



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування приватного пансіонату
«Тепло родини» у місті Луцьку
08.04.2026

Луцьк, 2026

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», 08.04.2026 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату «Тепло родини» у місті Луцьку (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали наступні члени групи НПМ:

Пирога Вікторія Сергіївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Борисенко Всеволод Анатолійович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Щесюк Оксана Вікторівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Приватний пансіонат «Тепло родини» знаходиться за адресою: вул. Потебні, буд. 22, м. Луцьк, Луцький р-н, Волинська обл., 43018.

Діяльність пансіонату забезпечує фізична особа-підприємець Пугальський Тарас Володимирович (код 3378204432) (надалі – ФОП), зареєстрований за адресою: вул. Фенко, буд. 7, с. Рожнів, Косівський р-н, Івано-Франківська обл., 78635.

Відвідування здійснювалось в присутності адміністратора закладу – Кривоспицької Катерини Анатоліївни.

Пансіонат розміщений у приватному житловому двоповерховому будинку та розрахований на одночасне проживання до 25 осіб (фото 1).

Договір оренди житлового будинку представники закладу групі НПМ на ознайомлення не надали.

На день відвідування у пансіонаті перебувало 24 підопічних, з яких, зі слів представниці закладу, 1 ліжковий хворий, 8 осіб з інвалідністю.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (надалі – ЄДР) ФОП Пугальський Т.В. функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 86.23 Стоматологічна практика також, визначено КВЕДи: 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у., 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання, 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів, 62.02 Консультування з питань інформатизації, 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання, 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

Підопічні перебувають у пансіонаті на підставі заяви та Договору про надання послуг.

Проживають підопічні у кімнатах на першому та другому поверхах будинку від двох до чотирьох осіб. Вікна не загартовані. Температурний режим дотримано.

У пансіонаті організовано триразове харчування. Працівники, які залучені до робіт у харчоблоці, вчасно проходять медичні огляди, що підтверджено

відповідними записами в особистих медичних книжках. Під час спілкування з підопічними нарікань на якість харчування не надходило.

Підопічні забезпечені чистою постільною та натільною білизною, а також верхнім одягом в достатній кількості.

При спілкуванні з працівниками пансіонату з'ясовано, що загальна чисельність працівників закладу – 7 осіб. Під час робочої зміни у закладі постійно знаходиться 3 працівники з числа обслуговуючого персоналу, які здійснюють догляд за підопічними у денний час, та адміністратор закладу. У нічний час догляд за підопічними здійснюють 2 працівники.

Працівниками проводиться належне прибирання в житлових кімнатах та приміщеннях загального користування. Персонал володіє інформацією про стан здоров'я підопічних та забезпечує догляд за особами похилого віку: надає допомогу у годуванні та здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур, а також у дотриманні підопічними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря.

Зі слів працівників закладу первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з сімейним лікарем. З пояснень працівників встановлено, що для обстеження та консультування підопічних за викликом їх рідних приходять сімейний лікар та лікар-реабілітолог.

Лікарські засоби, які приймають підопічні відповідно висновків лікарів, зберігаються в окремих підписаних боксах та, зі слів підопічних, видаються доглядальницею.

Під час відвідування відбулося спілкування з 15 підопічними та 4 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Відвідування закладу здійснювалося вперше.

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. Під час відвідування встановлено, що у пансіонаті відсутня захисна споруда (укриття) та будь-які обладнані приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у випадку оголошення у регіоні сигналу «Повітряна тривога!», 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, та Вимогам щодо утримання, облаштування та експлуатації об'єктів фонду захисних споруд цивільного захисту, затвердженим наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

Окрім того, під час спілкування з підопічними встановлено, що «правило двох стін» до них також не застосовується, оскільки вони не можуть самотійно без

сторонньої допомоги підвестись з ліжка, а персоналу, який міг би забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо.

2. У пансіонаті відсутня система пожежної сигналізації та вогнегасники, що не відповідає розділу III Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, де визначено, що всі будівлі та приміщення, у яких перебувають люди, повинні бути обладнані засобами протипожежного захисту, зокрема системою протипожежного захисту.

