



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування  
Київського пансіонату ветеранів праці**

04.09.2024

м. Київ, 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», 04.09.2024 групою НПМ здійснено відвідування Київського пансіонату ветеранів праці (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

**Круцюк Антон Володимирович**, головний спеціаліст відділу реалізації національного превентивного механізму в закладах соціального забезпечення та освіти Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

**Паршакова Ольга Валеріївна**, головний спеціаліст відділу реалізації національного превентивного механізму в закладах соціального забезпечення та освіти Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**Бардаш Олена Анатоліївна**, головний спеціаліст відділу реалізації національного превентивного механізму у сфері охорони здоров'я Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**Любченко Наталія Михайлівна**, головний спеціаліст відділу реалізації національного превентивного механізму у сфері охорони здоров'я Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**Луфференко Владислав Олександрович**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв.

### **Загальна інформація.**

Заклад знаходиться за адресою: вул. Кубанської України, буд. 2, м. Київ, 02156.

Директор закладу – Малєєв Олександр Аркадійович.

Заступник директора – Костюк Людмила Олександрівна.

Згідно з Положенням про Київський пансіонат ветеранів праці (нова редакція), затвердженим розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради від 12.11.2013 № 2060, пансіонат є стаціонарним інтернатним закладом соціального захисту, що утворюється для цілодобового проживання (перебування) та догляду за громадянами похилого віку та особами, які за станом

здоров'я потребують стороннього догляду, соціально-побутового, медичного обслуговування, соціальних послуг і комплексу реабілітаційних заходів.

Пансіонат розрахований на перебування 300 осіб. На день відвідування в закладі перебувало 199 підопічних (106 осіб – жінки, 93 особи – чоловіки). Окрім того, 79 підопічних закладу мають статус внутрішньо переміщеної особи. В закладі перебувають 193 дієздатних підопічних та 6 недієздатних. 108 особам в пансіонаті встановлено групи інвалідності. 50 підопічних закладу маломобільні особи та 57 – ліжкові хворі.

За період з 01.01.2023 по 31.12.2023 у пансіонаті померло 39 осіб, за 2024 рік станом на 04.07.2024 – 26 осіб.

Відповідно до наказу Міністерства охорони здоров'я України від 16.12.2019 № 2485 пансіонат надає медичну допомогу відповідно до ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики за спеціальностями: організація і управління охороною здоров'я, терапія, фізіотерапія, отоларингологія, ендокринологія, психіатрія, неврологія, стоматологія, хірургія, акушерство і гінекологія, офтальмологія, загальна практика – сімейна медицина; за спеціальністю молодших спеціалістів з медичною освітою: сестринська справа.

Відповідно до штатного розпису на 2024 рік у пансіонаті затверджено 183 штатні одиниці, з яких 9,25 посад лікарів, 27 – середнього медичного персоналу, 68 – молодшого медичного персоналу. Соціальний супровід здійснюють 3 соціальні працівники.

За тарифікаційним списком працівників станом на 01.01.2024 в пансіонаті працює 160 осіб.

До посадових інструкцій персоналу окремим пунктом внесено обов'язок дотримуватись вимог статті 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поведінки і покарання.

Відповідно до вимог Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» підопічними укладено (підписано) договори (декларації) з лікарями, які надають первинну медичну допомогу.

На обліку медичної частини закладу перебувають 100 осіб з хронічними соматичними захворюваннями. Медичні огляди проводяться 1 раз на рік медичними фахівцями пансіонату.

Особи з особливими потребами забезпечені допоміжними засобами пересування (крісла-колісні) та іншими технічними засобами реабілітації згідно з індивідуальними програмами реабілітації.

У 2023 році на рахунки пансіонату надійшло 77 535 100,00 грн.

Фінансування закладу на 2024 рік затверджено у розмірі 30 569 100,00 – загальний фонд, 556 500,00 – спеціальний фонд (плата за послуги), 4 052 300,00 – спеціальний фонд (пенсійні надходження), 6 679 300,00 – спеціальний фонд (бюджет розвитку), 311 400,00 – благодійна допомога.

