



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування  
геріатричного пансіонату «Life-House»**

10.04.2024

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», 10.04.2024 групою НПМ здійснено відвідування геріатричного пансіонату «Life-House» (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);

**Нікулін Віталій Андрійович**, представник Уповноваженого з прав людини в місцях несвободи;

**Морозов Руслан Олегович**, начальник відділу реалізації національного превентивного механізму у сфері охорони здоров'я Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**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;

**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;

**Бардаш Олена Анатоліївна**, головний спеціаліст відділу реалізації національного превентивного механізму у сфері охорони здоров'я Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

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

**Онщенко Наталія Миколаївна**, завідувач Центру правових роблем гендерної політики Інституту держави і права ім. В. М. Корецького НАН України, доктор юридичних наук, професор, Заслужений юрист України.

### **Загальна інформація.**

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Миколи Юнкерова, буд. 14, м. Київ, 04075.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) послуги особам похилого віку надає ТОВ «Поважний вік» (директор Оленченко Андрій Вікторовича), 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 в ЄДР: 14.12.2022. Номер запису: 1000741020000102570.

Групу НМП супроводжувала адміністратор пансіонату – Оленченко Людмила Миколаївна.

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

Заклад розрахований на перебування 72 осіб. На день відвідування в пансіонаті перебувало 25 осіб, з яких: 4 ліжкових хворих, 9 підопічних відносяться до маломобільних груп населення.

З моменту відкриття закладу, з 10.01.2024 в пансіонаті померло 3 особи.

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».

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

Заклад для літніх людей розташований у триповерховому приватному будинку, має одну вхідну зону з облаштованим пандусом (фото 1). Територія пансіонату огорожена (фото 2). Окрім того, наявна прилегла територія, яка облаштована лавами 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). 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 (фото 6), санітарними стільцями та персональними допоміжними засобами для пересування (фото 7, 8). Окрім того, в закладі наявні спеціальні підіймачі для маломобільних підопічних (фото 9).

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.

Групою НМП відмічено високий рівень дотримання санітарно гігієнічних вимог та дезінфекційних заходів. 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.

Підопічні мають можливість користуватися власними речами та можуть вільно пересуватися пансіонатом та територією закладу.

В кожній житловій кімнаті наявний телевізор, холодильник, також на першому та другому поверсі розташовані полички з книгами (фото 10, 11).

В закладі відчувається позитивна терапевтична атмосфера, персонал налаштований на інтереси підопічних. Персонал одягнений в уніформу, що допомагає підопічним виокремити працівника. Уніформа, посуд, стіни та меблі закладу у світлих кольорах, які не пригнічують та не збуджують нервову систему підопічних.

Пральний комплекс облаштовано належним чином (фото 12).

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 13).

Конструкція вікон забезпечує провітрювання та є безпечною для мешканців пансіонату (фото 14). 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.

З метою покращення догляду за підопічними у штаті закладу є медична сестра, яка працює цілодобово, контролює прийом лікарських засобів та веде журнал «обліку ліків і розхідних матеріалів» та лікар-реабітолог, який здійснює надання реабілітаційної допомоги. В холі закладу зберігається контейнер з лікарськими засобами з написом «Невідкладна допомога».

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 холі закладу в окремих підписаних боксах та видаються медичною сестрою відповідно до призначень сімейного лікаря. Під час відвідування підопічні повідомили, що лікарські засоби, які вони приймають відповідно до рекомендацій сімейного лікаря, медична сестра закладу розносить по кімнатах за графіком, а при необхідності надання медичної допомоги персонал закладу зв'язується з родичами/близькими підопічного.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з усіма підопічними та 4 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 укриттям в пансіонаті служить підвальне приміщення харчоблоку. Однак укриття не облаштовано достатньою кількістю місць для сидіння (лежання), ємностями з питною та технічною водою (за відсутності централізованого водопостачання), контейнерами для зберігання продуктів харчування, засобами надання медичної допомоги, засобами зв'язку тощо, що порушує вимоги 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 наказу Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579 «Про затвердження вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту».

Також підвальне приміщення має круті сходи, що не дозволяє спуститися в укриття маломобільним підопічним (фото 15).

У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» 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». Окрім цього, відсутні позначальні таблички, які вказують шлях до укриття. Розміщення ліжкових хворих підопічних на другому поверсі у разі надзвичайної ситуації ускладнює їх евакуацію.

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

2. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення підопічних в окремих кімнатах, 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).

Наприклад, площа однієї з кімнат становить 20,009 м<sup>2</sup>, при цьому кімната розрахована на 3 осіб (в кімнаті наявні 3 ліжка). Відтак на одну особу припадає 6,6 м<sup>2</sup> замість передбачених законодавством 8-10 м<sup>2</sup> (фото 16, 17).

