



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування  
приватного пансіонату для осіб похилого віку «Родинна  
турбота» Чернігівської області**

26.04.2024

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», 26.04.2024 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку «Родинна турбота» Чернігівської області (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;

**Шумна Лариса Петрівна**, представник Уповноваженого у Чернігівській області;

**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;

**Жмака Ірина Миколаївна**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

### **Загальна інформація.**

Відвідування пансіонату здійснено вперше.

Пансіонат знаходиться за адресою: Чернігівська область, селище Брусилів, вул. Ямальська, 10.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) господарську діяльність у закладі здійснює фізична особа-підприємець «Бжоленко Тетяна Євгенівна» (далі – ФОП Бжоленко Тетяна Євгенівна), 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: 23.05.2017. Номер запису: 20640000000040925.

Групу НМП супроводжувала медична сестра пансіонату – Ольга Володимирівна.

Заклад розрахований на перебування 22 осіб. На день відвідування в пансіонаті перебувала 21 особа, 7 з яких ліжкові хворі.

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» (5 чоловіків та 16 жінок).

Під час робочої зміни у закладі постійно знаходиться 2 працівника з числа обслуговуючого персоналу, які цілодобово здійснюють догляд за підопічними.

Заклад для людей похилого віку розташований у двоповерховому приватному будинку, має одну вхідну зону облаштовану пандусом (фото 1). Територія пансіонату огорожена (фото 2). Окрім того, наявна прилегла територія, яка облаштована лавами для відпочинку підопічних (фото 3).

У будівлі пансіонату наявні схеми евакуації на кожному поверсі (фото 4).

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 НПМ 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.

У холі облаштовано зону відпочинку, наявний телевізор для спільного перегляду. Також наявна бібліотека.

Вікна пансіонату незагратовані.

Заклад забезпечений генератором.

В закладі відчувається позитивна терапевтична атмосфера, підопічні добре відгукаються про персонал.

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

Під час відвідування, усупереч законній вимозі групи НПМ, передбаченій пунктом 5 статті 13 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», не було надано жодних запитуваних документів щодо організації роботи пансіонату.

29.04.2024 Представником Уповноваженого з прав людини в місцях несвободи скеровано запит до ФОП «Бжоленко Тетяна Євгенівна» з вимогою надати копії документів щодо організації роботи закладів, а саме:

- витягу з Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- укладених договорів про надання соціальних послуг (на кожну особу);
- ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики;
- укладених договорів із закладами охорони здоров'я;
- санітарних книжок працівників пансіонатів, які працюють на кухні;

індивідуальних планів надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

Проте на момент складання звіту відповідь від ФОП «Бжоленко Тетяна Євгенівна» не надійшла.

## **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 в якості укриття в пансіонаті використовується підвальне приміщення харчоблоку. Однак укриття не облаштовано місцями 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» (фото 5).

Також підвальне приміщення має круті сходи, що унеможлиблює екстренну евакуацію підопічних, які відносяться до маломобільних груп населення (фото 6).

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

2. Групою НППМ встановлено наявність медичних препаратів, термін дії яких закінчився, що може становити загрозу життю та здоров'ю мешканців пансіонату (фото 7).

3. Також під час відвідування виявлено продукти, термін придатності яких закінчився, що є загрозливим фактором до харчового отруєння підопічних та порушує вимоги Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (фото 8).

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

4. У ході відвідування закладу групою НППМ 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 25,667 м<sup>2</sup>, при цьому кімната розрахована на проживання 5 осіб (в кімнаті наявні 5 ліжок). Відтак на одну особу припадає 5 м<sup>2</sup> замість передбачених законодавством 8-10 м<sup>2</sup> (фото 9).

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

6. Вікна закладу не обладнані захистом від сонця (штори, жалюзі тощо), що може завдавати незручностей мешканцям пансіонату у сонячну погоду.

7. У порушення статті 35 Конституції України заклад не забезпечує духовні потреби підопічних: попри чисельні звернення мешканців адміністрація закладу не запрошує священослужителя, не забезпечує доступу підопічних до церкви, не забезпечує релігійною літературою.

8. Під час відвідування встановлено, що ліжкові хворі підопічні не забезпечені медичними або функціональними ліжками (фото 10).

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

9. Працівники закладу порушують права підопічних на приватність, оскільки проводять гігієнічні процедури в присутності 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»).**

10. Зі слів медичної сестри закладу медичні маніпуляції в закладі не проводяться. Проте відвідуванням встановлено, що працівником пансіонату здійснюються внутрішньом'язеві ін'єкції, що є медичною маніпуляцією та можуть здійснюватися виключно за наявністю ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа) відповідно до вимог 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.

