



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування приватного пансіонату
для літніх людей «Фортуна»
02.02.2026

м. Тернопіль, 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», 02.02.2026 року групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для літніх людей «Фортуна» (далі – заклад, пансіонат).

Відвідування здійснювали наступні члени групи НПМ:

Криницький Олександр Миколайович, представник Уповноваженого у Тернопільській області (керівник групи НПМ);

Біловус Людмила Романівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Коновалова Вікторія Віталіївна, представник громадської організації.

Загальна інформація

Заклад знаходиться за адресою: вул. Івана Мазепи б. 13, с. Гаї-Шевченківські, Тернопільський р-н, Тернопільська обл., 46002 (фото 1).

Представник закладу – Флиста Дар'я Анатоліївна, директор пансіонату.

Соціальні послуги надаються фізичною особою-підприємцем Паслаєм Василем Богдановичем (код 3034500915).

Згідно з Випискою з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб підприємців та громадських формувань основним видом його діяльності є КВЕД 87.30 «Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів». Інші види діяльності: 86.90 Інша діяльність у сфері охорони здоров'я; 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; 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у.; 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 96.04 Діяльність із забезпечення фізичного комфорту; 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна; 56.29 Постачання інших готових страв; 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

Пансіонат має власну огорожену територію, розміщений у триповерховому житловому будинку з підвальним приміщенням, частина якого використовується як найпростіше укриття та розрахований на одночасне проживання/перебування 37 осіб. Вхідна зона до пансіонату облаштована пандусом, що забезпечує доступ для маломобільних груп населення, на дверях будівлі наявна кнопка виклику персоналу.

На першому поверсі будівлі облаштовано відкриту терасу для перебування підопічних на свіжому повітрі.

Штатна чисельність працівників пансіонату становить 6 штатних одиниць: 3 – соціальні робітники, 2 – кухара, 1 – директор. Чисельність персоналу, що залишається в закладі на ночівлю складає 4 особи (3 соціальні робітники та 1 кухар).

На день відвідування у пансіонаті перебувало 26 підопічних. У всіх підопічних закладу підписані декларації з сімейними лікарями, що дає їм можливість отримувати лікарські засоби за програмою медичних гарантій «Доступні ліки».

У закладі наявний договір про надання медичних послуг з ТОВ «Медичний центр «ЛОРИМЕД».

У пансіонаті ведеться Журнал обліку медичних препаратів та Журнал вимірювання тиску, температури та пульсу. З пояснень персоналу, ліки видають відповідно до записів лікуючого лікаря. У разі необхідності надання медичної допомоги, викликають невідкладну швидку допомогу.

У холі наявний інформаційний стенд з інформацією про роботу закладу (фото 2). Підопічні перебувають у пансіонаті на підставі заяви та Договору про надання послуг.

На першому поверсі облаштовано простір для споживання їжі, відпочинкову зону з телевізором та настільними іграми, забезпечено доступ до питної бутильованої води (фото 3, 4). На кожному поверсі облаштовано молитовні простори.

Підопічні закладу перебувають у кімнатах, розрахованих на одночасне проживання від двох до п'яти осіб. У житлових кімнатах вікна не загартовані. Кімнати обладнані необхідними меблями: функціональними ліжками, приліжковими тумбами, столиками для споживання їжі для маломобільних підопічних, шафами та стільцями. Підопічні пансіонату забезпечені кріслами колісними, ходунками, гігієнічними засобами та необхідними медичними препаратами. На кожному поверсі наявні балкони. Санітарно-гігієнічні кімнати пансіонату обладнані з урахуванням доступності для маломобільних осіб (фото 5 – 8).

У пансіонаті організовано чотириразове харчування. Працівники, які залучені до робіт у харчоблоці, вчасно проходять медичні огляди, що підтверджено відповідними записами в особистих медичних книжках.

Під час відвідування відбулося спілкування з 15 підопічними, 1 відвідувачем та 2 працівниками закладу. Скарг на жорстоке поводження та якість догляду від підопічних не надходило. Харчуванням, умовами перебування та ставленням персоналу задоволені.

