



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування приватного  
пансіонату для осіб похилого віку «Тепло родини»  
у м. Кропивницькому**

20.11.2024

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», 20.11.2024 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку «Тепло родини» у місті Кропивницькому (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени 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 (керівник групи НПМ);

**Свирид Сергій Романович**, 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;

**Проценко Людмила Петрівна**, представник громадської організації;

**Буряк Володимир Васильович**, представник громадської організації.

### **Загальна інформація.**

Відвідування закладу здійснювалось вперше.

Заклад знаходиться за адресою: вул. Харківська, буд. 50, м. Кропивницький, Кіровоградська область, 25000.

Послуги особам похилого віку надають фізичні особи-підприємці Головань Євген Юрійович та Матвеев Євген Васильович.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі укладення договору між пансіонатом та підопічними.

Заклад розрахований на перебування 28 осіб. На день відвідування в пансіонаті перебувало 22 особи (13 жінок та 9 чоловіків), з яких 7 ліжкових хворих.

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

За 2024 рік у пансіонаті померло 10 осіб (зі слів адміністратора).

Заклад розташований у огороженому двоповерховому приватному будинку (фото 1, 2).

Усі мешканці пансіонату на час відвідування мали охайний зовнішній вигляд.

У закладі панує доброзичлива і приємна атмосфера. Підопічні доглянуті, позитивно відгукуються про персонал закладу. У пансіонаті організують свята, підопічні залучаються до культурно-масової діяльності, переглядають телепередачі, займаються відновленням дрібної моротики.

Зі слів адміністратора закладу, до пансіонату регулярно навідується священнослужитель.

Працівниками пансіонату 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.

Зі слів адміністрації закладу, усі підопічні мають укладені декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та отримують медичні послуги, передбачені програмою державних гарантій медичного обслуговування населення у 2024 році, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 22.12.2023 № 1394.

Для огляду підопічних до пансіонату 1 раз на місяць приходять лікар-хірург, психолог та сімейний лікар.

Персонал пансіонату володіє інформацією про стан здоров'я підопічних, допомагає у дотриманні ними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря. Забезпечення підопічних лікарськими засобами, виробами медичного призначення чи діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються в холі закладу в окремих підписаних боксах, а також у кімнатах підопічних (фото 3). Під час відвідування підопічні повідомили, що лікарські засоби вони приймають відповідно до рекомендацій сімейного лікаря, а при необхідності надання медичної допомоги персонал закладу зв'язується з їх родичами/близькими.

Зі слів адміністратора закладу, продукти харчування, що використовуються для приготування їжі, закупаються адміністрацією закладу один раз на тиждень.

Підопічні забезпечені чотириразовим харчуванням. В закладі наявне дієтичне та перспективне меню.

Вікна закладу обладнані захистом від сонця, що не погіршує умови природньої освітленості приміщень та не перешкоджає евакуації людей з будинку. Окрім того, вікна не заграбовані (фото 4).

Заклад має автономне опалення.

Під час робочої зміни у закладі постійно знаходиться 6 працівників з числа обслуговуючого персоналу, які цілодобово здійснюють догляд за підопічними.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 15 підопічними та 3 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 відсутня окрема захисна споруда (укриття) або пристосоване приміщення, яке має забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у разі оголошення 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 (далі – Критерії діяльності) та Вимогам з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

При цьому, у пансіонаті наявне підвальне приміщення, яке використовується як склад (фото 5, 6). У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах. Підопічні, з їх слів, не знають як діяти у разі обстрілів, не застосовується до них і «правило двох стін». Розміщення ліжкових хворих підопічних на другому поверсі у разі надзвичайної ситуації ускладнює їх евакуацію.

2. У пансіонаті не дотримано безпечних умов перебування підопічних, оскільки, у будівлі не встановлено протипожежної сигналізації. Зазначене свідчить про порушенням вимог Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417 та абзацу другого підпункту 1 пункту 5 Критеріїв діяльності.

