



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування  
приватного пансіонату для осіб похилого віку  
«Harry Family» Київської області**

23.12.2024

м. Київ, 2025

## 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», 23.12.2024 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку «Harry Family» Київської області (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

**Оладов Сергій Андрійович**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

**Ковальов Олександр Юрійович**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**Троян Вікторія Володимирівна**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**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;

**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.

### **Загальна інформація.**

Відвідування пансіонату здійснено вперше.

Пансіонат знаходиться за адресою: Київська область, с. Віта-Поштова, вул. Київська, буд. 1.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) господарську діяльність у закладі здійснює фізична особа-підприємець Жаботинська Тетяна Русланівна (далі – ФОП), що функціонує з видом діяльності згідно з КВЕД 87.30 – надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів. Дата запису: 10.10.2006. Номер запису: 21030000000027032.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі укладення договору про надання послуг, укладеного між ФОП та особою, яка діє в інтересах підопічного, за згодою підопічного.

Заклад розрахований на перебування 30 осіб. На день відвідування в пансіонаті перебувало 29 осіб (8 – чоловіків, 21 – жінка), з яких: 9 ліжкових хворих, інші підопічні 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».

На день відвідування загальна чисельність працівників закладу складала 5 осіб. 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 (фото 1, 2). Окрім того, наявна невелика прилегла огорожена територія, на якій облаштована крита альтанка для відпочинку підопічних (фото 3, 4, 5).

Усі мешканці пансіонату на час відвідування мали охайний зовнішній вигляд.

Кімнати закладу розраховані на перебування/проживання від 3 до 6 осіб.

У будівлі пансіонату наявні схеми евакуації на кожному поверсі (фото 6, 7).

Працівники пансіонату повідомили, що 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.

Зі слів персоналу, керівником закладу здійснюється закупівля продуктів харчування один раз на тиждень. Харчування в закладі забезпечується власними потужностями.

Для підопічних, які хворіють на цукровий діабет, наявне дієтичне меню.

Також для задоволення релігійних потреб підопічних до пансіонату раз на тиждень навідується священослужитель.

Зі слів адміністратора закладу в пансіонаті раз на тиждень працює реабілітолог.

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.

У холі облаштовано зону відпочинку, наявний телевізор для спільного перегляду. На другому поверсі пансіонату облаштовано бібліотеку.

Вікна пансіонату незагратовані.

Заклад забезпечений генератором на 13 кВт.

У закладі відчувається позитивна терапевтична атмосфера, підопічні добре відгукуються про персонал.

Працівниками закладу проводиться вимірювання тиску підопічним.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються в холі другого поверху закладу в окремих підписаних боксах. 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.

Групою НПМ відмічено, що дозвілля підопічних організовано на високому рівні, а саме кожного тижня проводяться концерти, до закладу навідуються музиканти, підопічні танцюють, співають, вчать вірші. Також у пансіонаті святкують дні народження мешканців та інші свята.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування 12 підопічними та 3 працівником закладу. Скарг на 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 відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані 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 другого 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», затвердженим наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога», підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах. Розміщення ліжкових хворих підопічних на другому поверсі у разі надзвичайної ситуації ускладнює їх евакуацію.

2. У пансіонаті не дотримано безпечних умов перебування підопічних, зокрема, у будівлі не встановлено протипожежної сигналізації. Зазначене свідчить про порушення 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 повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Європейської конвенції з прав людини)**

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

4. 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 24,3 м<sup>2</sup> (фото 8, 9), а сама кімната розрахована на проживання 5 осіб (в кімнаті наявні 5 ліжок). Відтак на одну особу припадає 4,86 м<sup>2</sup>.

Також у холі пансіонату, облаштована зона, відокремлена ширмою, загальною площею 18,35 м<sup>2</sup> (фото 10, 11, 12, 13), у якій проживає 6 осіб (у відокремленій ширмою зоні наявні 6 ліжок). Таким чином, на одну особу припадає 3,05 м<sup>2</sup>.

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

5. 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 14, 15).

6. Закладом порушено вимоги пункту 1.3 Додатку 3 до Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, а саме щодо організації не менше ніж чотириразового харчування. Зі слів підопічних, у пансіонаті організовано тририразове харчування, а під час конфіденційних бесід підопічні висловлювали бажання мати ще один прийом їжі.

7. Під час відвідування встановлено, що матраци на ліжках підопічних, зокрема ліжкових хворих, огорнуті технічною пакувальною плівкою (фото 16). Зазначене порушує пункт 1.13 розділу III Мінімальних норм та може спричинити погіршення

стану здоров'я підопічних, оскільки створює парниковий ефект при довготривалому користуванні.