Попередні зауваження

Відвідування пансіонату здійснювалося вперше.

I. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Порушення права на захист від катування, жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження чи покарання (стаття 3 Конвенції про

захист прав людини і основоположних свобод, стаття 1 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність видів поведження і покарання, стаття 28 Конституції України).

1. До посадових інструкцій (функціональних обов'язків) персоналу не включено пункти про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поведження, як це передбачено статтею 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поведження і покарання.

2. У закладі не фіксуються 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 таких, що принижують гідність видів поведження.

Порушення права на життя (стаття 24 Конституції України, стаття 3 Загальна декларація прав людини, стаття 2 Конвенції про захист прав людини).

3. У підвальному приміщенні пансіонату облаштовано найпростіше укриття, проте заклад не має акту Державної служби України з надзвичайних ситуацій (далі – ДСНС) про відповідність цього приміщення вимогам до захисних споруд цивільного захисту. Відсутність підтвердження ДСНС щодо стану та готовності укриття свідчить про неналежне виконання вимог Кодексу цивільного захисту України та ДБН В.2.2-5:2023 «Захисні споруди цивільного захисту», а також створює ризики для безпеки підопічних у разі надзвичайної ситуації.

Підопічні, які відносяться до маломобільних груп населення, розміщені, у тому числі, на другому та третьому поверхах будівлі, що унеможлиблює їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Не застосовується до них і «Правило двох стін», оскільки підопічні, які відносяться до маломобільних груп населення, не можуть самостійно, без сторонньої допомоги, підвестися з ліжка, водночас персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо.

4. У будівлі закладу відсутня пожежна сигналізація, а вогнегасники знаходяться на першому поверсі, що порушує Правила пожежної безпеки в Україні, затверджені наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, та не відповідає пункту 3 статті 55 Кодексу цивільного захисту України.

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 3 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 49 Конституції України, Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я»).

5. Пансіонатом 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.

6. Згідно із статтею 12 Закону України «Про екстрену медичну допомогу» особи, які не мають медичної освіти, але за своїми службовими обов'язками зобов'язані надавати домедичну допомогу, повинні володіти основними практичними навичками з порятунку та збереження життя людини, яка перебуває у невідкладному стані. Персонал пансіонату не проходив відповідного навчання з домедичної допомоги та не має сертифікатів.

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

7. 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.

8. У ході спілкування з підопічними, групі НПМ повідомили, що підопічним заборонено без дозволу персоналу виходити за межі території закладу.

Окрім того, групою НПМ встановлено, що підопічні, які перебувають на третьому поверсі закладу, знаходяться у зачинених кімнатах та не мають можливості самостійно пересуватися приміщеннями закладу. Директор закладу пояснив такі обмеження необхідністю забезпечення безпеки підопічних, зокрема для запобігання їх падінню зі сходів.

Разом з тим така практика фактично обмежує свободу пересування підопічних та є грубим порушенням права на свободу та особисту недоторканність, що гарантоване національним та міжнародним законодавством.

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. Групою НПМ встановлено фактичне надання пансіонатом соціальної послуги з догляду, що полягає у догляді із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб, які потребують особливого спеціального догляду.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про соціальні послуги» (далі - Закон) надавачі соціальних послуг – це юридичні та фізичні особи, у тому числі фізичні особи - підприємці, внесені до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. Згідно зі статтею 13 Закону надавачем соціальних послуг може бути фізична особа або юридична особа незалежно від форми власності. При цьому до надавачів соціальних послуг приватної власності належать, зокрема, фізичні особи - підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності.

Однак, у порушення вимог постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» та статті 15 Закону заклад не внесено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, що унеможливує здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг. Водночас діяльність закладу не відповідає Критеріям діяльності та Державному стандарту.

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

11. Всупереч вимогам статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» у пансіонаті не складаються індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду на підставі результатів комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому має бути зазначено заходи з надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів.

Відсутність індивідуальних планів надання соціальних послуг, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту та свідчить про порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства.

