



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування приватного
пансіонату для осіб похилого віку «Дім турботи»
у м. Миколаєві**

06.02.2025

Миколаїв, 2025

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», 06.02.2025 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату осіб похилого віку «Дім турботи» у місті Миколаєві (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Дубова Тетяна Віталіївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Задорожний Анатолій Євгенович, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Відвідування закладу здійснювалось вперше.

Заклад розташований за адресою: вул. Приміська, 64 в, м. Миколаїв, Миколаївська область, 54037 (фото 1).

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) послуги особам похилого віку надає фізична особа-підприємець Тертишник Валерій Вікторович, що функціонує з основним видом діяльності за кодом КВЕД 87.30 – Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів, а також: КВЕД 87.10 – Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання, КВЕД 87.20 – надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію, КВЕД 87.90 – Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання, КВЕД 88.99 – Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, КВЕД 88.10 – Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

Дата запису в ЄДР: 04.08.2023 р., номер запису 201035000000369924.

Під час відвідування групи НПМ супроводжував керівник пансіонату – Тертишник Валерій Вікторович.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі укладення договору між власником пансіонату та третіми особами, які влаштовують до закладу підопічних. Вартість послуг становить – 10-15 тис. грн на місяць.

Заклад розрахований на перебування 54 особи. На день відвідування в пансіонаті перебувало 39 осіб (30 жінок та 9 чоловіків), з яких: 23 ліжкових хворих, 4 відносяться до маломобільних груп населення.

Пансіонат розташований в огороженому одноповерховому приватному будинку.

Підопічні закладу на час відвідування мали не охайний зовнішній вигляд (одяг та взуття брудне, зношене).

Пансіонат поділений на три блоки, у кожному 4-5 кімнат для проживання підопічних. В кожній кімнаті мешкають від 3 до 5 осіб, розділені за ознакою статі. У кожній кімнаті є телевізори.

Пансіонат не забезпечений належною територією для прогулянок, а сама територія закладу невелика, використовується для сушіння білизни та паркування авто працівників пансіонату. Наявний лише один стіл із лавами без навісу від погодних опадів.

За словами керівника пансіонату, всі підопічні мають укладені декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та отримують медичні послуги, передбачені програмою державних гарантій медичного обслуговування населення у 2025 році, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 22.12.2023 р. № 1394.

У пансіонаті відсутній медичний працівник. Договір із закладом охорони здоров'я або ліцензія для провадження господарської діяльності з медичної практики відсутні. За словами керівника пансіонату, продукти харчування, що використовуються для приготування їжі, закупаються один раз на тиждень.

В пансіонаті підопічні забезпечені триразовим харчуванням, але відсутнє дієтичне та перспективне меню.

Обслуговування підопічних забезпечують три штатні працівники пансіонату: молодша медична сестра (санітарка - доглядальниця), молодша медична сестра (санітарка, санітарка - прибиральниця, санітарка - буфетниця), кухар. Працівники мешкають у пансіонаті на постійній основі.

Показники смертності у закладі групі НПМ не вдалось встановити, оскільки облік такої інформації не ведеться.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 38 підопічними. Групою НПМ проінформовано підопічних про способи звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, розміщено інформаційний стенд та друківані роздаткові матеріали.

II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

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

1. Під час конфіденційного спілкування з мешканцями установи групою НПМ отримано інформацію, зміст якої може свідчити про перебування в пансіонаті осіб всупереч їх бажанню. Зокрема, більшість мешканців не поінформовані про тип установи, в якій перебувають, помилково вважаючи пансіонат закладом охорони здоров'я, документи та пенсійні картки підопічних, з їх слів, або у родичів, або вони не знають місце їх знаходження.

Окрім того деякі з підопічних вказували, працівники пансіонату примусово застосовують медичні препарати до підопічних на власний розсуд, без призначення лікарів, з метою заспокоєння.

Зі слів підопічних, у закладі присутні випадки зникнення особистих речей, в тому числі і мобільних телефонів.

У зв'язку з виявленням зазначених порушень прав людини, направлено повідомлення про вчинення кримінального правопорушення до органів Національної поліції України.

Порушення права на життя та безпеку (стаття 2 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 27 Конституції України)

2. 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.

Підопічні, з їх слів, не знають як діяти у разі обстрілів, не застосовується до них і «правило двох стін».

3. У пансіонаті не дотримано безпечних умов перебування підопічних, оскільки, всі вогнегасники мають прострочений термін використання. Зазначене свідчить про порушенням вимог Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом № 25 Міністерства внутрішніх справ України від 15.01.2018 року «Про затвердження Правил експлуатації та типових норм належності вогнегасників» в частині пункту II. Загальні вимоги до експлуатації вогнегасників (фото 14).

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»)

4. При вивченні медичної документації підопічних закладу групою НІМ встановлено, що медичні картки мешканців пансіонату не ведуться, що унеможливує здійснення належного контролю за організацією надання медичної допомоги підопічним, зокрема за дотриманням лікарських призначень,

що є одним із основних заходів забезпечення соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до Державного стандарту.