8. Закладом порушено пункт 3.6 розділу VI Мінімальних норм, адже у туалетних кімнатах закладу відсутні насадки на унітази.

9. Відповідно до вимог частини 1 пункту 5 статті 42 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» поверхні, що контактують з харчовими продуктами, мають утримуватися у непошкодженому стані, легко очищатися та дезінфікуватися, бути зроблені з гладких, нержавіючих, нетоксичних, придатних до миття матеріалів. Проте групою НПМ встановлено, що емальований посуд, який використовується працівниками харчоблоку для зберігання готової їжі пошкоджений та потребує оновлення (фото 17).

**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. При вивченні медичної документації підопічних закладу групою НПМ встановлено, що медичні картки ведуться не на всіх мешканців пансіонату, що унеможлиблює 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.

10. 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.

11. 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 (фото 18, 19, 20).

Також під час відвідування виявлено лікарські засоби, термін придатності яких минув. Вживання протермінованих лікарських засобів несе загрозу життю та здоров'ю підопічних (21, 22, 23, 24, 25, 26).

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

13. 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.

14. Усупереч 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 зазначені 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.

15. Під час відвідування встановлено, що форма договору (зразок договору наявний у закладі), який укладається в пансіонаті, не відповідає формі Типового договору про надання соціальних послуг, затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 (27).

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

16. 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 унеможлиблює організацію прогулянок для ліжкових хворих та підопічних, що відносяться до маломобільних груп населення;

наявні круті міжповерхові сходи, які не пристосовані для їх використання маломобільними особами чи користувачами крісел колісних (фото 28);

зовнішні сходи до будівлі, коридори, сходи в будинку не мають поручнів з обох боків (фото 29, 30, 31);

у санітарно-гігієнічних приміщеннях не встановлено поручні або інші пристосування (32, 33, 34);

верхня і нижня сходинки в закладі не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршру і до горизонтальних площадок сходового маршру.

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

17. На другому поверсі пансіонату в холі розміщено інформаційний стенд, де зазначаються відомості про діяльність закладу, медичні книжки персоналу, проте на стенді відсутня інформація про права підопічних, 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 (фото 35).

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**

**ФОП Жаботинська Тетяна Русланівна, яка здійснює господарську діяльність приватного пансіонату для осіб похилого віку «Happy Family» у Київській області, забезпечити:**

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності та Державного стандарту, а також забезпечити внесення закладу в Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг Міністерства соціальної політики України;

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



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;

дотримання 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;

дотримання норм житлової площі на особу;

контроль за організацією чотириразового харчування підопічних;

контроль над термінами придатності продуктів харчування;

контроль за термінами придатності лікарських засобів;

облаштування приміщення ізолятора для інфекційно хворих підопічних;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

облаштування житлового корпусу відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018;

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;

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

**Додатки: фотоматеріали – на 9 арк. в 1 прим.**

**Керівник групи НПМ**

**Головний спеціаліст Відділу сприяння  
роботі регіональних представництв  
Секретаріату Уповноваженого Верховної  
Ради України з прав людини**