Витрати на харчування на одну особу в день станом на 01.06.2024 складають 149,00 грн, витрати на медикаменти на одну особу в день складають 32,00 грн.

Пансіонат має затверджений наказом директора План евакуації Київського пансіонату ветеранів праці.

Відповідно до статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» закладом налагоджена співпраця з місцевим центром з надання безоплатної правничої допомоги.

Територія пансіонату огорожена, вхід на територію закладу здійснюється через пропускний пункт (фото 1). Територія облаштована зонами для відпочинку на свіжому повітрі та критими альтанками (фото 2). Підопічні вільно пересуваються територією закладу, а також мають доступ до своїх житлових кімнат та ліжок протягом дня.

Для задоволення релігійних потреб підопічних заклад регулярно відвідують священнослужителі (фото 3). В кімнатах за бажанням підопічних наявна релігійна література та ікони (фото 4).

Заклад має один п'ятиповерховий корпус.

Житлові кімнати обладнано санітарними вузлами.

Групою НППМ відмічено задовільний рівень дотримання санітарно-гігієнічних вимог та дезінфекційних заходів у житлових приміщеннях пансіонату.

У холах облаштовані зони відпочинку, наявні телевізори для спільного перегляду (фото 5).

Схеми евакуації наявні на кожному поверсі.

На інформаційних стендах закладу оприлюднена інформація про права і обов'язки підопічних, адреси і контактні дані посадових осіб, до яких підопічні та персонал можуть звернутися у разі порушення їх прав, інформація про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини тощо.

Житлові кімнати розраховані на проживання від однієї до двох осіб. Санітарний стан постільної білизни та одягу підопічних задовільний. Підопічні забезпечені сезонним одягом.

Працівниками проводиться належне прибирання в спальних кімнатах та приміщеннях загального користування. Забезпечується догляд за ліжковими хворими підопічними: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур. Неприємні запахи в житлових кімнатах відсутні.

Також підопічні мають можливість проживати в пансіонаті сім'ями.

Кожен тиждень підопічні за бажанням відвідують кінотеатр.

У пансіонаті організовано чотириразове харчування, у тому числі дієтичне, у межах затверджених норм харчування (фото б).

Підопічні користуються власними мобільними телефонами та іншою технікою (фото 7).

Заклад забезпечено одним генератором, який працює під час відключення електроенергії або для роботи харчоблока або для роботи ліфтів.

В закладі централізоване водопостачання.

Підопічні мають доступ до чистої питної води.

Мешканці закладу мають можливість відвідувати магазин та здійснювати прогулянки за територією закладу.

Усі приміщення пансіонату забезпечено доступом до мережі інтернет (фото 8).

Житловий корпус обладнаний ліфтом, що створює умови для безперешкодного пересування осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення.

На момент відвідування проводилися ремонтні роботи в житлових приміщеннях (фото 9).

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 45 підопічними та 7 працівниками закладу. Підопічні під час відвідування мали доглянутий зовнішній вигляд, були відкриті та зацікавлені в спілкуванні. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

### **Попередні зауваження.**

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 26.04.2023, за результатами якого групою НПМ виявлено порушення прав підопічних на життя, на охорону здоров'я, медичну допомогу та на достатній життєвий рівень.

За результатами попереднього відвідування НПМ пансіонату вносились такі рекомендації щодо дотримання прав підопічних та діяльності закладу, а саме:

#### **1. Вжити заходів:**

щодо облаштування та приведення приміщення, яке визначено як укриття, до вимог Кодексу цивільного захисту України;

щодо налагодження процесу проведення необхідних лабораторних та інструментальних обстежень підопічних;

щодо врегулювання питання довготривалого перебування медичного персоналу у відпустках без розірвання трудових відносин;

щодо видалення, перевезення, знешкодження чи утилізації відходів з території пансіонату;

щодо належного облаштування санітарно-гігієнічних кімнат до потреб осіб з інвалідністю та маломобільних осіб, відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018 «Державні будівельні норми. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення».

#### **2. Забезпечити:**

раціональне чотириразове харчування підопічних згідно вимог діючого законодавства та Положення про Київський пансіонат ветеранів праці;

аптеку закладу виробами медичного призначення та лікарськими засобами, необхідними для лікування соматичних захворювань у достатній кількості та номенклатурі.

