



**Омбудсман України**  
**Ombudsman of Ukraine**

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування  
пансіонату для людей похилого віку приватної форми власності  
«Срібний вік Чернівці»**

**15.01.2025**

**Чернівці, 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, 15.01.2025 регіональною групою НПМ Чернівецької області (далі – РГ НПМ) здійснено відвідування пансіонату для людей похилого віку приватної форми власності «Срібний вік Чернівці» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали наступні члени групи РГ НПМ:

**Лупу Аріна Віталіївна**, представник громадської організації (керівник регіональної групи національного превентивного механізму у Чернівецькій області);

**Шарагова Тетяна Михайлівна**, представник громадської організації;

**Третьяков Віктор Володимирович**, представник громадської організації.

### **Загальна інформація:**

Пансіонат для людей похилого віку ТОВ «Срібний Вік. Чернівці» (код ЄДРПОУ – 43148304) зареєстровано у місті Київ, а фактично здійснює діяльність в орендованому житлі на вул. Шухевича, у будинках 2 та 4 у с. Кам'яна Чернівецької області, із рекламацією послуг «Мережа приватних пансіонатів для людей похилого віку Срібний Вік. Чернівці».

Основними видами діяльності товариства є надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів (КВЕД 87.30); надання в оренду і експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна (КВЕД 68.20); діяльність інших засобів тимчасового розміщування (КВЕД 55.90); інша діяльність у сфері охорони здоров'я (КВЕД 86.90); надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію (КВЕД 87.20).

Заклад розрахований на перебування 57 осіб. На день відвідування в пансіонаті перебувало 53 осіб (35 жінок та 18 чоловіків), з яких: 2 ліжкових хворих, 8 підопічних, які відносяться до маломобільних груп населення.

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».

Пансіонат розташований у двох огорожених двоповерхових приватних будинках, які мають дві окремі входні зони (фото 1, 2).

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.

Групою НПМ з'ясовано, що пансіонат забезпечує підопічних безперешкодним доступом до питної води, що є важливим аспектом для підтримання їхнього здоров'я та добробуту. Усі кімнати пансіонату оснащені бутлями з чистою питною водою, що дає можливість постійно мати доступ до необхідного ресурсу без додаткових зусиль. Наявність води безпосередньо в кожній кімнаті також забезпечує комфорт та зручність, зменшуючи необхідність для підопічних виходити з приміщення або покидати ліжко для того, щоб отримати питну воду, що важливо для людей з обмеженою рухливістю (фото 3).

Пансіонат оснащений протипожежним щитом і переносними вогнегасниками, які зберігаються у належних місцях (фото 4).

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 8 підопічними та 4 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження та умови проживання від підопічних не надходило.

#### **Попередні зауваження.**

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 09.11.2023, за результатами якого ТОВ «Срібний Вік. Чернівці» надавалися такі рекомендації:

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

2) внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг; приведення Договору, який укладається у пансіонаті, до затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 форми Типового договору про надання соціальних послуг;

3) облаштування укриття;

4) оснащення первинними засобами пожежогашіння у належній кількості;

5) реалізацію права підопічних на свободу пересування;

6) належне ведення документації підопічних та працівників пансіонату;

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

8) виділення приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб»;

9) дотримання вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;

10) складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним; дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;

11) оформлення орендних відносин відповідно до вимог положень Цивільного та Житлового кодексів України;

12) необхідним твердим інвентарем відповідно до наказу Мінсополітики від 19.08.2015 №857 «Про затвердження мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування» стільців, столів (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення»;

13) безперешкодний питний режим у закладі;

14) можливість щоденного перебування на свіжому повітрі;

15) контроль за організацією харчування підопічних, зокрема розробити денне, перспективне та дієтичне меню;

16) дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити всі житлові кімнати, у яких проживає більше, ніж одна особа, ширмами;

17) створення умов для реалізації права підопічних на вільний розвиток особистості з урахуванням їх побажань, залучення до заходів, спрямованих на ведення активного способу життя;

18) розміщення у доступному місці стенду з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав, (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини).

Під час відвідування 15.01.2025 встановлено, що більшість рекомендацій наданих за результатами попереднього відвідування адміністрацією закладу не виконані, окрім рекомендації наданих стосовно оснащення первинними засобами пожежогашіння, безперешкодного питного режиму для підопічних у закладі та оснащення пансіонату ширмами.

## **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 випадку оголошення у регіоні сигналу «Повітряна тривога!», що не відповідає вимогам пункту 7 розділу XVII Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності (далі – Державний стандарт), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198, абзацу другого підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг (далі – Критерії діяльності), 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».

**Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України).**

2. Регіональною групою НПМ встановлено, що медичні картки ведуться не на всіх підопічних пансіонату, 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.

3. Під час ознайомлення з документацією закладу, зокрема документом «Первинний огляд клієнта», вбачається, що огляд підопічних пансіонату (клієнтів) провадиться черговою медичною сестрою (фото 6). Однак, пансіонат не має ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа), або укладений договір із закладом охорони здоров'я, що свідчить про порушення вимог статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» та пункту 5 підпункту 5 Критеріїв діяльності.