**Сергій ОЛАДОВ**

## Фотоматеріали

фото 1



фото 2



фото 3



фото 4



фото 5



фото 6

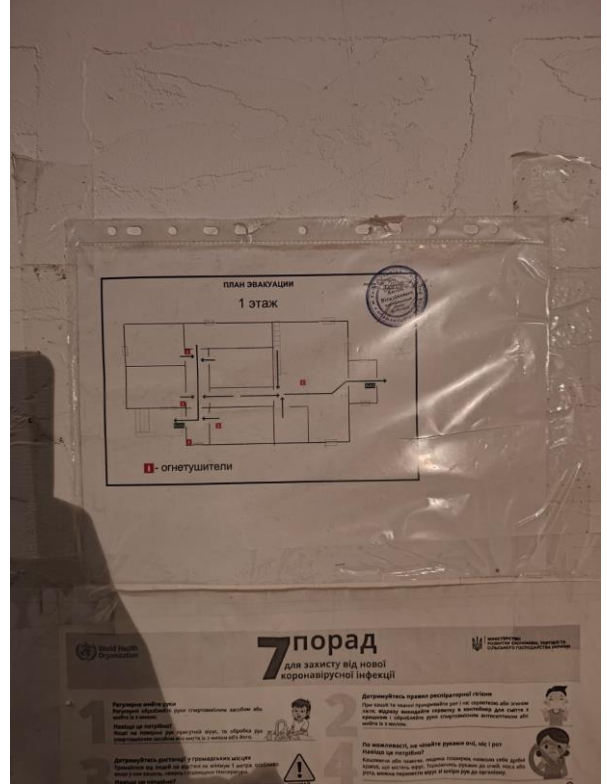


фото 7



фото 8



фото 9



фото 10



фото 11



фото 12



фото 13



фото 14



фото 15



фото 16



φωτο 17



φωτο 18