Персонал закладу не володіє інформацією про стан здоров'я підопічних. Єдиною документацією, що характеризує стан здоров'я підопічних є зошити для фіксування температури тіла та артеріального тиску, які заповнюються без фактичного вимірювання оскільки показники прописані наперед.

5. У пансіонаті 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. 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, частина наявних у закладі лікарських засобів зберігаються у холодильнику разом з продуктами харчування, інша частина лікарських засобів зберігаються без контролю температури та рівня вологості у підсобній кімнаті пансіонату.

Також під час відвідування виявлено лікарські засоби, термін придатності яких минув (фото 4). Вживання протермінованих лікарських засобів несе загрозу життю та здоров'ю підопічних.

7. Усупереч вимог, встановлених підпунктом 5 пункту 5 Критеріїв діяльності, у пансіонаті відсутній договір із закладом охорони здоров'я або ліцензії для провадження господарської діяльності з медичної практики.

8. Групою НПМ встановлено, що в пансіонаті наявні у великій кількості медичні препарати, в тому числі сильнодіючі психотропні нейролептики (зокрема, «Аміназин»), в таблетках та ампулах. Зазначене може свідчити про здійснення медичних маніпуляцій, зокрема внутрішньом'язових ін'єкцій, особами що не мають медичної освіти, що суперечить вимогам Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» (фото 3).

Окрім того, всупереч 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.

9. У деяких мешканців пансіонату на відкритих ділянках шкіри наявні значні тілесні ушкодження, зокрема гематоми на обличчі (фото 16). У зв'язку з відсутністю медичного огляду під час прийому підопічних до пансіонату та будь якої документації, якою зафіксовано фізичний стан особи перед прийняттям її в

установу, неможливо встановити точний час, місце та характер отримання ушкоджень.

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

10. 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.

11. 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.

Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми (фото 13).

12. Групою НПМ виявлено, що в холодильнику та морозильній камері пансіонату відсутні термометри та не ведеться журнал температурного режиму, чим порушуються вимоги пункту 2 частини 1 статті 41 Закону. Отже, для уникнення харчових отруєнь підопічних гостро постає необхідність проведення контролю температурного режиму холодильника та морозильних камер.

13. Житлові кімнати пансіонату потребують проведення ремонтних робіт: у деяких кімнатах обдерті шпалери, пошкоджене покриття для підлоги. Такий стан житлових кімнат не сприяє комфортному проживанню підопічних у закладі (фото 11, 12).

14. Температура повітря в житлових кімнатах перевищує допустимі санітарні норми – під час відвідування зафіксована термометром температура складала 26⁰С, провітрювання не проводиться.

Окрім того групою НПМ встановлено, що рівень штучного та природного освітлення всіх приміщень закладу є недостатнім для комфортного проживання підопічних .

15. Санітарний стан кімнат та житлових приміщень незадовільний, прибирання проводиться дуже рідко або не проводиться взагалі (фото 5). Меблі в брудному та занедбаному стані, деякі взагалі поламані, але використовуються підопічними через відсутність нових.

На підлозі однієї з кімнат виявлено розсипану отруту від гризунів, а за

словами підопічних, у пансіонаті багато тарганів (фото 6). Також виявлені декілька несправних засобів електроживлення, оголені проводи та поламані розетки (фото 7, 8).

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

16. 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. Основні положення», а саме:

- санітарно-гігієнічні приміщення і туалетні кімнати не розраховані на широке коло відвідувачів, в тому числі маломобільних груп населення (фото 9, 10);
- середовище не забезпечене засобами безпеки, орієнтування, отримання інформації, у тому числі для осіб із порушеннями зору, та не включає: тактильні елементи доступності, візуальні елементи доступності, аудіопокажчики;
- відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу.

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

17. 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).

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

Зазначене створює умови, за яких неможливе забезпечення приватності підопічним та наявності позитивного терапевтичного середовища, що не відповідає пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання.

19. Групою НПМ встановлено, що одяг та взуття підопічних не персоналізовано, у зв'язку з чим може бути використане іншими особами.

Відповідно до рекомендацій Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводженню чи покаранню вищезазначені умови не сприяють зміцненню почуття самотності особистості та особистої гідності підопічних, а індивідуалізація одягу є однією із форм процесу лікування.

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

20. На першому поверсі пансіонату відсутній інформаційний стенд, що має містити інформацію про права підопічних та правила пансіонату, а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі їх порушення.

Крім того, для забезпечення права на ефективні засоби правового захисту мають бути розміщені стенди з актуальною контактною інформацією 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.

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)

21. 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 унеможливило 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.

22. Працівники закладу, що надають соціальні послуги, не проходили жодного навчання та підвищення кваліфікації. Відповідно до пункту 2 частини 8 статті 13 Закону України «Про соціальні послуги» надавачі соціальних послуг зобов'язані забезпечувати навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги.

23. 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.

24. Типовим договором про надання соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847, передбачена згода підопічного на укладання даного договору. Однак, підопічні перебувають у пансіонаті на підставі заяв та договорів, які підписують їх родичі або треті особи без підтвердження спорідненості. При цьому, керівництво 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.

