



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування приватного  
пансіонату для літніх людей «Допомога близьким»  
у м. Кропивницькому**

20.11.2024

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», 20.11.2024 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для літніх людей «Допомога близьким» у місті Кропивницькому (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

**Черевко Марина Іванівна**, 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);

**Лугова Галина Леонідівна**, представник Уповноваженого в Кіровоградській області;

**Круцюк Антон Володимирович**, заступник начальника 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;

**Осередчук Ольга Михайлівна**, представник громадської організації.

### **Загальна інформація.**

Відвідування закладу здійснювалось вперше.

Пансіонат знаходиться за адресою: вулиця Ярошенка, 10, місто Кропивницький, Кіровоградська область, 25000.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) послуги особам похилого віку надає фізична особа-підприємець Зименко Владислав Олегович, що функціонує з основним видом діяльності за кодом КВЕД 88.99 – Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, а також: 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів, 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання.

Дата запису в ЄДР: 04.03.2019, номер запису в ЄДР 24440000000081885.

Під час відвідування групи НМП супроводжувала адміністратор пансіонату – Сотнікова Марина Василівна.

Заклад розрахований на перебування 40 осіб. На день відвідування в пансіонаті перебувало 37 осіб (32 жінки та 5 чоловіків), з яких: 3 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».

Заклад розташований у огороженому двоповерховому приватному будинку, який має дві вхідні зони (фото 1, 2).

Усі мешканці пансіонату на час відвідування мали охайний зовнішній вигляд.

Групою НПМ встановлено, що у закладі створено належні умови для відпочинку підопічних, на високому рівні організовано дозвілля: підопічні залучаються до культурно-масової діяльності, переглядають телепередачі, займаються ліпленням, співами, читанням, грають в лото тощо.

Також, зі слів адміністратора закладу, до пансіонату, за потреби, навідується священнослужитель.

Територія закладу облаштована для відпочинку підопічних на свіжому повітрі, наявні лави та крита альтанка (фото 3).

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.

Санітарно-гігієнічні кімнати закладу обладнано поручнями для забезпечення потреб маломобільних груп населення (фото 4, 5).

Зі слів адміністрації закладу, усі підопічні мають укладені декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та отримують медичні послуги, передбачені програмою державних гарантій медичного обслуговування населення у 2024 році, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 22.12.2023 № 1394.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються в холі закладу в окремих підписаних боксах, а також у кімнатах підопічних. Під час відвідування підопічні повідомили, що лікарські засоби вони приймають відповідно до рекомендацій сімейного лікаря, а при необхідності надання медичної допомоги персонал закладу зв'язується з родичами/близькими підопічного.

Зі слів адміністратора закладу, продукти харчування, що використовуються для приготування їжі закуповуються адміністрацією закладу один раз на тиждень.

Під час відвідування групою НПМ встановлено, що для забезпечення комфортного проживання осіб похилого віку на другому поверсі закладу встановлено бойлер та пральну машину.

Зі слів адміністратора пансіонату, у закладі наявні два генератори, якими забезпечується резервне живлення пансіонату на випадок відключення електроенергії. Заклад має автономне опалення.

Загальна чисельність працівників закладу складає 9 осіб: 1 адміністратор, 2 кухарі, 2 доглядальниці на першій поверх та 4 доглядальниці на другий поверх. Під час робочої зміни (три дні) у пансіонаті постійно знаходяться 5 працівників із числа обслуговуючого персоналу, з них один працівник кухні, 3 доглядальниці та адміністратор закладу.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 25 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 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.

При цьому, у пансіонаті наявне цокольне приміщення, яке використовується як склад. У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні 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». Розміщення ліжкових хворих підопічних на другому поверсі у разі надзвичайної ситуації ускладнює їх евакуацію (фото 6, 7).

2. У пансіонаті не дотримано безпечних умов перебування підопічних, зокрема, у будівлі не встановлено протипожежної сигналізації. Окрім цього, термін придатності одного з наявних у закладі вогнегасників минув (фото 8). Зазначене свідчить про порушенням вимог Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417 та абзацу другого підпункту 1 пункту 5 Критеріїв діяльності.

**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»).**

3. При вивченні медичної документації підопічних закладу групою НПМ встановлено, що медичні картки ведуться не на всіх мешканців 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. Адміністратором пансіонату повідомлено, що заклад щотижня відвідує лікар, який за потреби оглядає підопічних і призначає лікування.

4. 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.

