно-гігієнічні кімнати не облаштовані штангами поворотними (поручнями) або відкидними сидіннями поруч з унітазом;

заклад не обладнано підйомниками, а маломобільні особи проживають вище першого поверху.

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

5. Підопічним надається за потреби дієтичне харчування, але мешканці закладу скаржились членам моніторингової групи на відсутність перебитої їжі, через це деякі мешканці закладу не можуть повноцінно харчуватися. За словами мешканців, дієтичне харчування надається лише після неодноразових прохань.

6. У відповідності до підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії 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 закладі здійснюється всупереч вимогам підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності, та забезпечується власними потужностями.

7. Групою НПМ встановлено, що продукти харчування в пансіонаті зберігаються в холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону (фото 6). Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми.

8. Під час відвідування встановлено, що працівником харчоблоку не відбираються добові проби з приготовлених страв.

9. Відсутній окремий облаштований простір для прийому їжі, підопічні вимушені харчуватись з тумбочок та стільців у житлових кімнатах.

**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)**

10. Фактично закладом надається соціальна послуга стаціонарного цілодобового догляду. Законом України «Про соціальні послуги» у закладі 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 внесено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, що унеможливорює 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 стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, затверджені наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198 (далі – Державний стандарт).

11. 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. Адміністрація закладу не володіє інформацією щодо наявності у підопічних статусу особи з інвалідністю, при поступленні не вимагаються відповідні документи від представників (родичів) підопічних.

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 договорів, які підписують їх родичі. 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. Державним стандартом (розділ VIII, додаток 3 ) визначено основні заходи, що складають зміст соціальної послуги стаціонарного догляду але, не всі підопічні забезпечені твердим інвентарем, на 1 та 3 поверхах відсутні шафи для зберігання особистих речей та одягу (речі знаходяться на підлозі) (фото 7). Не всі мешканці забезпечені біотуалетами – використовуються відра з кришками, що не відповідає санітарно-гігієнічним вимогам (фото 8). За словами мешканців, підопічних, які самі не здатні до самообслуговування, купують раз на 2 тижні, деяким мешканцям не підрізають нігті (фото 9).

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

14. Статтею 23 Конституції 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. Дозвілля клієнтів пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення або прослуховування радіомовлення, що не відповідає вимогам пункту 4 Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2020 №772, яким передбачено, що забезпечення створення денної зайнятості підопічних (заняття творчістю, культурно-масові заходи, працетерапія тощо) є одним з основних завдань закладу.

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

15. У закладі відсутня інформація про права підопічних та правила пансіонату, а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких підопічні можуть звернутися у разі порушення їх прав (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, безоплатної правничої допомоги, Національної поліції тощо). Крім 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 та 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.

### **Інші порушення.**

16. Групою НПМ встановлено наявність у закладі протермінованих лікарських засобів, що може становити загрозу здоров'ю підопічних (фото 10).

## **III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**ФОП Яценку Андрію Олександровичу (приватний пансіонат для людей похилого віку «Сімейний затишок») забезпечити:**

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185, та вимог чинного законодавства;

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

належне зберігання медичних препаратів;

облаштування житлових кімнат кнопками виклику персоналу;

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

дієтичним харчуванням, за потреби перебитим, мешканців пансіонату, які такого потребують;

належну організацію харчування підопічних;

дотримання правил товарного сусідства та відповідного маркування продуктів;

відбирання добових проб кожної страви раціону;

облаштування простору для прийому їжі;

реєстрацію в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним на підставі вивчення індивідуальних потреб;

укладання договорів про надання соціальних послуг між отримувачем соціальної послуги або його законним представником та суб'єктом, що надає соціальну послугу;

твердим інвентарем всіх мешканців закладу;

надання належних та своєчасних санітарно-гігієнічних процедур мешканцям, які самі не здатні до самообслуговування;

організацію денної зайнятості підопічних з урахуванням стану здоров'я та їх бажання;

розміщення у доступному місці стенду з інформацією про права клієнтів, а також номери телефонів гарячих ліній;

контроль за терміном придатності лікарських засобів.

Додаток: фотоматеріали на 5 арк. в 1 прим.

**Керівник групи НПМ**

**Андрій БОХВАЛОВ**

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

Додатки до звіту

Фото 1



Фото 2





Фото 4





Φοτο 6





Фото 8





Фото 10