11. Окрім того, будь-яка медична документація щодо здійснення медичного обслуговування та медичної допомоги працівниками закладу не ведеться. Таким чином неможливо здійснити перевірку проведених у пансіонаті медичних маніпуляцій відповідно їх призначення лікарями.

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

13. У порушення вимог статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» в закладі відсутнє приміщення ізолятора для забезпечення тимчасової ізоляції новоприбулих та підопічних з підозрою на інфекційні захворювання, з метою попередження поширення інфекцій у закладі.

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

14. Групою НПМ встановлено, що підопічних інтернату зачинають у своїх житлових кімнатах на ніч. Зазначене обмеження не має законних підстав та діє виключно для зручності працівників закладу.

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

15. Приміщення пансіонату не пристосовано до потреб осіб з інвалідністю та підопічних, які відносяться до 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 підопічних, які відносяться до маломобільних груп населення та ліжкових хворих, 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 сходок сходового маршруту і до горизонтальних площадок сходового маршруту (фото 12);

відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу;

санітарні кімнати закладу не облаштовані з урахуванням потреб підопічних, які відносяться до маломобільних груп населення (фото 13).

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

16. В пансіонаті не оприлюднена в доступному для підопічних місці інформація про права підопічних та правила пансіонату, 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, внесених 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.

17. Підопічні пансіонату мають потребу у юридичній допомозі, проте адміністрацією закладу не здійснюється співпраця з центром надання безоплатної правничої допомоги чи з адвокатами, внесених до Реєстру адвокатів, які надають безоплатну вторинну правничу допомогу.

#### **Порушення права на підтримання контактів із зовнішнім світом.**

18. У ході проведення відвідування до групи НПМ надходили чисельні скарги від підопічних щодо неможливості зв'язатися із родичами та близькими. Адміністрацією закладу не здійснюється сприяння у підтриманні контактів із зовнішнім світом, зокрема працівники пансіонату не телефонують родичам за проханням підопічного.

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

19. Дозвілля підопічних пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телевізора та читання книжок. Відсутні гуртки, розважальні заходи, настільні ігри та інше.

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

20. 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.

### **III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**ФОП «Бжоленко Тетяна Євгенівна», що здійснює господарську діяльність пансіонату для осіб похилого віку «Родинна турбота» Чернігівської області:**

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

забезпечити контроль над термінами придатності та якістю продуктів харчування та лікарських засобів;

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

облаштувати територію закладу критими альтанками або тентами від сонця та дощу;

облаштувати вікна закладу захистом від сонця, що не погіршує умови природньої освітленості приміщень та не перешкоджає евакуації людей з будинку;

забезпечити духовні потреби підопічних;

забезпечити підопічних медичними або функціональними ліжками, а також протипролежневими матрацами;

забезпечити 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;

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

забезпечити зберігання медичної документації (листки призначення), а також індивідуальних планів реабілітації пацієнтів під час надання реабілітаційної допомоги у закладі;

обладнати ізолятор для інфекційно хворих підопічних;

припинити практику зачинення підопічних у житлових кімнатах;

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

забезпечити реалізацію права кожного підопічного на прогулянку на свіжому повітрі;

розмістити у доступному місці інформаційний стенд 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;

налагодити співпрацю з центром надання безоплатної правничої допомоги та з адвокатами, внесених до Реєстру адвокатів, які надають безоплатну вторинну правничу допомогу;

забезпечити сприяння у підтримці підопічними контактів із зовнішнім світом;

урізноманітнити дозвілля підопічних: проводити гуртки, розважальні заходи, оновити бібліотеку, забезпечити підопічних настільними іграми;

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



забезпечити внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг Міністерства соціальної політики України.