25. Форма договору, який укладається в закладі, не відповідає затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 формі Типового договору про надання соціальних послуг.

Порушення права на вільний розвиток своєї особистості (стаття 23 Конституції України).

26. Статтею 23 Конституції України передбачено, що кожна людина має право на вільний розвиток своєї особистості, якщо при цьому не порушуються права і свободи інших людей, та має обов'язки перед суспільством, у якому забезпечується вільний і всебічний розвиток її особистості.

При цьому, дозвілля підопічних пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телепередач.

Окрім того відсутнє окреме приміщення для зустрічей та спілкування з родичами.

Інше.

27. На території пансіонату відсутні належно облаштовані зони для відпочинку підопічних на свіжому повітрі, зокрема криті альтанки, бесідки та інші необхідні елементи інфраструктури. 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

Фізичній особі-підприємцю Тертишнику Валерію Вікторовичу (Приватному пансіонату для літніх людей «Дім турботи») забезпечити:

- негайне припинення практики фізичного обмеження підопічних;
- реалізацію права підопічних на свободу пересування;
- 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 наказу Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 при укладенні договорів про надання соціальних послуг з підопічними;
- дотримання вимог пожежної безпеки;
- належне ведення медичної документації;
- облаштування у закладі приміщення ізолятору;
- дотримання персоналом вимог щодо зберігання медикаментів у приміщенні для зберігання лікарських засобів та медичних виробів;
- дотримання вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;
- проведення ремонтних робіт у житлових кімнатах пансіонату;
- належне ведення журналу температурного режиму та технічного обслуговування холодильного устаткування;
- облаштування будівлі пансіонату відповідно до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;
- дотримання права підопічних на приватність;
- облаштування будівлі пансіонату відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018;
- обладнання житлових кімнат закладу кнопками виклику персоналу;
- облаштування зон відпочинку для підопічних на свіжому повітрі;
- персоналізувати одяг та взуття підопічних.

Додаток: Фотоматеріали на 4 арк. в 1 прим.

**Керівник групи НПМ
Головний спеціаліст Відділу сприяння
роботі регіональних представництв
Секретаріату Уповноваженого
Верховної Ради України з прав людини**



Тетяна ДУБОВА

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4

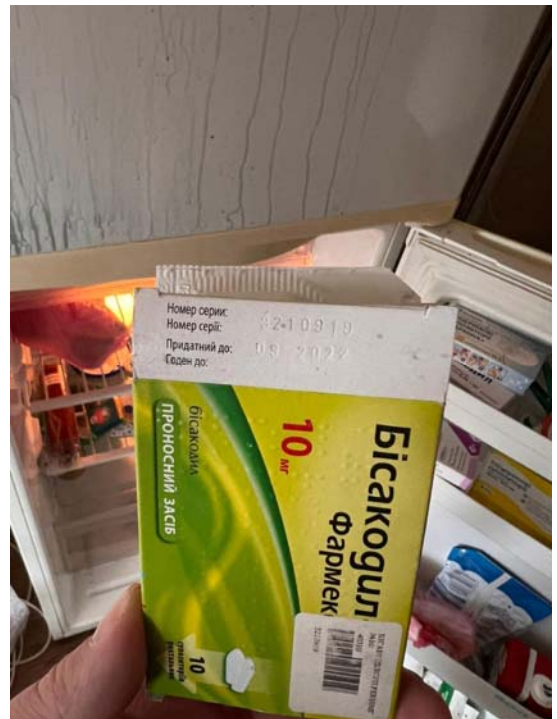


Фото 5



Фото 6



Фото 7

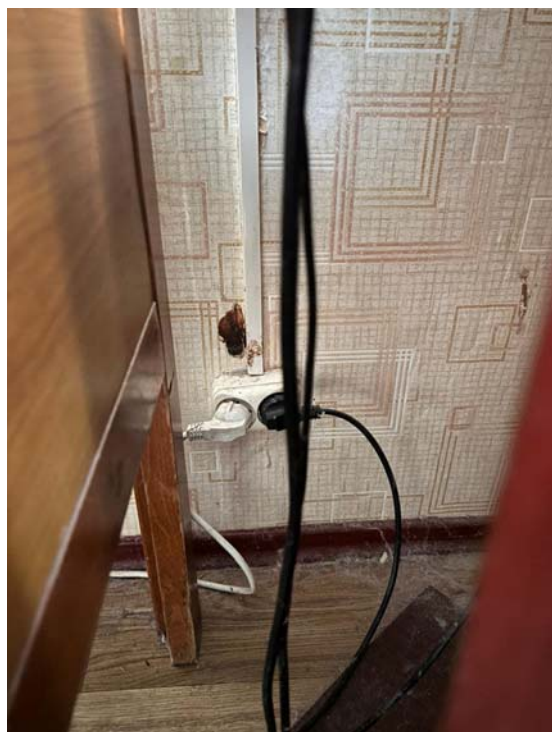


Фото 8



Φοτο 9



Φοτο 10



Φοτο 11



Φοτο 12



Фото 13



Фото 14



Фото 15



Фото 16

