



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

**ЗВІТ**  
**про результати відвідування**  
**приватного будинку для людей похилого віку «Вілла Добра»**

12.02.2025

м. Черкаси, 2025

## I. ВСТУП

У межах реалізації проекту «Регіональні групи національного превентивного механізму», що здійснюється Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з метою апробації моделі автономної роботи громадських моніторів у складі регіональних груп під час здійснення повторних відвідувань національного превентивного механізму до місць несвободи, 12.02.2025 регіональною групою НПМ Черкаської області (далі – РГ НПМ) здійснено відвідування приватного будинку для людей похилого віку «Вілла Добра» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени РГ НПМ:

**Проценко Людмила Петрівна**, представник громадської організації керівник РГ НПМ;

**Біньковський Андрій Сергійович**, представник громадської організації, член РГ НПМ.

### **Загальна інформація.**

Пансіонат знаходиться за адресою: с. Геронимівка, вул. Вернигори, буд. 32, Черкаський район, Черкаська область, 19601.

Заклад розташований у двоповерховому приватному будинку, територія огорожена, вхід облаштовано кнопкою виклику.

У приміщенні закладу соціальні послуги особам похилого віку надають три суб'єкти:

1. Товариство з обмеженою відповідальністю «Вілла Черкаси», код ЄДРПОУ 43894568 зареєстрований за адресою: с. Геронимівка, вул. Вернигори, буд. 32, Черкаський район, Черкаська область. Основним видом діяльності товариства є надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів (КВЕД 87.30), Інші КВЕДИ: 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів. Відповідно до вимог Закону України «Про соціальні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг», ТОВ «Вілла Черкаси» включено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. Відповідно до наданих адміністрацією закладу договорів про надання соціальних послуг, ТОВ «Вілла Черкаси» надає послуги 9 підопічним.

2. Фізична особа-підприємець Ключко Володимир Вікторович (далі – ФОП Ключко В.В.), відповідно до даних з Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, надає послуги «Догляд стаціонарний» (створення умов для проживання; забезпечення харчуванням, твердим, м'яким інвентарем; допомога у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, годування); спостереження за станом здоров'я, організація надання

реабілітаційних та медичних послуг; допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними; навчання навичкам самообслуговування; організація розпорядку дня, у тому числі денної зайнятості, дозвілля). Відповідно до наданих адміністрацією закладу договорів про надання соціальних послуг, ФОП Ключко В.В. надає вказані послуги 24 підопічним закладу.

3. Фізична особа-підприємець Ключко Лідія Володимирівна (далі - ФОП Ключко Л.В.), що зареєстрована у місті Харків, видами діяльності якої є КВЕДи:

87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів;

88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів

87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання

87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання. Відповідно до наданих групі РГ НПМ договорів, ФОП Ключко Л.В. надає соціальні послуги 46 підопічним закладу.

На день відвідування у пансіонаті перебувало 80 осіб (55 жінок та 25 чоловіків), із яких 19 – ліжкові хворі.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі укладення договору про надання послуг між ТОВ «Вілла Черкаси», ФОП Ключко В.В., ФОП Ключко Л.В. та особою, яка діє в інтересах підопічного, за згодою підопічного.

Вартість проживання у закладі одного підопічного на один місяць складає від 12 000 грн.

У житлових кімнатах закладу проживає від чотирьох до шести осіб.

Загальна чисельність працівників закладу складає 15 осіб.

Між ТОВ «Вілла Черкаси», ФОП Ключко В.В., ФОП Ключко Л.В. і ФОП «Аніський Максим Вікторович», який має ліцензію на здійснення медичної практики, укладено договір про надання медичної допомоги, відповідно до умов якого ФОП «Аніський Максим Вікторович» надаються медичні послуги підопічним закладу.

У закладі з підопічними цілодобово знаходяться 2 медичні сестри, 8 доглядальниць та сестра-господиня.

Під час відвідування встановлено, що для проживання підопічних у пансіонаті створено належні санітарно-гігієнічні умови.

Працівниками закладу 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.

Санітарно-гігієнічні кімнати закладу обладнано поручнями для забезпечення потреб маломобільних груп населення (фото 1, 2).

У пансіонаті організовано чотириразове харчування, відповідно до щотижневого меню.