3. Денне меню оприлюднено в доступному для підопічних місці, проте відсутнє перспективне меню, таким чином підопічні та їх родичі не мають можливості ознайомитись з запропонованим закладом раціоном харчування.

4. В закладі порушується право підопічних на доступ до чистої питної води. В коридорах та кімнатах відсутні ємності з питною водою. Зі слів адміністратора пансіонату, водою підопічних забезпечують їх родичі та близькі.

5. Територія закладу не обладнана критими альтанками або тентами від сонця та дощу, які необхідні для прогулянки підопічних в сонячну або дощову погоду.

6. Групою НПМ встановлено, що у деяких житлових кімнатах вимикачі світла розташовані надто високо для користування підопічними (приблизно 180 см від підлоги), що призводить до ускладнення мешканцям самотійно регулювати освітлення приміщення (фото 18).

7. Підопічні закладу використовують при прийомі їжі тільки ложки. Європейський комітет з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводженню чи покаранню у Восьмій Загальній доповіді [CPT/Inf (98) 12] зазначає, що слід надавати підопічним можливість використовувати елементи звичайного «нелікарняного» життя – наприклад користуватися відповідним посудом та столовими приборами, що є невід'ємною частиною програми психосоціальної реабілітації.

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

8. Працівники закладу порушують права підопічних на приватність, оскільки проводять гігієнічні процедури на очах в інших мешканців, 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 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»).**

9. Працівником пансіонату, що має медичну освіту, 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 надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 18, у пансіоната відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа).

10. Групою НПМ встановлено, що медичні інструменти для обробки ран (пролежнів) зберігаються в скляному побутовому посуді з порушенням вимог

Державних санітарних норм та правил «Дезінфекція, передстерилізаційне очищення та стерилізація медичних виробів в закладах охорони здоров'я», затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 11.08.2014 № 552. Зокрема інструменти перед застосуванням повинні бути стерильними, а після використання знезараженні, що передбачає три послідовні процеси: дезінфекцію, передстерилізаційне очищення і стерилізацію.

11. Лікарські засоби зберігаються в окремих контейнерах з надписом ПІБ підопічних (фото 19), проте вимоги щодо умов зберігання ліків не дотримано, оскільки відсутні гігromетри та термометри, що не дозволяє контролювати температуру та вологість повітря у приміщенні для зберігання медикаментів.

12. У закладі відсутні індивідуальні плани реабілітації та інша документація щодо проведення реабілітаційних заходів.

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

13. На дверях житлових кімнат встановлені замки із ключами зі сторони коридору (фото 20), що може свідчити про зачинення підопічних у кімнатах.

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

14. 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 унеможливило організацію прогулянок для маломобільних та ліжкових хворих підопічних, які проживають на другому поверсі;

відсутні кнопки виклику персоналу, що спричиняє незручності у разі коли ліжковий хворий потребує допомоги персоналу;

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

відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу;

через вузькі дверні отвори лежачі хворі, навіть ті, які проживають на першому поверсі, не бувають на прогулянці, чим порушується їх право на доступ до свіжого повітря. Підопічна М. повідомила групі НПМ, що упродовж її перебування в закладі жодного разу не була на вулиці і мріє про прогулянку.

Слід зауважити, що всі підопічні, у тому числі ті, що пересуваються лише на функціональних ліжках, мають право на щоденні прогулянки на свіжому повітрі.

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

15. На першому поверсі пансіонату розміщено інформаційний стенд (фото 21), де зазначається відомості про діяльність закладу, проте на стенді відсутня інформація про права підопічних та правила пансіонату (зокрема щодо заборони виходити за територію закладу), 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**

**Геріатричному пансіонату приватної форми власності «Life-House» забезпечити:**

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

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

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

постійний доступ підопічних до чистої питної води;

обладнання території закладу критими альтанками або тентами від сонця та дощу;

розташування вимикачів світла у житлових кімнатах на зручному для підопічних рівні;

можливість користування підопічними столовими приборами;

дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити всі житлові кімнати, у яких проживають ліжкові хворі, ширмами;

надання медичної допомоги та медичного обслуговування закладом на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики;

використання в роботі інструкції зі стерилізації інструментів для обробки ран та пролежнів;

дотримання персоналом вимог щодо зберігання медикаментів у приміщенні для зберігання лікарських засобів та медичних виробів;

зберігання та використання індивідуальних планів реабілітації пацієнтів під час надання реабілітаційної допомоги у закладі;



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

реалізацію права кожного підопічного на прогулянку на свіжому повітрі;

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;

Додатки: фотоматеріали – на 6 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**