3. Ініціювати звернення до місцевих органів влади та некомерційних організацій щодо сприяння отриманню медичної допомоги із зубопротезування

підопічними, що не включені до категорії осіб, яким надається послуга безкоштовного зубопротезування місцевими цільовими програмами.

Зазначені рекомендації частково виконані за попередній період.

## **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. В закладі відсутнє укриття, що порушує вимоги 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 (далі – Критерії діяльності), та наказу Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579 «Про затвердження вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту».

В пансіонаті наявне підвальне приміщення з табличкою «Укриття». Проте відповідно до акту огляду об'єкта (будівлі, споруди, приміщення) Деснянського РУ ГУ ДСНС України в м. Києві щодо можливості його використання для укриття населення як найпростішого укриття від 27.07.2023 його не рекомендовано для укриття населення у зв'язку з аварійним технічним станом.

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

2. Групою НПМ встановлено, що на момент відвідування в пансіонаті працюють 3 лікарів: лікар-психіатр, лікар-невропатолог, лікар-реабілітолог. Зазначена кількість лікарів не достатня для забезпечення належного обстеження та лікування осіб, які проживають у закладі.

Також, у пансіонаті відсутній лікар-стоматолог, що унеможливило проведення стоматологічного обстеження підопічних та не забезпечує своєчасне надання стоматологічної допомоги.

3. Медична документація, всупереч вимогам наказу Міністерства охорони здоров'я України (далі – МОЗ) від 14.02.2012 № 110 «Про затвердження форм первинної облікової документації та Інструкцій щодо їх заповнення, що використовуються у закладах охорони здоров'я незалежно від форми власності та підпорядкування» (далі – наказ), ведеться у застарілій формі «Історія хвороби» та не відповідає затвердженій формі № 025/о.

4. У медичних картах підопічних відсутня інформована добровільна згода пацієнта на обробку персональних даних (форма № 003-8/о), що є порушенням вимог Закону України «Про захист персональних даних» та наказу МОЗ від 14.02.2012 № 110. Також в медичних картах відсутня інформована добровільна згода пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції

та знеболення (форма № 003-6/о), яка необхідна для ознайомлення пацієнта з інформацією про характер, мету, орієнтовну тривалість діагностично-лікувального процесу, про можливі несприятливі наслідки під час його проведення, необхідність дотримання визначеного лікарем режиму в процесі лікування, ймовірний перебіг захворювання та наслідки у разі відмови від лікування.

5. У порушення Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом МОЗ від 16.12.2003 № 584 (далі - Правила), в кімнаті чергової медичної сестри, де зберігаються лікарські засоби, відсутні прилади (термометр і гігрометр), які використовуються для вимірювання температури і відносної вологості у приміщенні та холодильнику, де зберігаються лікарські засоби (фото 10).

Відповідно до пункту 5 Правил забороняється використання лікарських засобів, термін яких минув. Проте в холодильнику зберігаються лікарські засоби (краплі для очей «Бетофтан», в кількості 2 упаковки) після закінчення терміну придатності. Зазначене може бути небезпечним для здоров'я підопічних (фото 11).

6. Відповідно до пункту 4 розділу II Правил у приміщенні, де зберігаються лікарські засоби, слід підтримувати температуру та вологість повітря, які відповідають вимогам інструкції для медичного застосування лікарського засобу та отримані дані щоденно заносити до журналу обліку температури та відносної вологості. Однак, під час відвідування встановлено, що у відділеннях не ведуться журнали результатів перевірки дотримання умов зберігання лікарських засобів, що свідчить про відсутність належного контролю за якістю зберігання ліків.

7. Медичним персоналом допускається сумісне зберігання лікарських засобів із продуктами харчування в одному холодильнику, що є порушенням пункту 12 розділу III Правил (фото 12).

**Порушення права на достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, одяг, житло (стаття 48 Конституції України, стаття 5 Закону України «Про психіатричну допомогу»).**

8. Під час довготривалих відключень електроенергії в харчоблоці закладу не працює холодильна камера для зберігання молочної продукції, чим порушуються вимоги пункту 7 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.