5. 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. Вживання протермінованих лікарських засобів несе загрозу життю та здоров'ю підопічних.

6. У відповідності до підпункту 5 пункту 4 Критеріїв діяльності, до загальних критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг віднесено наявність у працівників надавача соціальних послуг особистих медичних книжок та своєчасність проходження обов'язкових профілактичних медичних оглядів відповідно до Порядку проведення обов'язкових профілактичних медичних оглядів та видачі особистих медичних книжок, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23.05.2001 № 559 «Про затвердження переліку професій, виробництв та організацій, працівники яких підлягають обов'язковим профілактичним медичним оглядам, порядку проведення цих оглядів та видачі особистих медичних книжок». У порушення зазначених вимог, на день здійснення відвідування НПМ у працівників пансіонату відсутні особисті медичні книжки.

7. У супереч 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.

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

8. У ході відвідування закладу 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 однієї з кімнат становить 25,7 м<sup>2</sup> (фото 9), а сама кімната розрахована на проживання 7 осіб (в кімнаті наявні 7 ліжок). Відтак на одну особу припадає 3,67 м<sup>2</sup>.

Зазначене порушує передбачені чинним законодавством норми площі на особу (8-10 м<sup>2</sup>).

9. 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.

10. 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 (фото 10).

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

11. 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.

12. Житлові кімнати пансіонату потребують проведення ремонтних робіт: у деяких кімнатах на стінах облущена штукатурка (фото 11). Такий стан житлових кімнат не сприяє комфортному проживанню підопічних у закладі.

13. У порушення Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів в інтернатних

установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015 № 857 (далі – Мінімальні норми), в кімнатах недостатня кількість твердого інвентарю, а саме: приліжкових тумб, стільців за кількістю місць, столів, шаф для зберігання речей (фото 12, 13). Внаслідок відсутності столів у житлових кімнатах підопічні вимушені приймати їжу зі стільців.

**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, а саме:

заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможлиблює організацію прогулянок для маломобільних та ліжкових хворих підопічних, які проживають на другому поверсі;

верхні і нижні сходи не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходів сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу; відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу (фото 14).

15. 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).**

16. 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.

17. Групою НПМ встановлено, що одяг та взуття підопічних не персоналізовано.

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).**

18. На першому поверсі пансіонату розміщено інформаційний стенд (фото 15), проте на стенді відсутня 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, 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)**

19. 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 унеможливорює 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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. При цьому, адміністрація 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.

23. 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.

### **III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**Фізичній особі-підприємцю Зименку Владиславу Олеговичу (Пансіонату для літніх людей приватної форми власності «Допомога близьким»)** забезпечити:

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;  
оформлення особистих медичних карток працівникам закладу;  
дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;  
дотримання вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;  
проведення ремонтних робіт у житлових кімнатах пансіонату;  
облаштування житлових кімнат пансіонату відповідно до Мінімальних норм; 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; персоналізацію одягу та взуття підопічних.