**Ольга ПАРШАКОВА**

# Фотоматеріали

Фото 1



фото 2



Фото 3



фото 4



Фото 5

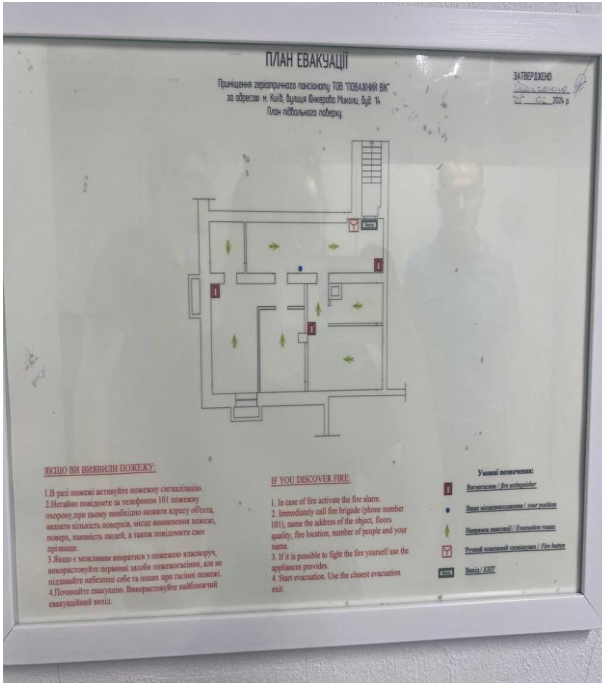


Фото 7



фото 6



фото 8



Φοτο 9



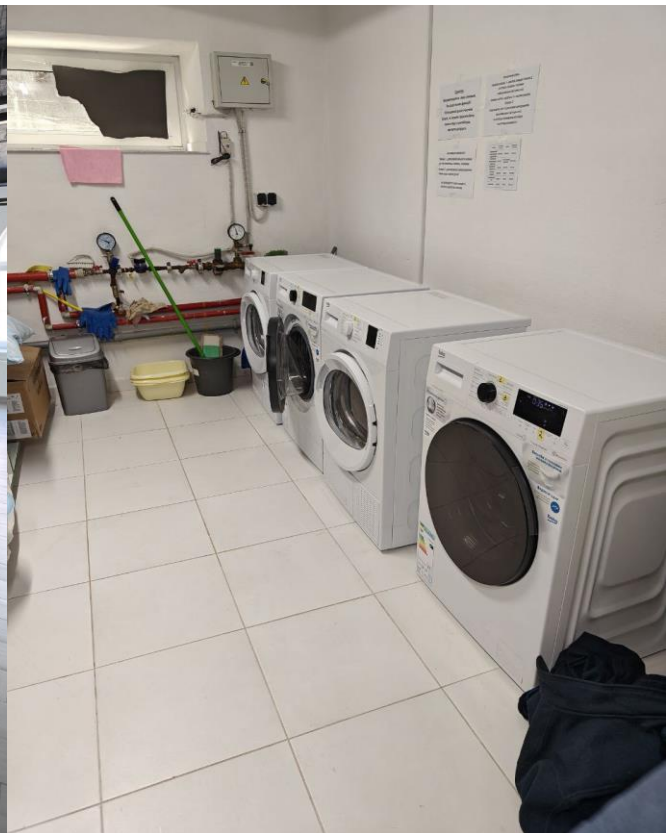
φοτο 10



Φοτο 11



φοτο 12



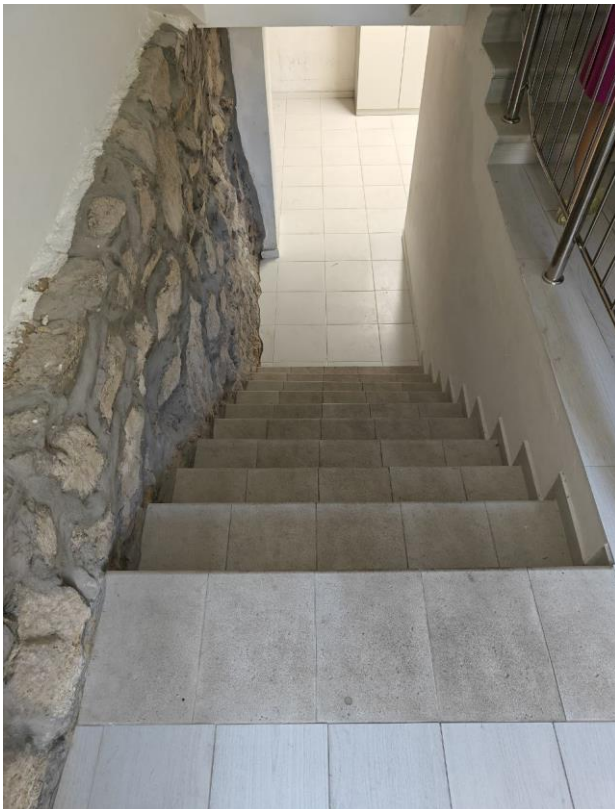
Φοτο 13



φοτο 14



Φοτο 15



φοτο 16



Φοτο 17



φοτο 18



Φοτο 19



φοτο 20



Фото 21