Разом з тим, групою НППМ виявлено, що в холодильних камерах харчоблоку відсутні термометри, а журнал температурного режиму та технічного обслуговування холодильного устаткування не ведеться.

9. Відповідно до вимог частини 4 пункту 1 статті 49 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»

приміщення харчоблоку потребує вжиття дезінсекційних заходів через розповсюдження тарганів.

Так, групою НПМ встановлено наявність тарганів на тарілках підопічних та в холодильнику (фото 13).

Відповідно до вимог статті 18 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» юридичні особи незалежно від форм власності та громадяни зобов'язані забезпечити проведення профілактичних дезінфекційних заходів у житлових, виробничих та інших приміщеннях (будівлях) і на земельних ділянках, що належать їм на праві власності чи надані в користування, здійснюють інші заходи з метою недопущення розмноження гризунів та комах.

10. У порушення вимоги частини 3 пункту 1 статті 42 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» вікна харчоблоку закладу не обладнано сітками від комах, через що на кухні наявні мухи.

11. В закладі не оприлюднюється денне меню в доступному для підопічних місці, тож мешканці пансіонату та їх родичі не мають можливості ознайомитись з запропонованим закладом раціоном харчування.

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

12. Не всі приміщення пансіонату у повній мірі пристосовані до потреб осіб з інвалідністю та підопічних, які належать до маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме в коридорах житлового корпусу відсутні горизонтальні поручні для полегшення пересування малорухомих підопічних.

13. У порушення пункту 35 Типового Положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2020 № 772, не всі приміщення пансіонату облаштовані кнопками виклику персоналу.

14. В житловому корпусі для пересування підопічних між поверхами функціонують ліфти. Проте керівництвом пансіонату встановлено графік роботи ліфтів (фото 14). Під час конфіденційних бесід підопічні скаржилися, що через обмеження в роботі ліфтів неможливо вийти на вечірню прогулянку, а також підопічні не завжди встигають на сніданок.

Через часті відключення світла та незручний графік роботи ліфтів маломобільні підопічні змушені самотійно пересуватися сходами п'ятиповерхового корпусу, що унеможливорює створення безперешкодного життєвого середовища для осіб з інвалідністю (фото 15).

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

15. Групою НПМ встановлено, що одяг, взуття, постільна білизна та інший м'який інвентар не персоналізовано.



Відповідно до рекомендацій Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводженню чи покаранню СРТ/Inf(98)12-part (далі – Стандарти КЗК) вищезазначені умови не сприяють зміцненню почуття самобутньої особистості та особистої гідності підопічних, а індивідуалізація одягу є однією із форм процесу лікування.

### **Інші порушення**

16. Під час відвідування стало відомо про порушення прав підопічного

Так, 13.06.2017 року [ ] визнано недієздатним та призначено опікуна [ ]. Проте 26.07.2021 рішенням Ржищівського міського суду Київської області через невиконання останнім своїх опікунських обов'язків його звільнено від виконання повноважень опікуна

Отже, недієздатний підопічний [ ] з 13.06.2017 по теперішній час не має опікуна, що призводить до низки порушень його прав протягом тривалого часу. А саме [ ] позбавлений можливості представництва своїх інтересів у суді, взаємодії з державними органами, укладання договорів на надання медичних послуг тощо.

Окрім цього, він не володіє інформацією щодо його майна та не може ним розпоряджатися.

Незважаючи на чисельні письмові заяви [ ] щодо призначення йому опікуна та надання відомостей щодо його майна, він продовжує залишатися без опікуна.

Групі НМП не надано жодних підтверджуючих документів щодо вжиття керівництвом пансіонату заходів для сприяння призначення опікуна.

## **III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

### **1. Київській міській військовій адміністрації забезпечити:**

контроль за додержанням прав підопічних;  
вжиття невідкладних заходів щодо усунення наведених порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду, а також причин та умов, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності Київського пансіонату ветеранів праці;  
облаштування укриття з урахуванням вимог чинного законодавства.