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**



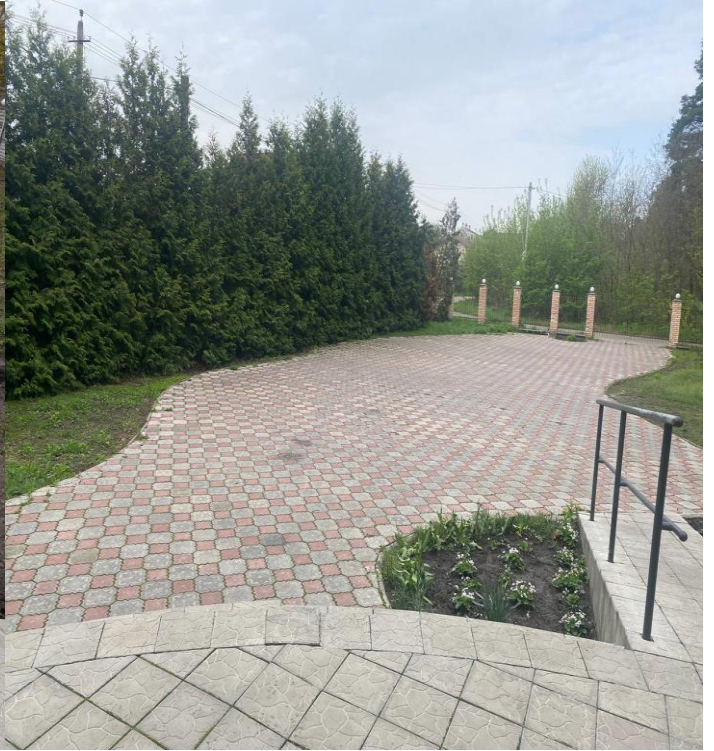
**Ольга ПАРШАКОВА**

Φοτοματєριαλι

Φοτο 1



φοτο 2



Φοτο 3



φοτο 4

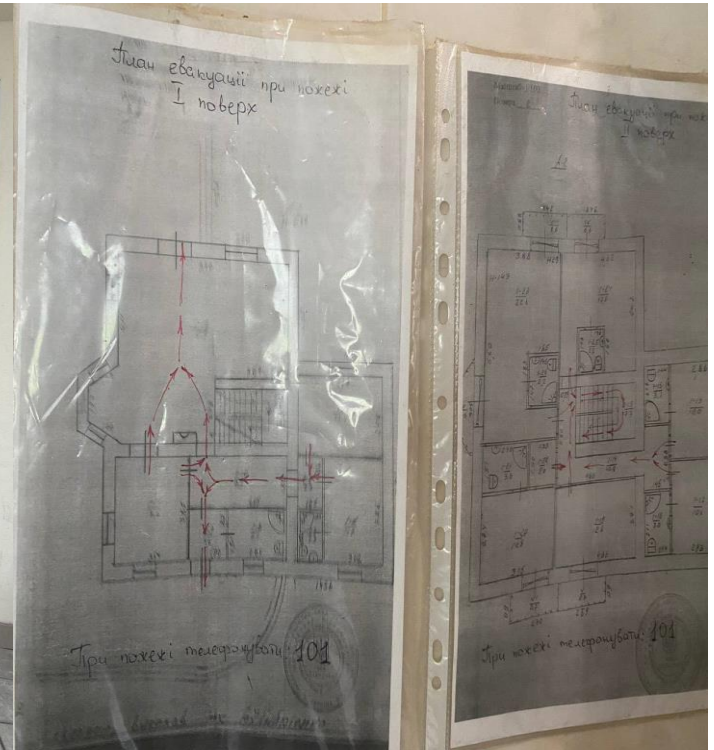


Фото 5



фото 6

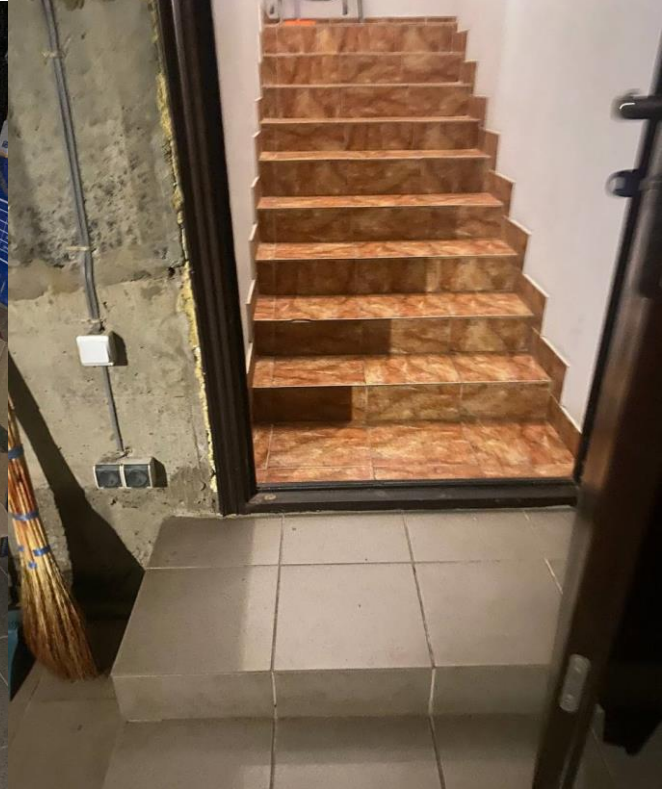


Фото 7



фото 8



Φοτο 9



φοτο 10



Φοτο 11



φοτο 12



**Фото 13**