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**

 **Марина ЧЕРЕВКО**

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2

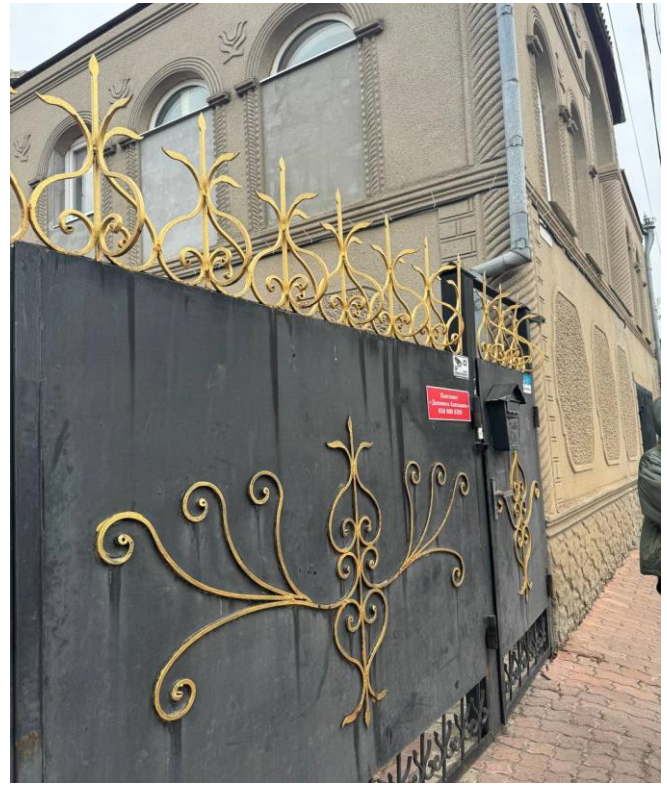


Фото 3



Фото 4

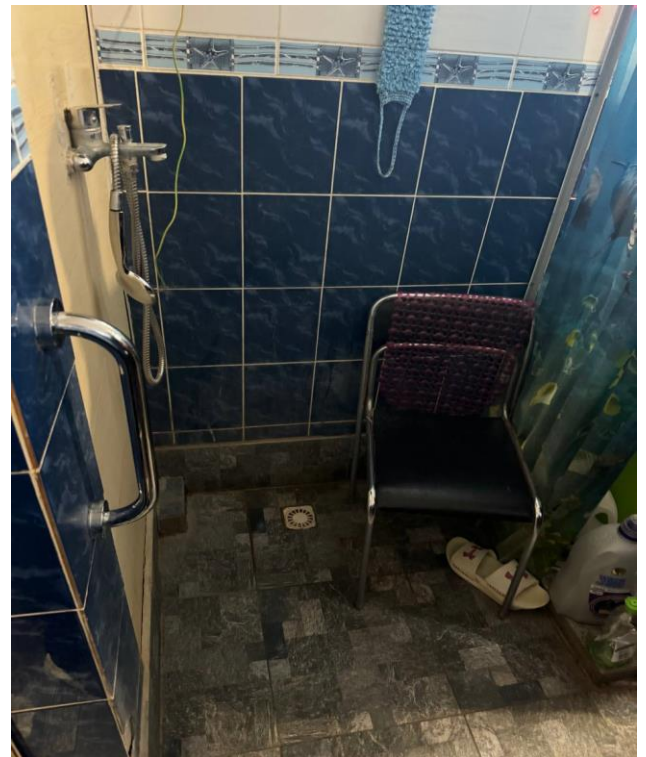


Фото 5