3. Відповідно до пункту 11.9 ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» (надалі – ДБН В.2.2-40:2018) окремі санітарно-гігієнічні приміщення повинні бути обладнані тривожною сигналізацією. Кнопка сигналізації повинна передбачати можливість користування нею людиною, яка сидить у кріслі колісному (на унітазі або користується душем, яка впала і/або лежить у будь-якому місці на підлозі). У той же час, у санітарно-гігієнічних приміщеннях закладу тривожна сигналізація відсутня.

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

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

5. Групою НПМ встановлено, що продукти харчування у пансіонаті зберігаються в холодильниках 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». Це може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми (фото 2).

6. 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 3).

7. Посуд для приготування їжі використовується емальований із пошкодженим покриттям, що порушує вимоги статті 45 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (фото 4).

8. Працівники кухні не зберігають добові проби страв та кулінарних виробів від кожної партії приготовлених страв для контролю за якістю та безпечністю готових страв в окремі герметично закриті промарковані стерильні ємності на строк не менше 48 годин (з моменту закладання на зберігання) в холодильнику при температурі +2...+6 °С.

9. Під час відвідування у приміщенні закладу відбулось планове відключення електроенергії. Безперерйне живлення не забезпечено. Під час довготривалих відключень електроенергії на харчоблоці не працюють морозильні та холодильні

камери, чим порушуються вимоги пункту 7 частини першої статті 43 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Отже, для уникнення харчових отруєнь підопічних гостро постає необхідність проведення контролю температурного режиму холодильних та морозильних камер.

10. В приміщенні кухні стеля має ознаки плісняви, що може спричинити погіршення стану здоров'я підопічних та працівників (зокрема розвиток алергічних реакцій, захворювань органів дихання), а також свідчить про порушення санітарно-гігієнічних вимог до утримання житлових приміщень (фото 5).

11. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в окремих кімнатах підопічних, що є порушенням норм житлової площі на особу та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення». Так, площа житлових кімнат становить менше за передбачені чинним законодавством 8-10 м² площі на особу (фото 6,7).

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

12. 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 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 права на охорону здоров'я (стаття 25 Конвенції про права осіб з інвалідністю, стаття 49 Конституції України, стаття 32 Закону України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»).

13. У приміщеннях кухні, коридорів та кімнат, де хаотично зберігаються лікарські засоби, відсутні засоби для здійснення контролю за температурою і відносною вологістю повітря (фото 8, 9).

14. Статтею 23 Закону України «Про лікарські засоби» передбачено, що неякісні лікарські засоби, включаючи ті, термін придатності яких закінчився, підлягають утилізації та знищенню. Водночас під час відвідування групою НПМ в аптечках, які зберігаються в приміщеннях кухні, коридорів, виявлені лікарські засоби, термін придатності яких минув (фото 10, 11).

15. Під час опитування підопічних і працівників пансіонату встановлено факти надання персоналом закладу медичної допомоги та медичних послуг підопічним (зокрема, контроль/допомога у прийомі лікарських засобів), що порушує вимоги пункту 15 частини першої статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

16. У закладі відсутнє приміщення карантинної кімнати для попередження поширення інфекційних захворювань, що також порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

17. У закладі не забезпечено належної організації питного режиму підопічних. Під час відвідування групою НПМ зафіксовано, що у житлових кімнатах були відсутні ємності з питною водою та індивідуальний посуд для її вживання. В приміщенні кухні закладу на першому поверсі встановлено кулер з питною водою, однак підопічні не мають доступу до неї (фото 12).

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

18. В пансіонаті відсутні відомості про підопічних, які мають інвалідність; з опитування працівників встановлено, що в закладі перебуває 8 осіб з інвалідністю. Відповідно, група НПМ не мала можливості з'ясувати рівень забезпечення підопічних технічними засобами реабілітації та виконання інших реабілітаційних заходів відповідно до індивідуальної програми реабілітації інвалідів (далі – ППР).

Варто зазначити, що ППР особи з інвалідністю є обов'язковою для виконання органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, реабілітаційними установами, підприємствами, установами, організаціями, в яких перебуває особа з інвалідністю, незалежно від їх відомчої підпорядкованості, типу і форми власності (стаття 23 Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні»).