### **2. Київській міській раді:**

вирішити питання щодо встановлення опіки над підопічним

### **3. Київському пансіонату ветеранів праці забезпечити:**

опрацювання питання щодо комплектації штатної чисельності медичного персоналу пансіонату;

належне ведення медичної документації;  
зберігання в медичних картах підопічних інформованої добровільної згоди пацієнта на обробку персональних даних, а також на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення;  
встановлення у кімнаті та холодильнику для зберігання лікарських засобів приладами для вимірювання температури і відносної вологості повітря;  
контроль над термінами придатності лікарських засобів;  
окреме зберігання лікарських засобів та продуктів харчування;  
належне ведення журналу температурного режиму та технічного обслуговування холодильного устаткування;  
проведення дезінфекційних заходів в харчоблоці закладу;  
встановлення на вікнах харчоблоку закладу сіток від комах;  
оприлюднення денного меню в доступних для підопічних місці;  
обладнання коридорів корпусу горизонтальними поручнями;  
встановлення у житлових кімнатах кнопок виклику персоналу;  
перегляд графіку роботи ліфтів та унормування його відповідно до потреб підопічних та встановленого режиму дня;  
персоналізацію м'якого інвентарю та одягу підопічних.

Додаток: фотоматеріали на 4 арк. в 1 прим.

**Керівник групи НІМ**

**Головний спеціаліст відділу реалізації  
національного превентивного  
механізму в закладах соціального  
забезпечення та освіти Департаменту з  
питань реалізації національного  
превентивного механізму  
Секретаріату Уповноваженого  
Верховної Ради України з прав  
людини**



