



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування  
геріатричного пансіонату приватної форми власності  
товариства з обмеженою відповідальністю «Дім Життя»**

28.08.2023

м. Київ, 2023

## 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», 21.08.2023 групою НПМ здійснено відвідування геріатричного пансіонату приватної форми власності товариства з обмеженою відповідальністю «Дім Життя» (далі – ТОВ «Дім Життя», пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

**Цикаленко Ірина Ігорівна**, 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);

**Іваниш Ярослава Ярославівна**, 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;

**Захандревич Микола Олександрович**, головний спеціаліст відділу аналітики та взаємодії з громадськістю Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**Черкез Вероніка Олександрівна**, представник громадської організації.

### **Загальна інформація.**

Відвідування пансіонату проводилось групою НПМ вперше.

Пансіонат знаходиться за адресою: м. Київ, вул. 63я Садова, буд. 174.

Згідно зі Статутом, товариство з обмеженою відповідальністю «Дім Життя» створене з метою надання послуг із забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів, в тому числі, але не обмежуючись, надання соціальної послуги стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, а також з метою здійснення інших видів діяльності.

На виконання вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» ТОВ «Дім Життя» внесене до Реєстру надавачів соціальних послуг Мінсоцполітики № 120203759 (фото 1).

Загальна чисельність працівників закладу складає 5 осіб. Під час денної робочої зміни у закладі постійно знаходиться адміністратор-медсестра, та три

працівники з числа обслуговуючого персоналу, які надають допомогу по догляду за підопічними. В нічну зміну у пансіонаті постійно знаходиться один працівник з числа обслуговуючого персоналу.

Заклад розрахований на перебування 30 осіб. На день відвідування в пансіонаті перебувало 30 осіб, з них 4 особи ліжкові хворі.

В закладі спільно проживають підопічні різної статі, яким відповідно до статті 23 Конвенції про права осіб з інвалідністю, забезпечено «особисті взаємини на рівні з іншими».

Заклад розташований у огороженому триповерховому будинку, який має дві вхідні зони.

Територія закладу огорожена, підопічні мають вільний доступ до внутрішнього дворику, де облаштовано крыту альтанку з лавами для відпочинку (фото 2, 3).

Заклад оснащений генераторами, бойлерами, має свердловини для забезпечення водопостачання.

У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417. На кожному поверсі пансіонату розміщені плани евакуації та вогнегасники (фото 4, 5).

У житлових приміщеннях пансіонату створені затишні умови для проживання з додержанням права на приватність, температурного режиму та норм житлової площі.

Кожна кімната обладнана відповідно до потреб підопічних: наявні функціональні ліжка, протипролежнівні матраци, приліжкові столики та персональні засоби технічної реабілітації (фото 6, 7). У кожній кімнаті є телевізор та кондиціонер. Підопічні забезпечені м'яким та твердим інвентарем в достатній кількості.

Речі підопічних під час оформлення в пансіонат маркуються для забезпечення персоналізації м'якого інвентарю та закріплення особистих речей за особою. Підопічних забезпечено персональними тумбами або окремими підписаними поличками у шафах в доступному для них місці.

Працівниками проводиться належне прибирання в житлових кімнатах та приміщеннях загального користування. Забезпечується відповідний догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур.

На кожному поверсі облаштовані озеленені зони відпочинку. Особи, що використовують крісла колісні, проживають в кімнаті з окремим виходом на вулицю, таким чином зазначені особи не потребують сторонньої допомоги для залишення житлових приміщень.

Санітарні кімнати облаштовані з дотримання норм ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» (далі – ДБН В.2.2-40:2018) для зручного користування маломобільними особами та особами похилого віку (фото 8, 9).