У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію, а також наявні засоби первинного пожежогасіння згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

Зі слів адміністрації закладу, 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 обізнаний про стан здоров'я підопічних та забезпечує дотримання ними режиму прийому лікарських засобів відповідно до призначень лікаря.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються на першому поверсі закладу, в спеціально облаштованому приміщенні, в окремих підписаних боксах та видаються медичною сестрою відповідно до призначень сімейного лікаря (фото 3, 4).

Забезпечення підопічних лікарськими засобами чи іншими діагностичними послугами здійснюється їх родичами.

У разі потреби у невідкладній медичній допомозі для підопічних, персонал закладу викликає бригаду екстреної медичної допомоги.

Група РГ НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з усіма підопічними та 5 працівниками закладу.

Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних до групи РГ НПМ не надходило.

### **Попередні зауваження.**

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 26.03.2024.

За результатами попереднього відвідування НПМ вносились такі рекомендації:

ФОП Клочко В.В. забезпечити:

- облаштування укриття з урахуванням вимог чинного законодавства; - реалізацію права підопічних на свободу пересування;
- пристосування приміщення закладу для потреб маломобільних груп населення;
- обладнання ізолятора для інфекційних хворих;
- дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;
- опрацювання можливості щоденного перебування на свіжому повітрі підопічних, у тому числі і ліжкових хворих;

- розміщення попереджувальних знаків про здійснення відеоспостереження в загальнодоступному місці;
- використання ширм для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур;
- наявність денного, перспективного та дієтичного меню;
- розміщення у доступному місці стенду з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до б яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини);
- створення умов для реалізації права підопічних на вільний розвиток особистості з урахуванням їх побажань, залучення до заходів, спрямованих на ведення активного способу життя.

У ході відвідування встановлено, що рекомендації надані за результатом попереднього відвідування були виконані частково, а саме:

- розміщено попереджувальні знаки про здійснення відеоспостереження в загальнодоступному місці;
- наявне денне та перспективне меню;
- розміщено у доступному місці стенд з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до б яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини).

## **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 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 (далі – Критеріїв діяльності), вимогам наказу Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579 «Про затвердження вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту».

Зі слів підопічних закладу, у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні, вони продовжують перебувати у житлових кімнатах.

Розміщення ліжкових хворих підопічних на другому поверсі ускладнює їх евакуацію.

Відсутність обладнаного укриття може нести загрозу для збереження життя підопічних та персоналу закладу в умовах збройної агресії рф.

**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»).**

2. У пансіонаті перебуває шість осіб, які мають в анамнезі цукровий діабет. Водночас у закладі відсутній контроль за рівнем цукру в крові зазначених осіб, а також відсутня фіксація результатів моніторингу цього показника, що може призвести до непередбачуваних змін рівня глюкози в крові, розвитку ускладнень, погіршення стану здоров'я підопічних.

3. Група РГ НПМ встановила, що незважаючи на наявність у закладі періодичних випадків отримання підопічними тілесних ушкоджень, медичними працівниками не складається довідка про фіксацію тілесних ушкоджень (форма первинної облікової документації № 511/о), відповідно до вимог наказу Міністерства охорони здоров'я України від 02.02.2024 № 186.

Відсутність належного документування фактів тілесного ушкодження може перешкоджати ефективному розслідуванню таких випадків у подальшому.

4. 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, що може призвести до змін у якості лікарських засобів, зниження їх ефективності або навіть втрати властивостей, що загрожує здоров'ю підопічних.

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.

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

6. Групою РГ НПМ встановлено, що продукти харчування у пансіонаті зберігаються в холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без

відповідного маркування (фото 5), що не відповідає вимогам Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми.

7. У ході відвідування закладу встановлено перенаселення в окремих кімнатах пансіонату (фото 6, 7), що є порушенням норм житлової площі на одну 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).

8. Під час відвідування встановлено, що матраци на ліжках підопічних, зокрема ліжкових хворих, огорнуті технічною пакувальною плівкою (фото 8). Зазначене може спричинити погіршення стану здоров'я підопічних, оскільки створює парниковий ефект при довготривалому користуванні.

9. Під час відвідування виявлено, що в холодильних та морозильних камерах харчоблоку закладу відсутні термометри, а журнал температурного режиму та технічного обслуговування холодильного устаткування не ведеться. Вищевказане порушує вимоги пункту 2 статті 41 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» та може призвести до порушення вимог зберігання продукції та, як наслідок, вплинути на її якість.