φωτο 19



φωτο 20



фото 21



фото 22



фото 23



фото 24

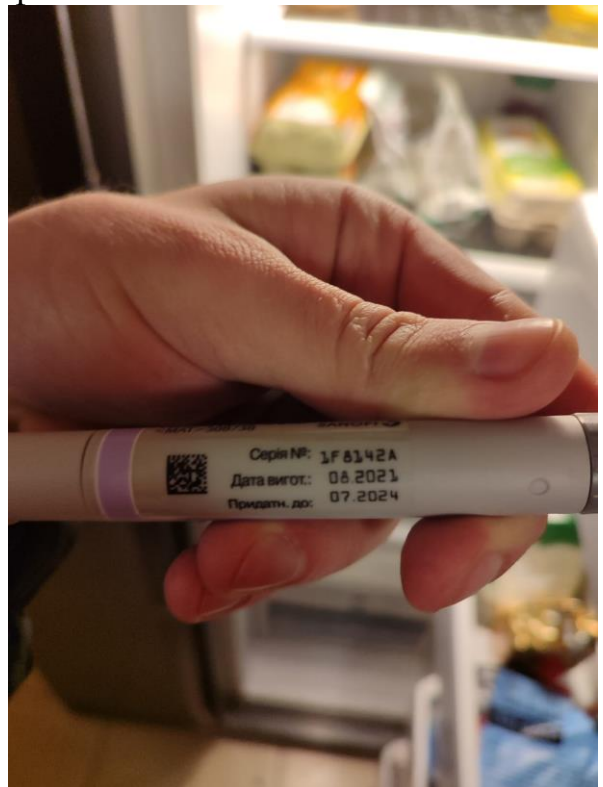


фото 25



фото 26

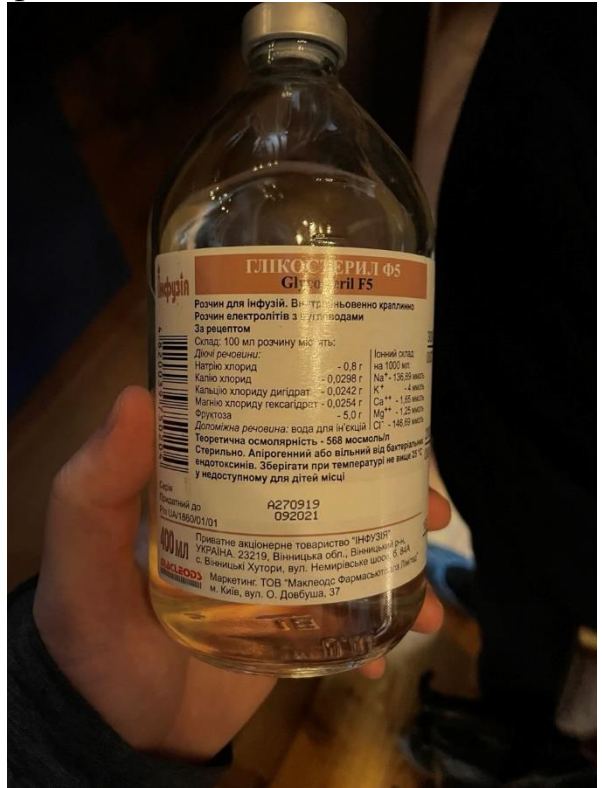


фото 27

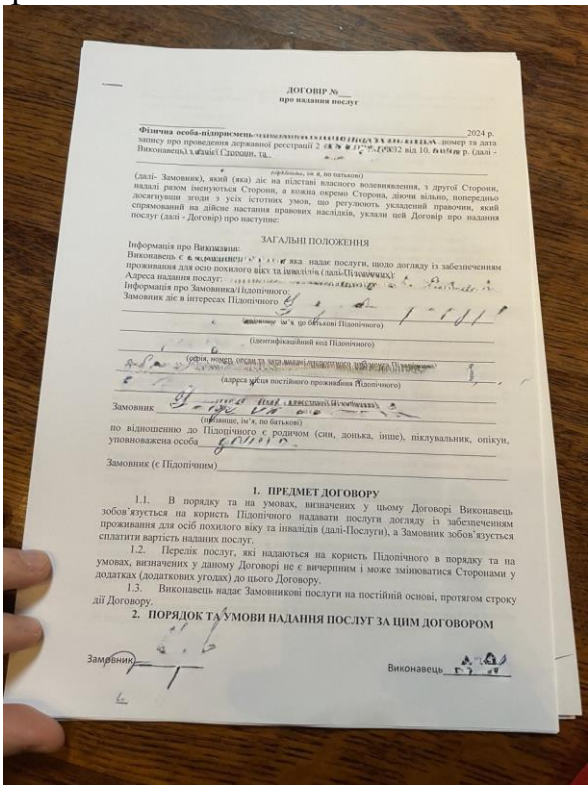
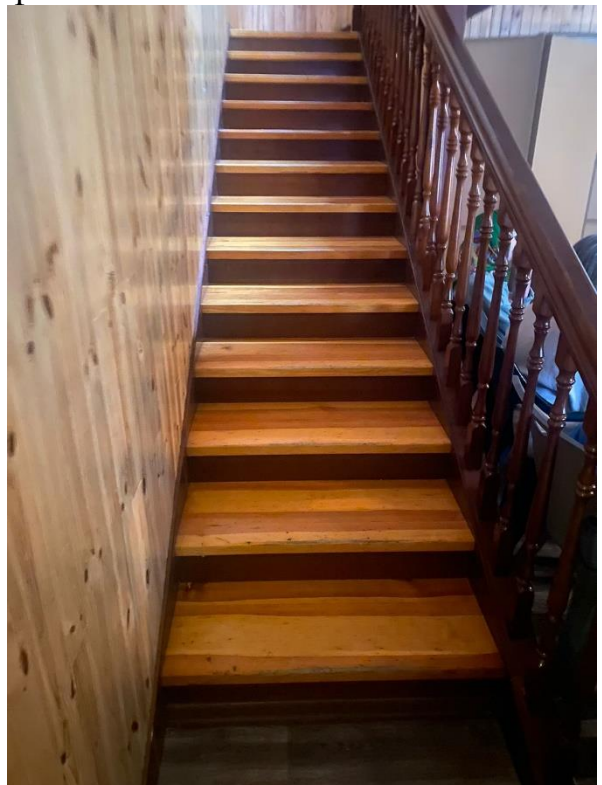