**Антон КРУЦЮК**

## Фотоматеріали

Фото 1

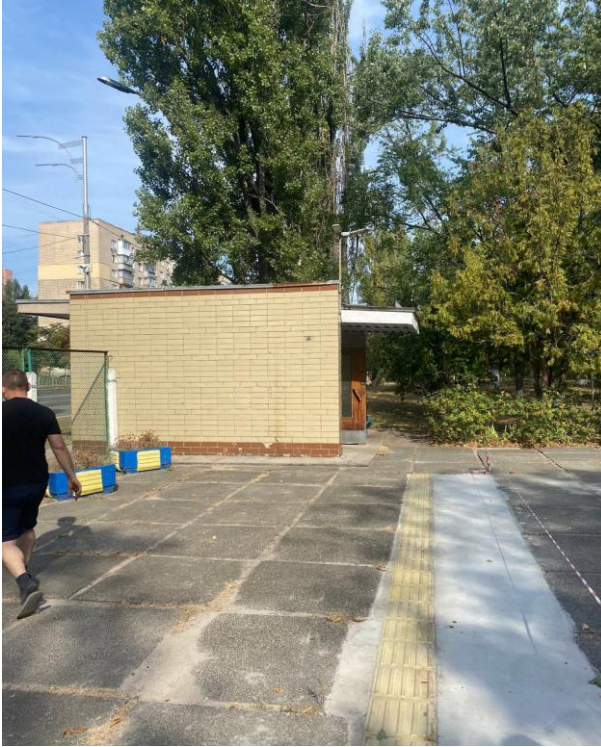


фото 2



Фото 3

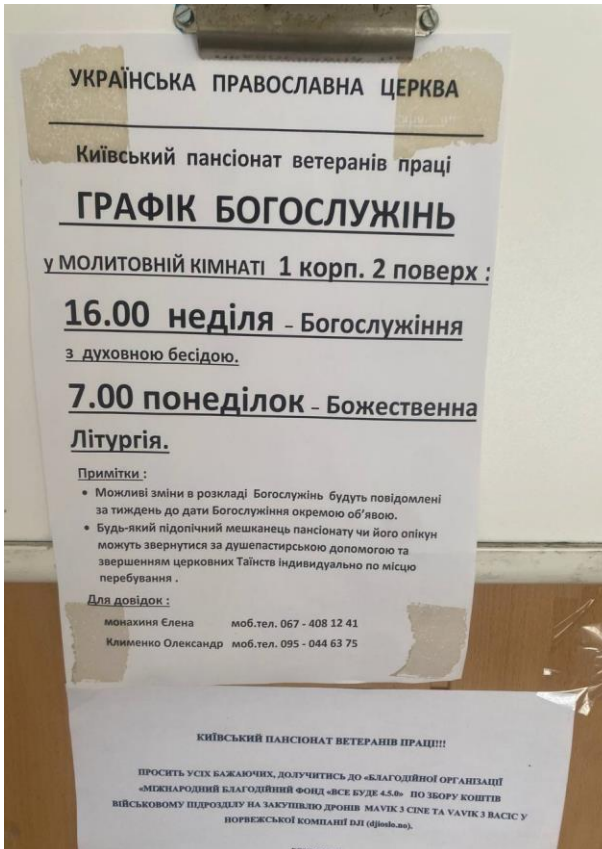


фото 4

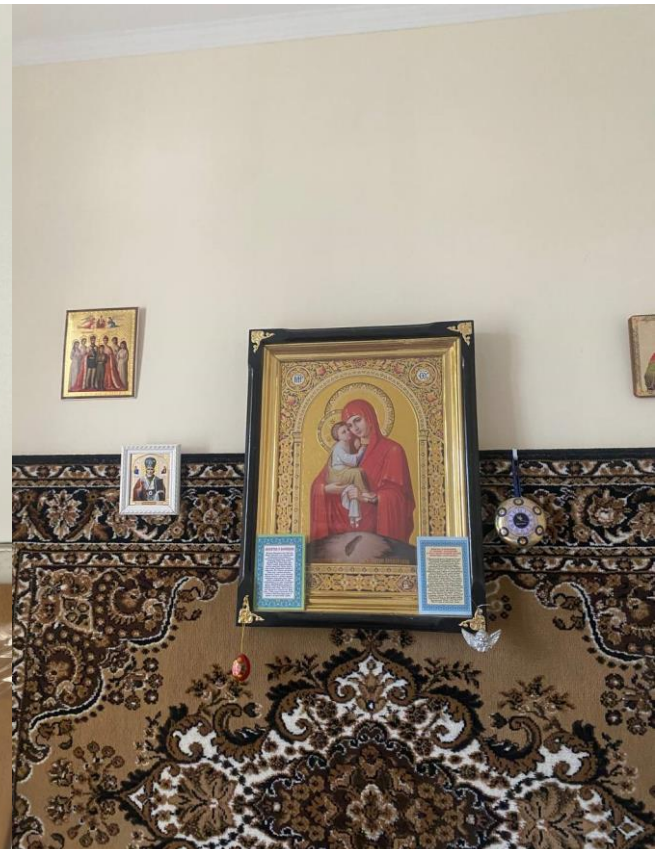




Фото 5



фото 6

## ЧАС ПРИЙМАННЯ ЇЖІ

Сніданок з 09-00 до 09-30

Обід з 14-00 до 14-45

Вечеря з 18-00 до 18-30

Кефір на ніч, 20-00 – 22-00

(індивідуально за потребою)