10. У закладі відсутнє дієтичне харчування, що враховувало б вік та стан здоров'я підопічних. Зазначене створює додаткові ризики для здоров'я підопічних і свідчить про неналежну організацію харчування у закладі.

11. У житлових кімнатах закладу недостатня кількість твердого інвентарю, а саме: стільців за кількістю місць, столів, шаф для зберігання речей (фото 9). Внаслідок відсутності столів у житлових кімнатах підопічні вимушені приймати їжу зі стільців та на колінах (фото 10).

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

12. 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 (далі – Стандарти КЗК).

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

13. 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 Інклюзивність будівель та споруд, а саме:

будівлю не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможливило організацію прогулянок для ліжкових хворих та підопічних, що відносяться до маломобільних груп населення, які мешкають на 2 поверсі.

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

15. Під час відвідування встановлено, що форма договору, який укладається в пансіонаті, не відповідає формі Типового договору про надання соціальних послуг, затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847.

### **III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**ТОВ «Вілла Черкаси», ФОП Ключко В.В., ФОП Ключко Л.В., які здійснюють господарську діяльність у будинку для людей похилого віку «Вілла Добра» забезпечити:**

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності та Державного стандарту;

підготовку та облаштування захисних споруд цивільного захисту, підвалів або інших приміщень, придатних для укриття підопічних та персоналу закладу відповідно до вимог чинного законодавства;

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

надання медичної допомоги та медичного обслуговування відповідно до вимог чинного законодавства;

фіксацію тілесних ушкоджень підопічних пансіонату;

контроль за зберіганням харчових продуктів та їх якості;

облаштування будівлі пансіонату відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;



приведення договору, який укладається у пансіонаті, до форми Типового договору про надання соціальних послуг, затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847;

дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити житлові кімнати ліжкових хворих ширмами;

житлові кімнати закладу достатньою кількістю твердого інвентарю;

дотримання норм житлової площі на одну особу;

облаштування приміщення ізолятора для інфекційно хворих підопічних;

належне ведення журналу температурного режиму холодильного устаткування.

Окремо, **ФОП Ключко Л.В.** забезпечити включення до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Додатки: фотоматеріали на 3 арк. в 1 прим.

**Керівник регіональної групи  
НПМ в Черкаській області**



**Людмила ПРОЦЕНКО**

**Фотоматеріали:**

**Фото № 1**



**Фото № 2**



**Фото № 3**



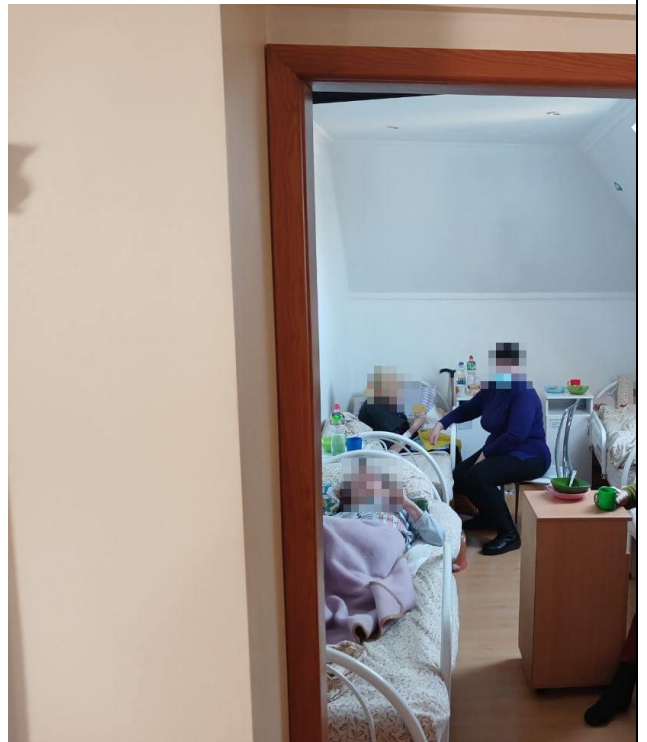
**Фото № 4**



Φοτο Νο 5



Φοτο Νο 6



Φοτο Νο 7



Φοτο Νο 8



**Φοτο № 9**



**Φοτο № 10**

