



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування  
пансіонату для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю  
приватної форми власності «Турбота» у Київській  
області**

05.01.2024

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», 05.01.2024 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю приватної форми власності «Турбота» (далі – 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);

**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;

**Темченко Олена Василівна**, представник громадської організації;

**Сидоренко Віта Миколаївна**, представник громадської організації.

### **Загальна інформація.**

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Північна, буд. 12, с. Петропавлівська Борщагівка, Київська область, 08129.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) послуги особам похилого віку надає фізична особа-підприємець Пилипенко Наталія Григорівна (далі – ФОП Пилипенко Н. Г.), що функціонує з основним видом діяльності за кодом КВЕД 87.30 – надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів. Дата запису: 08.10.2020. Номер запису: 200066000000059059.

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

Заклад розрахований на перебування 34 осіб. На день відвідування в пансіонаті перебувало 29 осіб (4 – чоловіків, 25 – жінок), з яких: 5 ліжкових хворих, 4 підопічних відносяться до маломобільних груп населення.

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».

Загальна чисельність працівників закладу складає 6 осіб, з них 2 особи з медичною освітою. Під час робочої зміни у закладі постійно знаходиться 2

працівника з числа обслуговуючого персоналу, які цілодобово здійснюють догляд за підопічними.

Заклад для літніх людей розташований у трьохповерховому приватному будинку, має одну вхідну зону з облаштованим пандусом з електропідйомним механізмом (фото 1, 2). Окрім того, наявна невелика прилегла огорожена територія, на якій облаштована крита альтанка для відпочинку підопічних (фото 3).

У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію, а також забезпечено своєчасне технічне обслуговування наявним засобам первинного пожежогасіння згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417 (фото 4). Вікна пансіонату не заграбовані, наявні схеми евакуації на кожному поверсі (фото 5).

Підопічні в достатній кількості забезпечені м'яким та твердим інвентарем, а також технічними засобами реабілітації – функціональними ліжками з протипролежневими матрацами, санітарними стільцями та персональними допоміжними засобами для пересування (фото 6, 7). Окрім того, в закладі наявні пересувні стільці, за допомогою яких здійснюються санітарно-гігієнічні процедури ліжковим хворим, а також спеціальні пристосування для миття голови малорухомих особам (фото 8).

Одяг, взуття та інші особисті речі підопічних під час оформлення в пансіонат маркуються для забезпечення персоналізації та закріплення за особою. Усі мешканці пансіонату на момент відвідування мали охайний вигляд, вдягнені в чистий одяг відповідно до сезону. Підопічних забезпечено персональними тумбами або окремими підписаними поличками у шафах в доступному для них місці для зберігання власних речей. В пансіонаті облаштовані зони відпочинку для спільного перегляду телевізору.

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.

Санітарні кімнати облаштовані з дотримання норм ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» (далі – ДБН В.2.2-40:2018) з урахуванням потреб маломобільних груп населення та осіб похилого віку (фото 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.

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 кабінеті адміністратора закладу в окремих підписаних боксах та видаються адміністратором

або черговою доглядальницею відповідно до призначень сімейного лікаря. Під час відвідування опитані підопічні повідомили, що лікарські засоби, які вони приймають відповідно до рекомендацій сімейного лікаря, адміністратор закладу, яка має медичну освіту, розносить по кімнатах за графіком, а при необхідності надання медичної допомоги персонал закладу зв'язується зі родичами/близькими підопічного.

Група НППМ провела особисте конфіденційне спілкування з усіма підопічними та 2 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

На день відвідування у закладі знаходились 3 співробітники (2 доглядальниці та кухар), які не володіли інформацією щодо діяльності закладу, зокрема, порядку оформлення новоприбулих підопічних, ведення медичної документації та особових справ підопічних, укладення договорів тощо. Зі слів доглядальниці, оформленням та веденням зазначеної документації займається адміністратор закладу, яка в день відвідування була відсутня. Групою НППМ працівникам пансіонату надано письмовий перелік необхідної документації та інформації від закладу для відповідного оформлення відвідування та ознайомлення з діяльністю установи, про що повідомлено адміністрацію пансіонату в телефонному режимі у день відвідування.

Зі слів адміністратора пансіонату зазначена інформація передана ФОП Пилипенко Н. Г, що здійснює господарську діяльність у пансіонаті.

На час написання звіту ФОП Пилипенко Н. Г. була неодноразово повідомлена про необхідність надання зазначеної інформації та документації засобами електронного зв'язку, проте усупеч вимозі зазначену документацію групі НППМ не надали.

## **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 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 (далі – Критерії діяльності), 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».

У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога», підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах. Розміщення ліжкових хворих підопічних на третьому поверсі у разі надзвичайної ситуації ускладнює їх евакуацію.

**Порушення права на достатній життєвий рівень (стаття 48 Конституції України).**

2. У ході відвідування закладу групою НППМ встановлено перенаселення в окремих кімнатах підопічних, що є порушенням норм житлової площі на особу та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007), оскільки становить 3-4 м<sup>2</sup> на одну особу, всупереч передбаченим чинним законодавством нормам в 8-10 м<sup>2</sup> площі на особу (фото 10, 11).

3. Організація чотириразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями. У пансіонаті не оприлюднене, у доступному для підопічних місці, денне та перспективне меню, таким чином підопічні та їх родичі не мають можливості ознайомитись з запропонованим закладом раціоном харчування.