Фото 7



фото 8

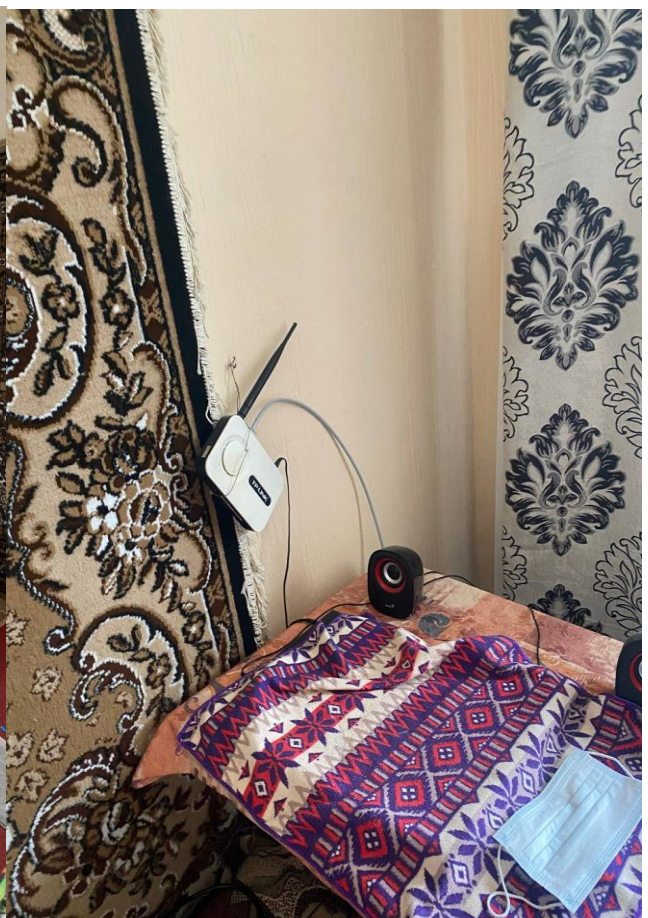




Фото 9

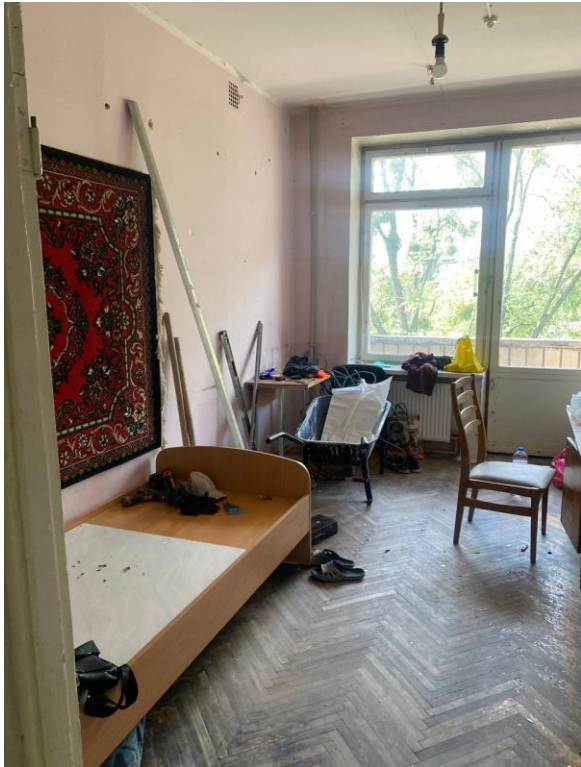


фото 10



Фото 11



фото 12



Фото 13



фото 14

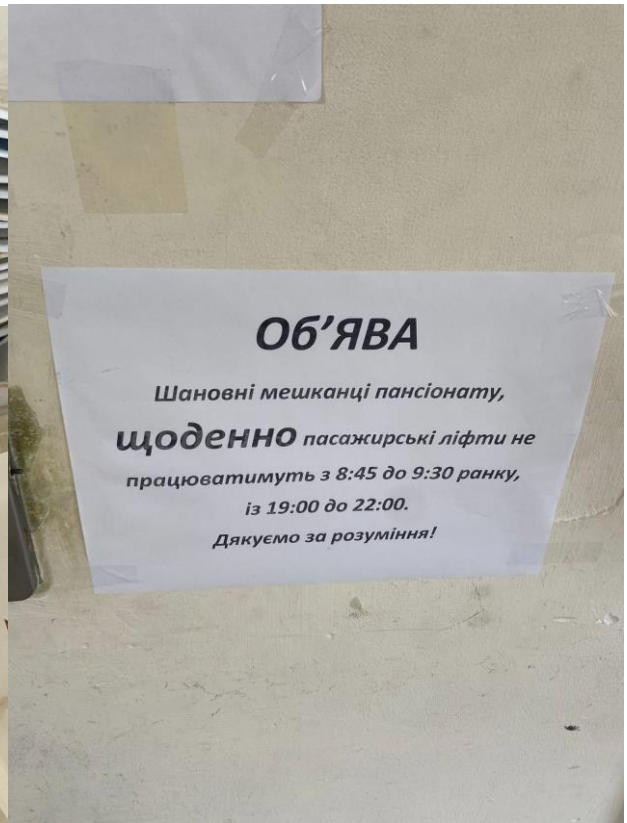


Фото 15