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.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються на першому поверсі закладу, облаштованому як рецепція пансіонату, в шафі в окремих підписаних боксах та видаються медсестрою відповідно до призначень сімейного лікаря (фото 10). Під час відвідування опитані підопічні повідомили, що лікарські препарати, які вони приймають, медсестра закладу розносить по палатах за графіком відповідно до рекомендацій сімейного лікаря, а при необхідності надання медичної допомоги, персонал закладу зв'язується зі приватною медичною установою та родичами особи. Забезпечення підопічних лікарськими засобами чи іншими діагностичними послугами здійснюється за власні кошти підопічних, або кошти їх родичів/близьких.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 10 підопічними та 5 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання 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 ході відвідування встановлено, що 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 (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 наказу Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579 «Про затвердження вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту».

2. Наявні у будівлі пансіонату вогнегасники потребують проведення щорічного технічного обслуговування відповідно до Правил пожежної безпеки в

Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417 та Правил експлуатації та типових норм належності вогнегасників, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 15.01.2018 № 25, оскільки термін їх робочого циклу сплинув (фото 11).

На виконання зазначеної рекомендації проведено технічне обслуговування вогнегасників, про що керівництвом закладу були надані групі НПМ підтверджуючі документи (фото 12).

**Порушення права на гідні і безпечні умови перебування (стаття 28 Конституції України, стаття 9, 20 Конвенції про права осіб з інвалідністю).**

3. Організація чотирьохразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями. Проте, 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.

4. Під час відвідування зафіксовано, що закладом забезпечено підопічним належний доступ до питної води. Більшість підопічних використовують для пиття придбану бутильовану воду, проте окремі підопічні вживають воду з системи водопостачання. Адміністрацією закладу повідомлено групу НПМ, що на території пансіонату є свердловини для забезпечення водопостачанням, проте відсутні сертифікати перевірки води, що є порушенням Державних санітарних норм та правил «Гігієнічні вимоги до води питної, призначеної для споживання людиною», затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 12.05.2010 № 400.

**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. Усупереч вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» у ТОВ «Дім Життя» на момент відвідування була відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа), та не укладено договір із закладом охорони здоров'я.

Після наданих групою НПМ рекомендацій, під час підготовки Звіту за результатами відвідування пансіонату, зазначене порушення було усунуто. ТОВ «Дім Життя» укладено договір про дання медичних послуг з товариством з обмеженою відповідальністю «Універсум Клінік», про що групі НПМ дирекцією були надіслані підтверджуючі документи (фото 13).

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

6. Облаштування зовнішнього пандуса та сходів житлового корпусу не повністю відповідають вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» (далі – ДБН В.2.2-40:2018), зокрема, верхня і нижня сходинка сходового маршу не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходінок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу, кут нахилу пандуса більший встановленої норми (фото 14).

**Порушення права підопічних на отримання інформації про свої права та обов'язки, а також 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).**

7. У пансіонаті наявний стенд з інформацією про діяльність закладу, проте він розміщений в адміністративній частині будівлі, до якої ведуть круті східці, що зумовлює обмежений доступ до цієї інформації, оскільки маломобільні підопічні не можуть потрапити в зазначене приміщення без сторонньої допомоги.

Окрім того, на інформаціоному стенді відсутня актуальна інформація про права підопічних, а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі їх порушення.

Групою НПМ проінформовано керівництво установи та адміністратора, що зазначена інформація має бути розташована у доступному місці, на рівні зросту, що дозволяє підопічним використовувати її у будь який час та не залежати від сторонніх осіб.

**Інші порушення.**

8. Відповідно до вимог Державного стандарту соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги.

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 закладу було виявлено, що договори про надання соціальних послуг підписані підопічними з іншим товариством з обмеженою відповідальністю (фото 15).

Зі слів керівника ТОВ «Дім Життя» зазначені договори підписані з товариством з обмеженою відповідальністю, уповноваженою особою якого є директор ТОВ «Дім Життя», яке аналогічно здійснює діяльність з надання послуг

догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів, а також внесене в реєстр надавачів соціальних послуг Міністерства соціальної політики. Зі слів дирекції закладу, колізія з договорами зумовлена військовим станом та буде виправлена до кінця поточного року.