19. Приміщення закладу не пристосовані до потреб осіб з інвалідністю та підопічних, які належать до маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018, а саме:

вхід на другий поверх житлового приміщення обладнаний сходами. Заклад не забезпечений ліфтом або підйомником;

у коридорах відсутні горизонтальні поручні з обох боків на висоті 0,7 м. і 0,9 м. для полегшення пересування малорухливим особам;

приміщення закладу не обладнані засобами безпеки, орієнтування, отримання інформації для осіб із порушенням зору;

будівля закладу не оснащена попереджувальними контрастними смугами, повністю відсутні тактильні елементи доступності;

в душових кімнатах відсутні штанги, санітарно-гігієнічна кімната не пристосована для осіб, які пересуваються на кріслах колісних;

верхні і нижні сходинки не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу (фото 13, 14).

20. У статті 9 Конвенції про права осіб з інвалідністю вказано про необхідність створювати умови особам з інвалідністю для ведення незалежного способу життя й всебічної участі у всіх аспектах життя. Оскільки заклад розміщений у непристосованому приміщенні, підопічним не створено універсальний простір для їх комфортного проживання. Маломобільні мешканці майже не бувають на свіжому повітрі, так як не мають можливості самостійно вийти/виїхати на прогулянку.

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).

21. Фактично закладом надається соціальна послуга стаціонарного цілодобового догляду. Законом України «Про соціальні послуги» 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 унеможлиблює здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг.

Порушення права на захист від катування, жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження чи покарання (стаття 28 Конституції України, стаття 3 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 1 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання).

22. У пансіонаті не ведеться облік випадків травмування підопічних, відсутній Журнал травматизму, що може свідчити про приховування фактів отримання тілесних ушкоджень підопічними і, як наслідок, порушення їх права на захист від катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження.

23. Встановлено, що двері до житлових кімнат підопічних обладнані зовнішніми замками (фото 15), а сходи з другого поверху обмежені металевими дверима, які також зачиняються на замок (фото 16). Зазначене свідчить про обмеження свободи пересування підопічних та має ознаки незаконного обмеження волі. Такі дії суперечать вимогам статті 29 Конституції України, яка гарантує кожному право на свободу та особисту недоторканність, а також статті 288 Цивільного кодексу України, що передбачає право фізичної особи на свободу пересування. Крім того, зазначене не відповідає вимогам Закон України «Про соціальні послуги» щодо забезпечення отримувачам соціальних послуг умов проживання, які не принижують їх гідність та не обмежують основоположні права і свободи. Виявлені обставини можуть свідчити про створення умов, наближених до незаконного утримання осіб, що потребує негайного реагування та усунення порушень.

Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Конвенції з захисту прав людини та основоположних свобод).

24. Пунктом 2 розділу VIII Державного стандарту передбачено, що заходи особистого догляду здійснюються при зачинених дверях або за ширмою та з обмеженою кількістю помічників тільки надавачем соціальної послуги, який має спеціальну підготовку та навички. Водночас у закладі відсутні ширми, що не забезпечує належного рівня приватності під час гігієнічних процедур.

25. Групою НПМ встановлено, що м'який інвентар, зокрема постільна

білизна, рушники та одяг підопічних персоналізовано частково (фото 17). Зазначене не створює належну атмосферу для позитивного терапевтичного середовища підопічних, а також використання не індивідуалізованої білизни принижує людську гідність.

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

26. 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. Під час спілкування з персоналом та підопічними було встановлено, що підопічні увесь свій час проводять у кімнатах. В пансіонаті не організовано заняття творчістю та дозвілля для підопічних.

Порушення права на свободу думки, совісті та релігії (стаття 9 Європейської Конвенції з прав людини).

27. У закладі не облаштовано молитовного простору, що обмежує реалізацію права на свободу світогляду та віросповідання.

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 (статті 40 і 57 Конституції України, стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод).

28. 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) (фото 18).

Інші порушення

29. Встановлено, що працівники пансіонату здійснюють трудову діяльність без належного оформлення, зокрема без укладення трудових договорів та без визначення посадових обов'язків (посадових інструкцій), що є порушенням вимог статті 21, 24 Кодексу законів про працю України, якими передбачено обов'язковість укладення трудового договору та належного оформлення трудових відносин.