**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 «Про Основи законодавства України про охорону здоров'я»).**

4. Працівниками пансіонату, що мають медичну освіту, здійснюються медичні маніпуляції, зокрема, такі як 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). Окрім того, за необхідності переглянути призначене лікування персонал нагадує родичам про потребу звернутися до лікаря сімейної медицини. Рішення про необхідність звернутися за медичною допомогою приймають родичі/близькі підопічного, що не завжди може відповідати його інтересам та потребам.

**Порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог чинного законодавства (Закон України «Про соціальні послуги»).**

5. 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. Діяльність самого закладу не відповідає Критеріям діяльності та Державному стандарту.

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

6. Житловий корпус пансіонату не пристосований до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018, а саме: будівлю не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможлиблює організацію прогулянок для ліжкових хворих та підопічних, що відносяться до маломобільних груп населення; наявні круті міжповерхові сходи, які не пристосовані для їх використання маломобільними особами чи користувачами крісел колісних; верхня і нижня сходинки в закладі не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу (фото 12, 13).

**Порушення права на захист персональних даних (статті 6, 12 Закону України «Про захист персональних даних»).**

7. На території та в приміщеннях закладу здійснюється відеоспостереження, однак схем розташування відеокамер не сформовано, попереджувальні знаки про здійснення відеоспостереження шляхом розміщення відповідного застереження в загальнодоступному місці для належного візуального сприйняття громадянами, що не відповідає вимогам абзацу другої частини першої статті 6, частини другої статті 12 Закону України «Про захист персональних даних» та свідчить про непрозорість обробки персональних даних (фото 14).

**Порушення права підопічних на інформацію та ефективні засоби правового захисту (статті 40, 55 та 57 Конституції України).**

8. На першому поверсі пансіонату розміщено інформаційний стенд, де зазначається відомості про діяльність закладу, 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, які 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**

**ФОП Пилипенко Н. Г., що здійснює господарську діяльність пансіонату для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю приватної форми власності «Турбота», забезпечити:**

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності та Державного стандарту, а також забезпечити внесення закладу в Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг Міністерства соціальної політики України;

дотримання персоналом закладу безпекових заходів під час оголошення сигналу «повітряна тривога»;

надання медичної допомоги та медичного обслуговування пансіонатом на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або укладеного договору з закладом охорони здоров'я;

облаштування житлового корпусу відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018;

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

розміщення денного та перспективного меню закладу у загальнодоступному місці для щоденного інформування підопічних;

інформування підопічних щодо здійснення відеоспостереження на території закладу;

розміщення на інформаційному стенді інформації 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.

**Додатки: фотоматеріали – на 4 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



фото 5



фото 6



фото 7



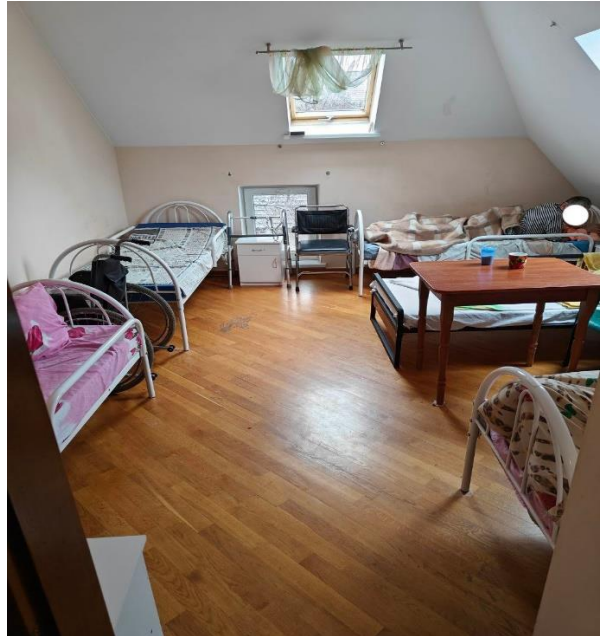
φωτο 8



φωτο 9



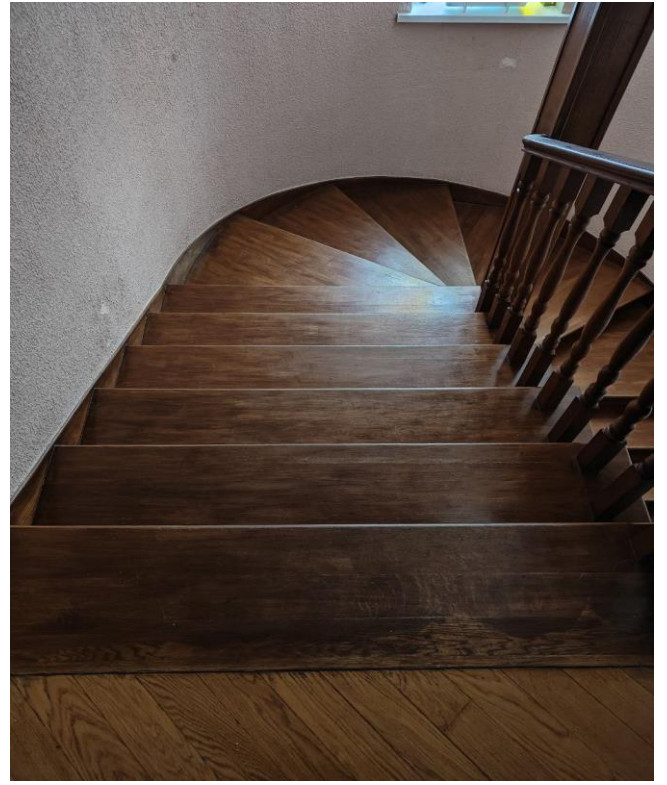
φωτο 10



φωτο 11



φωτο 12



φωτο 13



φωτο 14