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

12. Пансіонат не у повній мірі 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 та третьому поверхах;

- верхні і нижні сходи не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу (фото 9);

- відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу;

- окремі санітарно-гігієнічні приміщення також повинні бути обладнані тривожною сигналізацією;

- у приміщенні закладу відсутні інформаційні покажчики шрифтом Брайля. Водночас у закладі на третьому поверсі проживає особа з порушенням зору.

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

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

14. 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 10, 11).

15. 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» (фото 12).

Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 32 Конституції України, статті 14 та 22 Конвенції про права осіб з інвалідністю).

16. У житлових кімнатах, у яких проживає більше ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур.

Зазначене свідчить про порушення вимог пункту 2 розділу VIII Державного стандарту, відповідно до якого 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.

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

17. На першому поверсі пансіонату розміщено інформаційний стенд, проте на стенді відсутня інформація про права підопічних, а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі їх порушення.

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 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.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Фізичній особі-підприємцю Паслаю Василю Богдановичу забезпечити:

вжиття негайних заходів щодо усунення виявлених під час відвідування НППМ порушень та недоліків, викладених у звіті;

включення до посадових інструкцій персоналу пункт про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження чи покарання;

ведення Журналу фіксації випадків тілесних ушкоджень;

облаштування укриття відповідно до вимог чинного законодавства та дотримання персоналом закладу безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога»;

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

облаштування у закладі приміщення ізолятору;

постійний контроль підвищення кваліфікацій працівників, у тому числі пройти навчання з надання домедичної допомоги;

приведення Договору, який укладається між закладом та підопічним, до форми Типового договору про надання соціальних послуг, затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 та недопущення

укладання договорів про надання соціальних послуг між надавачем послуг та третіми особами без надання підтверджуючих документів щодо встановлення опіки над недієздатною особою, яка влаштовується до закладу;

реалізацію права підопічних на свободу пересування;

вжиття заходів щодо внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

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

складання індивідуальних планів надання соціальної послуги стаціонарного догляду на підставі результатів комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

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

розроблення перспективного та оприлюднення щоденного меню;

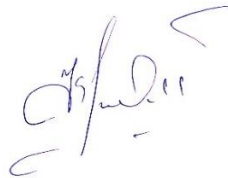
дотримання вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;

забезпечення закладу ширмами для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур;

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, до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини).

Додатки: фотоматеріали на 3 арк. в 1 прим.

**Керівник групи НПМ
Представник Уповноваженого
у Тернопільській області**



Олександр КРИНИЦЬКИЙ

Фототаблиця до звіту

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5

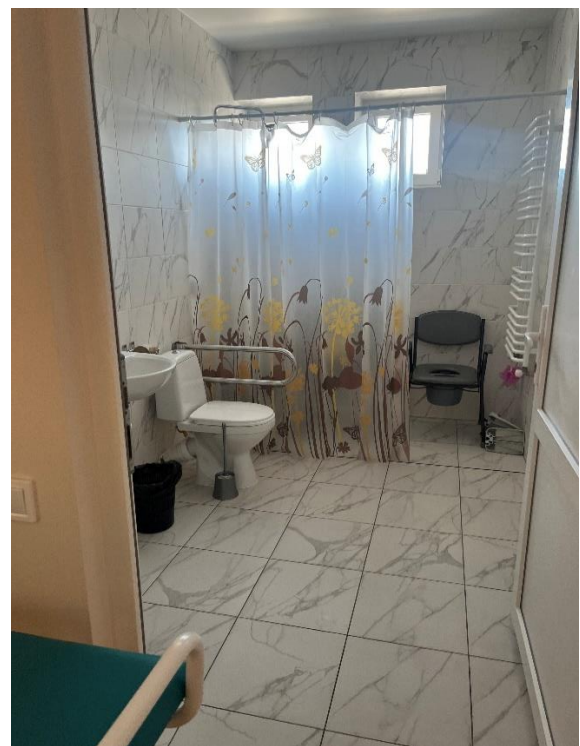
Фото 6



Φοτο 7



Φοτο 8



Φοτο 9



Φοτο 10



Φοτο 11



Φοτο 12