4. 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».

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 клієнтів та персоналу.

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

6. У пансіонаті частково наявне денне та перспективне меню, проте відсутнє дієтичне меню, що не дає змогу забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів, збалансованість раціону. Окрім цього, групою РГ НПМ встановлено, що запропоноване денне меню не відповідає фактичному меню (фото 7).

7. У ході відвідування закладу регіональною групою НПМ встановлено перенаселення в окремих кімнатах пансіонату, 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).

Наприклад, площа кімнати № 1 становить 22,6 м<sup>2</sup>, відповідно до Технічного паспорту на житловий будинок індивідуального житлового фонду та розрахована на проживання 5 осіб (в кімнаті наявні 5 ліжок). Відтак на одну особу припадає 4,52 м<sup>2</sup>. Зазначене порушує передбачені чинним законодавством норми площі на особу (8-10 м<sup>2</sup>) (фото 8).

8. У житлових кімнатах не достатня кількість приліжкових тумб, стільців відповідно до кількості місць, а також столів, що не створює умов для комфортного проживання. Відсутність належних меблів унеможливорює нормальний доступ до особистих речей і засобів для самообслуговування (фото 9, 10).

9. Підопічним, які проживають у закладі, не забезпечено доступу до щоденних прогулянок на свіжому повітрі. Через непристосованість пансіонату до потреб осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення, підопічні, які є користувачами крісел колісних, ліжкові хворі та/або маломобільні особи не мають можливості здійснювати прогулянки на свіжому повітрі відповідно до їх побажань без сторонньої допомоги.

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

10. Пансіонат не пристосований 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» (далі – ДБН Інклюзивність), а саме:

- заклад не обладнаний ліфтом або підйомником;
- коридори закладу не обладнані поручнями;
- верхні і нижні сходи не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходиночок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу (фото 11);
- у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату відсутні штанги, поворотні або відкидні сидіння та інші приладдя поруч з унітазом (фото 12);
- окремі санітарно-гігієнічні приміщення не обладнані тривожною сигналізацією.

### **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).**

11. 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 внесений до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, що унеможливорює здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг. Діяльність самого закладу не відповідає Критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності) та Державному 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).

12. 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.

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.

14. Групою НПМ з'ясовано, що форма Договору, який укладається в пансіонаті, не відповідає затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 формі Типового договору про надання соціальних послуг. Натомість, з підопічними укладаються два договори: «Про надання послуг» та «Про надання послуг платного утримання у житловому приміщенні» (фото 13 та 14).

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

15. 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 (фото 15).

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

16. У закладі відсутні стенди з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини) (фото 16).

**Інші порушення.**

17. На сайті пансіонату відсутня об'єктивна інформація про документи на дозвільну діяльність Пансіонату, чим недотримані вимоги статті 2 Закону України «Про інформацію» у частині її відкритості, доступності, повноти, достовірності та гарантованості права на інформацію та окремі приписи Закону України «Про захист прав споживачів».

18. У порушення вимог пункту 25 Постанови Кабінету Міністрів України «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» від 27.01.2021 № 99, РГ НПМ встановлено, що соціальні послуги у закладі надаються особами, з якими не укладені трудові договори, тобто без працевлаштування працівників.

Заклад не володіє інформацією і в ньому відсутні документи щодо освіти залученого до надання соціальних послуг персоналу (працівників), їх кваліфікації, атестації, наявності неформального професійного навчання, фаховий рівень, медичний стан (здоров'я) і посадові обов'язки.

Зазначене може спричинити надання соціальних послуг на неналежному рівні у зв'язку з відсутністю відповідних знань та умінь у персоналу пансіонату.

**III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**ТОВ «Срібний Вік. Чернівці» забезпечити:**

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



внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;  
приведення Договору, який укладається у пансіонаті, до затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 форми Типового договору про надання соціальних послуг;  
облаштування укриття;  
реалізацію права підопічних на свободу пересування;  
належне ведення документації підопічних та працівників пансіонату;  
надання медичної допомоги та медичного обслуговування на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або укладеного договору з закладом охорони здоров'я;  
виділення приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб»;  
дотримання вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;  
складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;  
дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;  
необхідним твердим інвентарем;  
можливість щоденного перебування на свіжому повітрі;  
контроль за організацією харчування підопічних, зокрема розробити перспективне сезонне та дієтичне меню;  
створення умов для реалізації права підопічних на вільний розвиток особистості з урахуванням їх побажань, залучення до заходів, спрямованих на ведення активного способу життя;  
розміщення у доступному місці стенду з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав, (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини).

До звіту додаються: фотоматеріали на 6 арк. в 1 прим.