фото 28

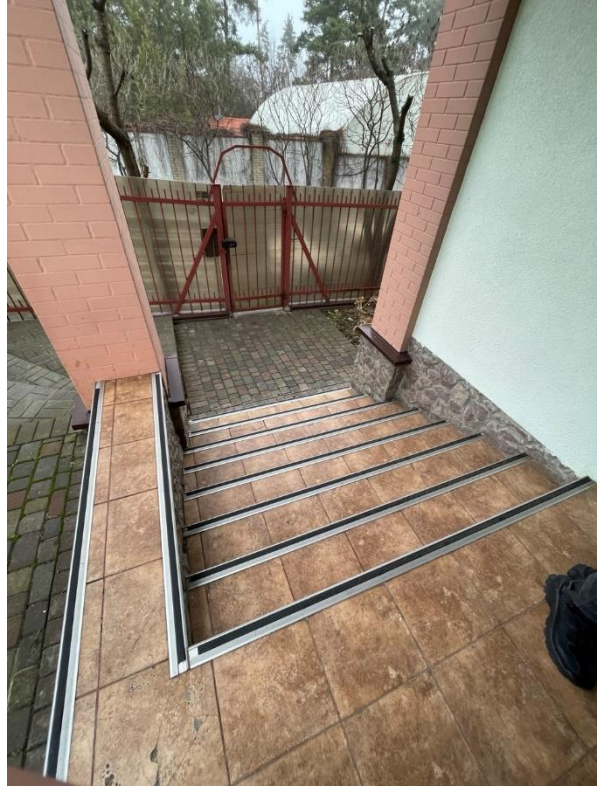




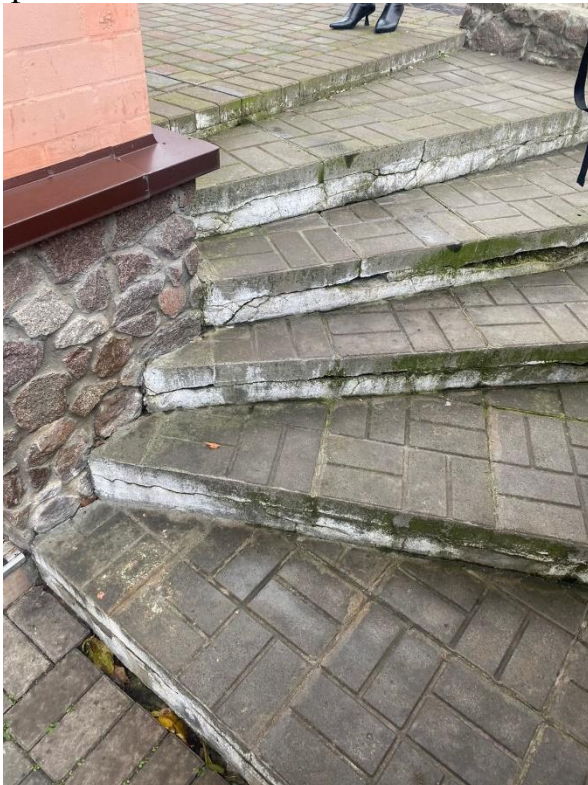
φωτο 29



φωτο 30



φωτο 31



φωτο 32

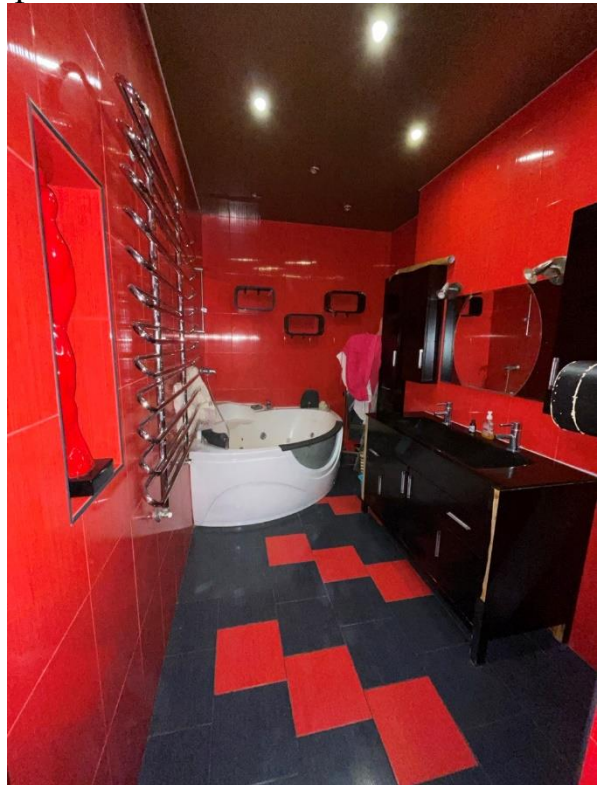


фото 33



фото 34

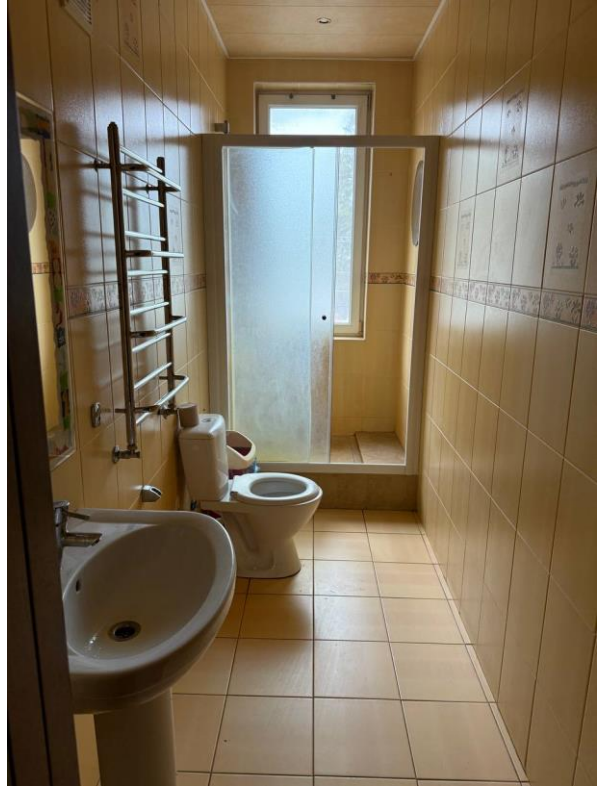


фото 35