### **III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**Товариству з обмеженою відповідальністю «Дім Життя», що здійснює діяльність геріатричного пансіонату приватної форми власності:**

забезпечити здійснення діяльності пансіонату відповідно до положень Закону України «Про соціальні послуги» та чинного законодавства;

забезпечити оформлення договорів про надання соціальних послуг відповідно до вимог чинного законодавства;

дотримуватися безпекових заходів під час оголошення сигналу «повітряна тривога»;

здійснити перевірку відповідності води Державним санітарним нормам та правилам «Гігієнічні вимоги до води питної, призначеної для споживання людиною»;

здійснити облаштування зовнішнього пандуса та сходів житлового корпусу відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018 «Державні будівельні норми. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення»;

забезпечити безперешкодний доступ підопічних до інформаційного стенду про їх права та номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав.

**Додатки: фотоматеріали – на 7 арк. в 1 прим.**

**Керівник групи НПМ**

**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**

**Ірина ЦИКАЛЕНКО**

## Фотоматеріали

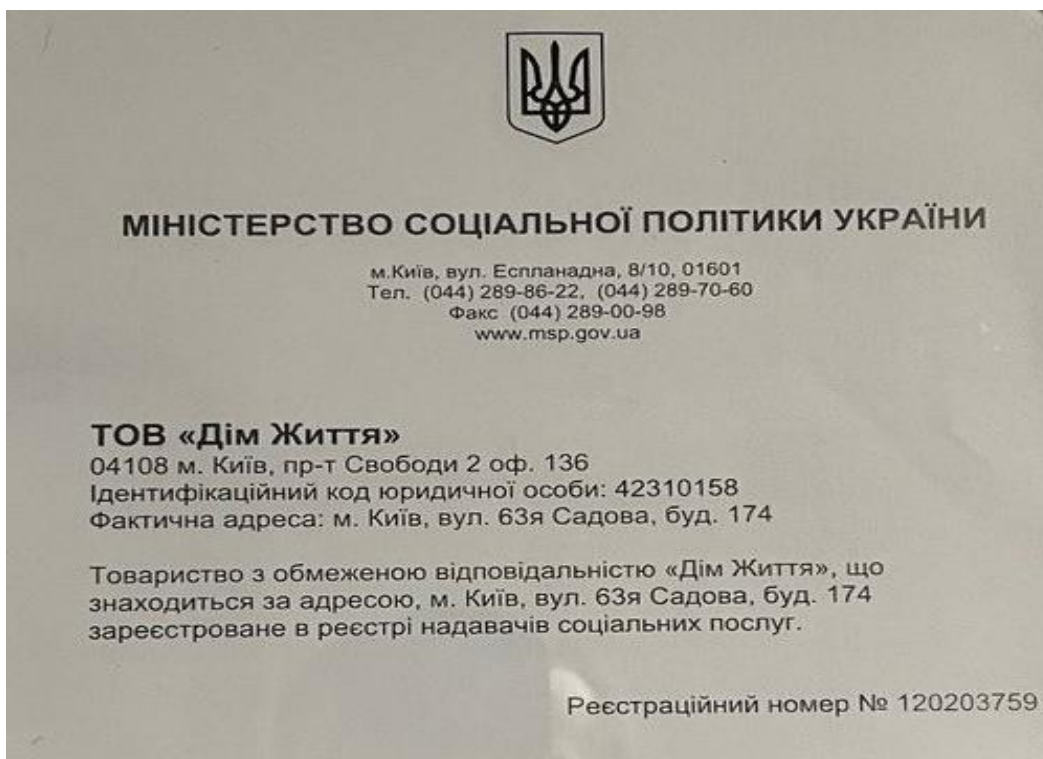


Фото 1



Фото 2





Фото 3



Фото 4



Φοτο 5



Φοτο 6



Φοτο 7



Φοτο 8






Φοτο 9



Φοτο 10



Фото 11



**Товарний чек № 16874 від 28 серпня 2023 р.**

**Постачальник:** ФОП Сімутенков Тимофій Володимирович  
 Р/р UA17305299000026002045001816, Банк Ф-Я КБ "ПРИВАТБАНК" КИЇВСЬКЕ РУ, МФО 305299, Україна, 17024, Чернігівська обл., Козелецький р-н/м.Остер р-н, смт.Десна, вул.Довженка, буд. 38, кв. 13, код за ЄДРПОУ 3250302119  
 Є платником податку 2 групи, та не є платником ПДВ