**Керівник регіональної групи  
національного превентивного  
механізму Чернівецькій області**



**Аріна ЛУПУ**

## Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4





Фото 5



Фото 6

**В СРІБНИЙ ВІК**  
Мережа приватних пансіонатів для людей похилого віку

**Приватний пансіонат "Срібний Вік, Чернівці"**  
тел: +38 066 110 70 38  
+38 093 110 70 38  
+38 097 110 70 38  
email: atamanovsky33@gmail.com

### Первинний огляд клієнта

П.І.П. \_\_\_\_\_  
Число \_\_\_\_\_ Місяць \_\_\_\_\_ Рік народження \_\_\_\_\_

Загальний стан: відносно задовільний, середньої тяжкості, тяжкий,  
Скарги: \_\_\_\_\_

Наявність висипань (є / немає) \_\_\_\_\_  
Наявність саден (є / немає) \_\_\_\_\_  
Наявність набряків (є / немає) \_\_\_\_\_  
Пролечні (є / немає) \_\_\_\_\_  
Язик чистий, вологий \_\_\_\_\_  
Температура тіла \_\_\_\_\_ °C  
Артеріальний тиск \_\_\_\_\_  
Свідомість: ясна / ні; ін: \_\_\_\_\_  
Мова: (ясна / ні); ін: \_\_\_\_\_  
Активність: збережена / обмежена / обмежена,  
причини \_\_\_\_\_  
Сон: (нормальний / порушений)  
Туберкульоз; (є / немає) \_\_\_\_\_  
Шкір-Вен (є / немає) : \_\_\_\_\_  
Гепатит; (є / немає) який: \_\_\_\_\_  
Віл, Снід (є / немає) \_\_\_\_\_  
Нетримання сечі: (Так / Ні);  
Інфаркт; (був / ні) коли \_\_\_\_\_  
Інсульт; (був / ні) коли \_\_\_\_\_  
Інші хвороби \_\_\_\_\_

Огляд проводиться в присутності П.І.Б. \_\_\_\_\_ дата 26.05.23  
Чергова медсестра І.І.В. \_\_\_\_\_ дата 26.05.23

Фото 7

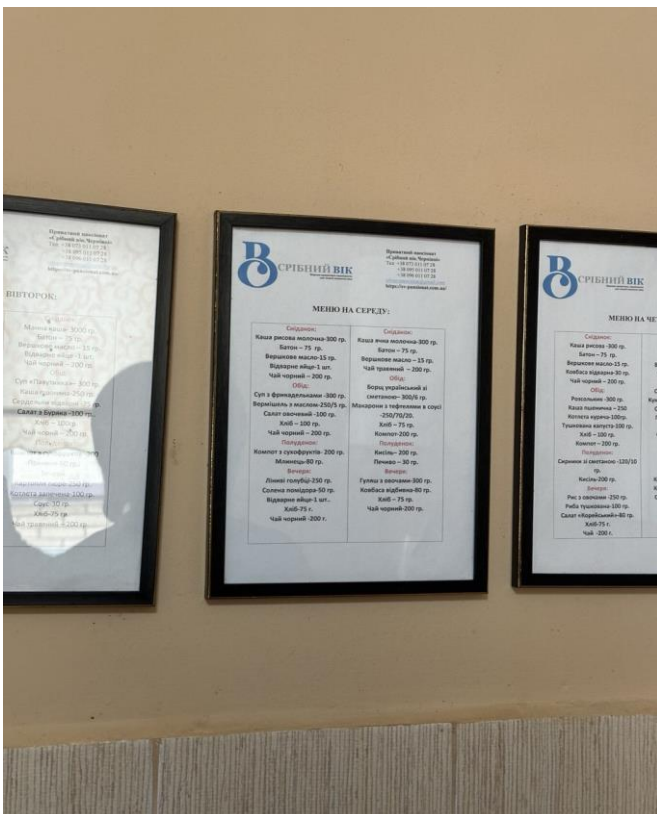
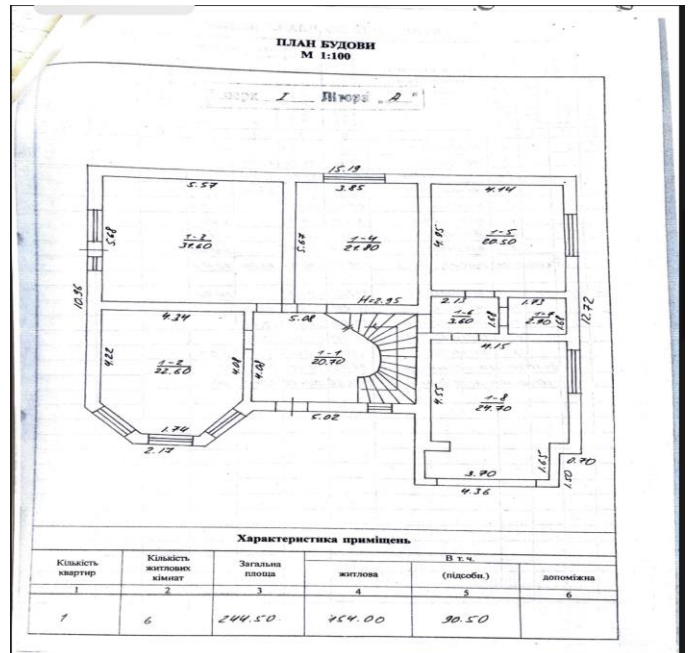


Фото 8



Φοτο 9



Φοτο 10



Φοτο 11



Φοτο 12











Фото 15



Фото 16