Крім того, відсутність посадових інструкцій свідчить про неналежну організацію праці та порушення права працівників на чітке визначення їх функціональних обов'язків, що також не відповідає вимогам законодавства у сфері праці та може призводити до порушення прав як працівників, так і підопічних закладу.

30. Група НПМ зафіксувала, що у приміщенні кухні розміщено відеокамеру, при цьому відсутня будь-яка інформація або попереджувальні таблички щодо здійснення відеоспостереження (фото 19). Зазначене свідчить про порушення права на приватність та належне інформування осіб про обробку їх персональних даних. Такі дії суперечать вимогам статті 32 Конституції України, яка гарантує невтручання в особисте і сімейне життя, а також Закону України «Про захист

персональних даних», яким передбачено обов'язок повідомлення особи про здійснення обробки її персональних даних, у тому числі шляхом відеоспостереження. Відсутність відповідного інформування не забезпечує прозорості обробки персональних даних та може свідчити про незаконне здійснення відеоспостереження.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Фізичній особі-підприємцю Пугальському Тарасу Володимировичу та адміністрації приватного пансіонату вжити наступних заходів для забезпечення безпеки та комфорту підопічних та персоналу:

вжити заходів для облаштування укриття для підопічних та персоналу відповідно до вимог чинного законодавства;

забезпечити функціонування протипожежної системи;

облаштувати санітарно-гігієнічні приміщення тривожною сигналізацією;

забезпечити розроблення та затвердження дієтичного меню відповідно до чинних норм харчування з урахуванням вікових та фізіологічних потреб отримувачів послуг;

забезпечити контроль за продуктами харчування та організацією харчування підопічних, включаючи зберігання добових проб;

забезпечити оновлення кухонного інвентарю та його маркування;

забезпечити приміщення пансіонату обладнанням безперебійного електричного живлення;

забезпечити проведення відповідних ремонтних робіт в приміщенні кухні;

забезпечити належні умови проживання підопічних у житлових кімнатах з дотриманням норм відповідної площі;

забезпечити перебування в закладі підопічних виключно на основі їх добровільної згоди (особистої або їх законних представників);

забезпечити зберігання ліків відповідно до вимог чинного законодавства;

облаштувати приміщення для ізоляції підопічних з ознаками інфекційних захворювань;

забезпечити доступ до питної води;

забезпечити наявність індивідуальних програм реабілітації та ведення планів реабілітації осіб з інвалідністю, які проживають у закладі;

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

забезпечити внесення закладу в Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг;

забезпечити ведення документації закладу щодо фіксування випадків травматизму;

забезпечити вільне пересування підопічних по приміщенню пансіонату;

забезпечити наявність ширм у кімнатах для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур;

забезпечити індивідуалізацію одягу, постільної білизни та рушників для кожного підопічного;

забезпечити доступ до дозвілля мешканців шляхом організації майстер-класів,

тематичних зустрічей тощо;

забезпечити розташування в закладі стендів з інформацією про можливість отримання безоплатної правничої допомоги: контактні дані структурного підрозділу з питань соціального захисту населення, Національної поліції, контактні дані державних і недержавних правозахисних організацій.

укласти трудові договори з працівниками пансіонату з визначенням їх посадових обов'язків;

забезпечити усунення порушень, пов'язаних із здійсненням відеоспостереження у приміщенні кухні без дотримання встановлених вимог законодавства.

Додаток: фотоматеріали: на 4 арк.

Керівник групи НІМ:

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



Вікторія ПИРОГА

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6



Фото 7



Фото 8



Фото 9

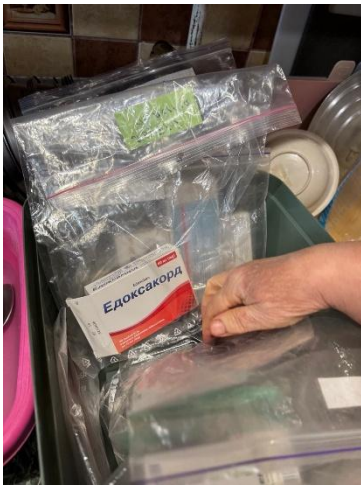


Фото 10



Фото 11



Фото 12



Фото 13



Фото 14



Фото 15



Фото 16



Фото 17



Фото 18



Фото 19