**Покупець:** Золотин Андрей

**Договір:** Основной договор  
**Замовлення:** № 19071 від 25 серпня 2023 р.

№	Артикул	Назва	Кількість	Ціна	Сума
1	070241	Тех. обслуговування ВП-5 (ОП-5)	2 шт	90,00	180,00
2	070242	Тех. обслуговування ВП-6 (ОП-6)	4 шт	96,00	384,00
<b>Разом:</b>					<b>564,00</b>

Фото 12

**ДОГОВІР 2023-25-08**  
**про надання медичних послуг**

місто Київ «25» серпня 2023 р.

**ТОВ «ДІМ ЖИТТЯ»**, надалі **Замовник**, в особі Оленченко Андрія Вікторовича, який діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та **Товариство з обмеженою відповідальністю «Універсум Клінік»**, надалі **Виконавець**, в особі Директора Романенко Валерії Олександрівни, що діє на підставі Статуту з другої сторони, а надалі разом іменуються Сторони, уклали цей Договір про наступне:

**1. Предмет договору**

1.1. За цим Договором Виконавець зобов'язується за погодженням та дорученням Замовника надавати визначеним Виконавцем фізичним особам (надалі - Пацієнти) за їх зверненням платні медичні послуги у строк та на умовах, визначених цим Договором, а Замовник зобов'язується прийняти та оплатити надані медичні послуги.

1.2. Під медичними послугами розуміються усі види послуг (та або/робіт) які має право надавати Виконавець на підставі Ліцензії МОЗ України: серія АД № 063792.

1.3. Виконавець надає послуги Пацієнтам Замовника по вартості, що відповідає чинному на день отримання послуги прейскуранту медичних послуг, розміщеному на сайті Виконавця за посиланням: <https://universum.clinic/ua/vartist/>, зі знижкою у розмірі 10%.

1.4. Під час звернення Пацієнтів до Виконавця за отриманням медичних послуг на Пацієнтів поширюється дія Публічного договору про надання медичних послуг, що розміщена та доступна до вільного ознайомлення на сайті Виконавця за посиланням <https://universum.clinic/ua/publicnij-dogovir-pro-nadannya-medichnix-poslug/>, а також на паперових носіях за місцезнаходженням Виконавця, з урахуванням особливостей, передбачених цим Договором.

1.5. Виконавець надає медичні послуги відповідно до ЗУ «Основи законодавства України про охорону здоров'я».