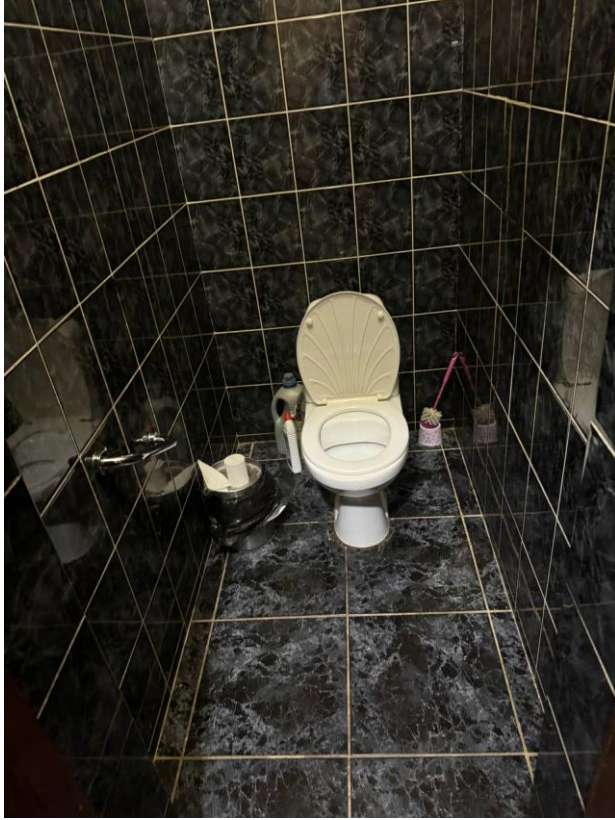


Фото 6

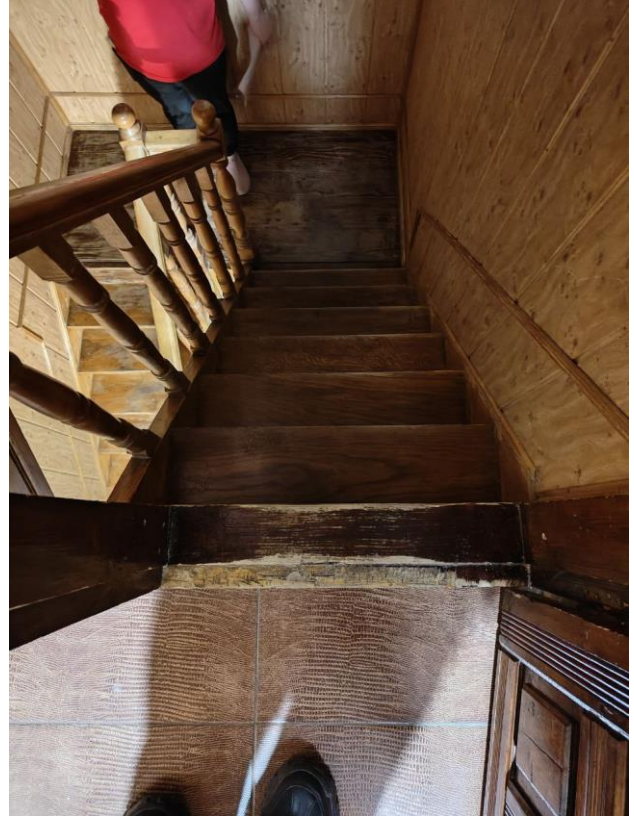
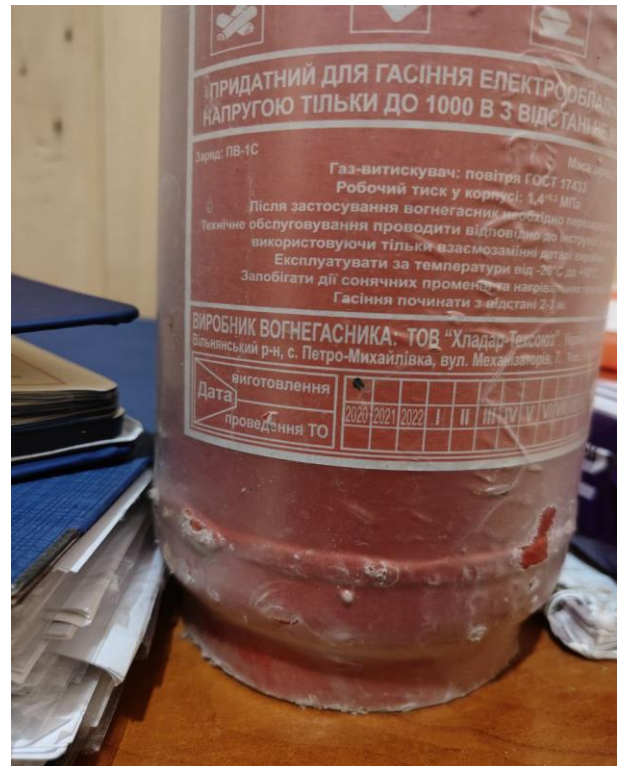


Фото 7



Фото 8



13

Φοτο 9



Φοτο 10



Φοτο 11



Φοτο 12

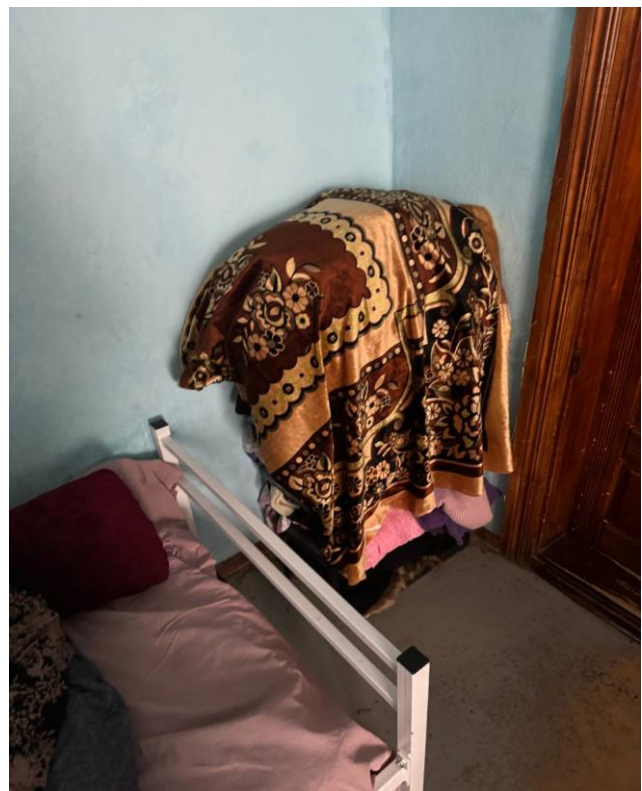


Фото 13



Фото 14



Фото 15