**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», стаття 38 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я»).**

3. У порушення вимог пункту 12 розділу III Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 16.12.2004 № 584, лікарські засоби зберігаються без контролю температури та рівня вологості у холі пансіонату.

4. Працівниками пансіонату, здійснюються медичні маніпуляції, зокрема внутрішньом'язеві ін'єкції. Однак, усупереч вимогам статті 7 Закону України «Про

ліцензування видів господарської діяльності» та підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності, у пансіоната відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа). Рішення про необхідність звернутися за медичною допомогою приймають родичі/близькі підопічного, що не завжди може відповідати його інтересам та потребам.

5. У закладі відсутні індивідуальні плани реабілітації та інша документація щодо проведення реабілітаційних заходів, що порушує вимоги статті 5 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні».

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

6. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в окремих кімнатах пансіонату, що є порушенням норм житлової площі на одну особу (8-10 м<sup>2</sup>) та не відповідає вимогам Державних будівельних норм (далі – ДБН) В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (фото 7).

7. У відповідності до підпункту 3 пункту 5 Критеріїв 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 пансіонаті здійснюється всупереч вимогам підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності, та забезпечується власними потужностями.

8. 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 (фото 8).

Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми.

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

9. Приміщення пансіонату не в повній мірі пристосовано 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 поверсі;

верхні і нижні сходи не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходів сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу;

відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу;

санітарно-гігієнічні кімнати закладу не пристосовані до потреб осіб з інвалідністю.

Слід зауважити, що всі підопічні, у тому числі ліжкові хворі мають право на щоденні прогулянки на свіжому повітрі.

10. У житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних відсутні кнопки виклику персоналу, що призводить до неможливості екстреного надання медичної допомоги та швидкого реагування у разі коли ліжковий хворий потребує допомоги персоналу.

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

11. Працівники закладу порушують права підопічних на приватність, оскільки проводять гігієнічні процедури підопічним у присутності інших мешканців кімнати, не використовуючи при цьому ширми. Більш того, використання туалетного стільця, зміна підгузків та миття підопічних у присутності інших осіб порушує право мешканців на повагу до людської гідності.

### **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)**

12. 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 унеможлиблює 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.

13. 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.

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

14. На першому поверсі пансіонату розміщено інформаційний стенд, проте на стенді відсутня інформація про права підопічних та правила пансіонату, 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.

#### **Інше.**

15. На території пансіонату відсутні належно облаштовані зони для відпочинку підопічних на свіжому повітрі, зокрема криті альтанки, бесідки та інші необхідні елементи інфраструктури (фото 9). Відсутність таких зон обмежує можливості для організації відпочинку та оздоровлення мешканців на свіжому повітрі, що суперечить вимогам щодо створення комфортних і безпечних умов для проживання.

### **III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**Фізичним особам-підприємцям Головань Євгену Юрійовичу та Матвєєву Євгену Васильовичу, які здійснюють господарську діяльність у пансіонаті для осіб похилого віку «Тепло родини» забезпечити:**

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

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності, Державного стандарту; внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг; розміщення у доступному місці інформаційного стенду про права підопічних та номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав, а також актуальну інформацію для отримання підопічними безоплатної правничої допомоги;

дотримання вимог пожежної безпеки;

дотримання персоналом вимог щодо зберігання лікарських засобів;

дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;

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

облаштування будівлі пансіонату відповідно до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

дотримання права підопічних на приватність;

обладнання житлових кімнат закладу кнопками виклику персоналу;

облаштування зон відпочинку для підопічних на свіжому повітрі.

Додатки: фотоматеріали – на 3 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**



**Ольга ПАРШАКОВА**



**Фотоматеріали**

**Фото 1**



**Фото 2**



**Фото 3**



**Фото 4**



Фото 5



10

Фото 6



Фото 7



Фото 8



Фото 9