Фото 13



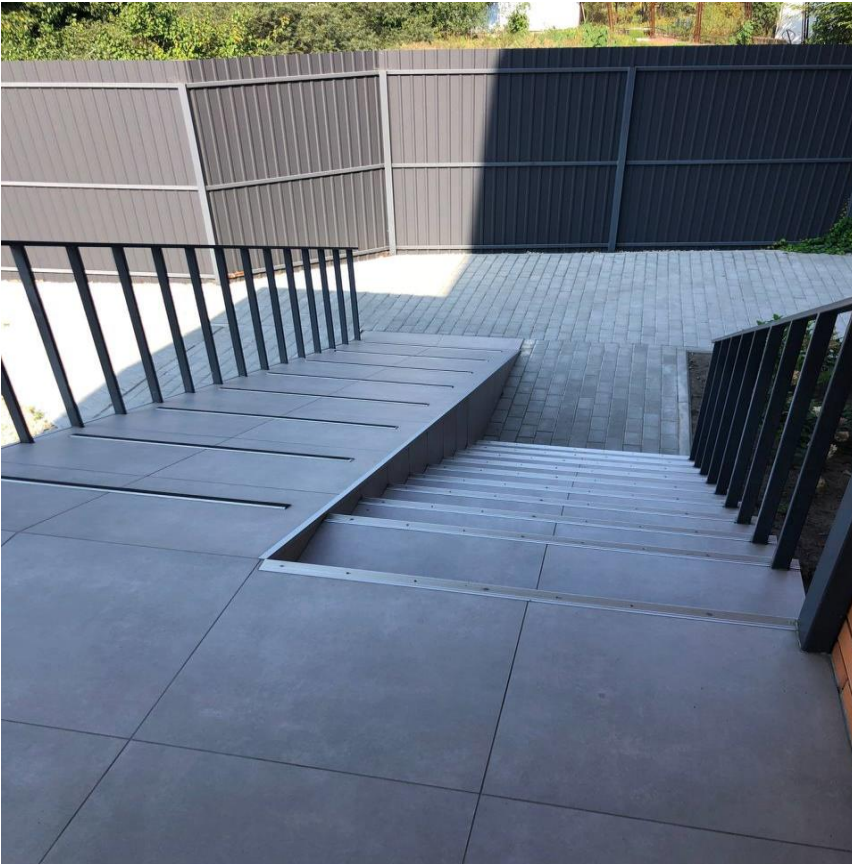


Фото 14

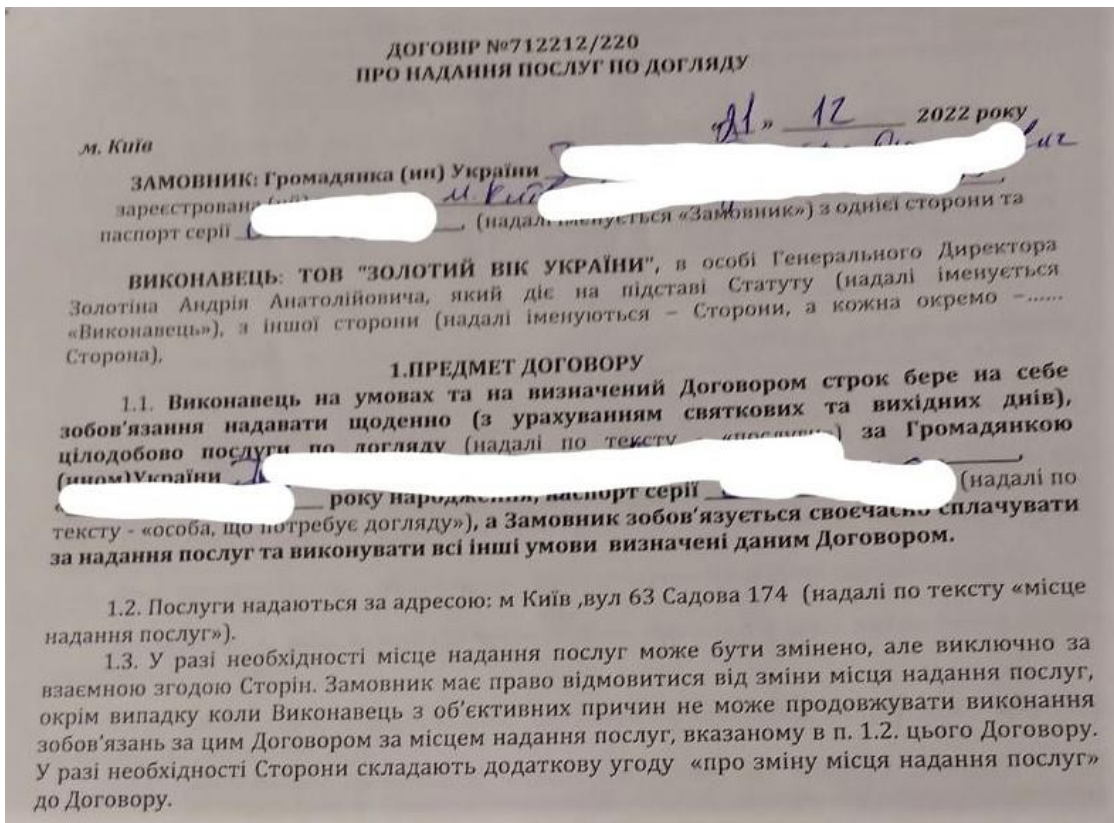


Фото 15