



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
приватного геріатричного пансіонату «Уют»
13.03.2025

Харків, 2025 рік

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, 19¹, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» 13.03.2025 групою НПМ здійснено відвідування приватного геріатричного пансіонату «Уют» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Бохвалов Андрій Михайлович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини керівник групи НПМ;

Деркач Діана Віталіївна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: провулок Дорохівський, будинок 6, місто Харків, Харківський район, Харківська область, 61093.

Керівник закладу – фізична особа-підприємець Керімов Роман Валентинович.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) фізична особа-підприємець Керімов Роман Валентинович (далі – ФОП), функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 10.85 Виробництво готової їжі та страв; 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування; 55.90 Діяльність інших засобів тимчасового розміщування; 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна; 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у.

Заклад не залучений до надання соціальних послуг надавачів соціальних послуг шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо.

Загальна чисельність працівників – 3 особи. Під час денної зміни у пансіонаті постійно знаходяться 2-3 працівники, які надають допомогу в обслуговуванні підопічних. У нічну зміну в пансіонаті знаходяться два працівники.

Зовнішнє оцінювання якості надання соціальних послуг не проводилось, натомість внутрішнє оцінювання було здійснено місяць назад.

У працівників закладу відсутні свідоцтва про проходження підвищення кваліфікації за спеціальністю 231 «Соціальна робота».

Надання платних послуг з забезпечення житлом, продуктами харчування, належними лікувальними засобами, догляду осіб похилого віку здійснюється на підставі договору утримання (догляду).

Адміністрація закладу не володіє інформацією щодо статусу підопічних (недієздатний, обмежено дієздатний, особа з інвалідністю), при поступленні не вимагаються відповідні документи від представників (родичів) клієнта.

Пансіонат розташований у двоповерховому будинку (фото 1). Територія закладу огорожена.

Пансіонат розрахований на перебування 33 осіб. На день відвідування у закладі перебували 30 підопічних: 8 чоловіків та 22 жінки.

Мешканці пансіонату проживають у кімнатах від 1 до 6 осіб. Підопічні забезпечені твердим та м'яким інвентарем (фото 2, 3). Особисті речі зберігаються в тумбах та одному спільному комоді на кімнату (фото 4).

Працівниками проводиться належне прибирання в спальних кімнатах та приміщеннях загального користування. У житлових кімнатах чисто. Забезпечується догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур.

У закладі наявне меню на тиждень, у раціоні присутні молочні, м'ясні, рибні продукти, каші та овочі.

Забезпечення підопічних медичними препаратами чи іншими діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими.

Зі слів працівників пансіонату, первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з сімейними лікарями, згідно з Порядком вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, затвердженими наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503.

У випадку отримання підопічними закладу тілесних ушкоджень або травмування – розслідування випадків не проводиться, натомість сповіщають родичів. Випадків самогубства або членушкодження не зафіксовано.

У разі наявності у підопічного інфекційного захворювання, його госпіталізують у лікарню, оскільки у пансіонаті відсутній ізолятор.

Дозвілля підопічних у пансіонаті полягає у перегляді телепередач та прогулянках на свіжому повітрі при сприятливій погоді. На свята проводиться культурна програма, запрошуються концертні колективи.

У закладі у достатній кількості наявні вогнегасники, які своєчасно повірені. Крім того, у будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

Група НІМ провела спілкування з 12 підопічними.

Скарг на жорстоке поводження з боку персоналу 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 пансіонаті відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані підвальні 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, абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, 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 повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Європейської конвенції з прав людини).

2. У порушення пункту 35 Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2020 №772 (далі – Типове положення), житлові кімнати для двох і більше осіб не облаштовано ширмами для забезпечення приватності під час переодягання, проведення санітарно-гігієнічних процедур.

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

3. У порушення Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства здоров'я України від 16.12.2004 № 584 медичні препарати зберігаються поряд з продуктами в холодильниках (фото 5).

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

4. У порушення вимог пункту 35 Типового положення житлові кімнати не облаштовані кнопками виклику персоналу, що становить небезпеку для життя та здоров'я підопічних у разі виникнення потреби в наданні невідкладної допомоги.

5. Не всі приміщення закладу у повній мірі пристосовані 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:

на сходах при вході до будівлі пансіонату та всередині відсутні попереджувальні тактильні смуги по ширині проходу (плити з конусоподібними випуклостями) або контрастне кольорове маркування (фото 6);

пороги дверей не виділені контрастною стрічкою (фото 7);

у коридорах відсутні горизонтальні поручні з обох боків для полегшення пересування маломобільним особам;

заклад не обладнано підйомниками, а маломобільні особи проживають на другому поверсі.

Порушення права на свободу та особисту недоторканність (стаття 5 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, статті 29, 33 Конституції України).

6. Під час відвідування з'ясовано, що договори утримання (догляду) укладаються не з клієнтами, а з їх родичами, у той час, коли всі клієнти закладу є дієздатними особами. Клієнти не надають усвідомленої згоди на поміщення та перебування у пансіонаті. Водночас ФОП не вимагає довіреності на вчинення таких дій від родичів або рішення суду про призначення їх опікунами/піклувальниками підопічних.

7. В ході моніторингового відвідування встановлено, що вільний вихід на подвір'я та за межі закладу підопічним забороняється, а здійснюється лише у присутності працівників пансіонату. Вимоги Типового положення не містять норм, які передбачають випадки ізоляції мешканців пансіонату, а отже не містять жодних обмежень щодо дієздатних осіб, передбачених законом у обмеженні права на свободу пересування, гарантоване статтею 33 Конституції України.

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

8. У відповідності до підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг 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.

9. Групою НПМ встановлено, що продукти харчування в пансіонаті зберігаються в холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону. Порушення

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

10. Відсутній окремий облаштований простір для прийому їжі, підопічні вимушені харчуватись з тумбочок та стільців у житлових кімнатах.

Порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства (Закон України «Про соціальні послуги», Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги).

11. Усупереч вимогам статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» заклад не зареєстровано в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг.

12. Усупереч вимогам статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» в пансіонаті 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, відсутні індивідуальні плани надання соціальних послуг, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги.

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

13. Статтею 23 Конституції 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. Дозвілля клієнтів пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення або прослуховування радіомовлення, що не відповідає вимогам пункту 4 Типового положення, яким передбачено, що забезпечення створення денної зайнятості підопічних (заняття творчістю, культурно-масові заходи, працетерапія тощо) є одним з основних завдань закладу.

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

14. На першому поверсі пансіонату розміщено інформаційний стенд, проте на стенді відсутня інформація про права підопічних та правила пансіонату, а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких підопічні можуть звернутися у разі порушення їх прав (фото 8). 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.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Керімову Роману Валентиновичу (пансіонат приватної форми власності «Уют») забезпечити:

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги, Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг та вимог чинного законодавства;

дотримуватися безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога!»;

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

належне зберігання медичних препаратів;

облаштування житлових кімнат кнопками виклику персоналу;

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

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;

реалізацію права мешканців на вільне пересування;

належну організацію харчування підопічних;

дотримання правил товарного сусідства та відповідного маркування продуктів;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

організацію денної зайнятості підопічних з урахуванням стану здоров'я та їх бажання;

розміщення у доступному місці стенду з інформацією про права клієнтів, а також номери телефонів гарячих ліній.

Додаток: фотоматеріали на 4 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ

Андрій БОХВАЛОВ

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

Додатки до звіту

Фото 1



Фото 2



Φοτο 3



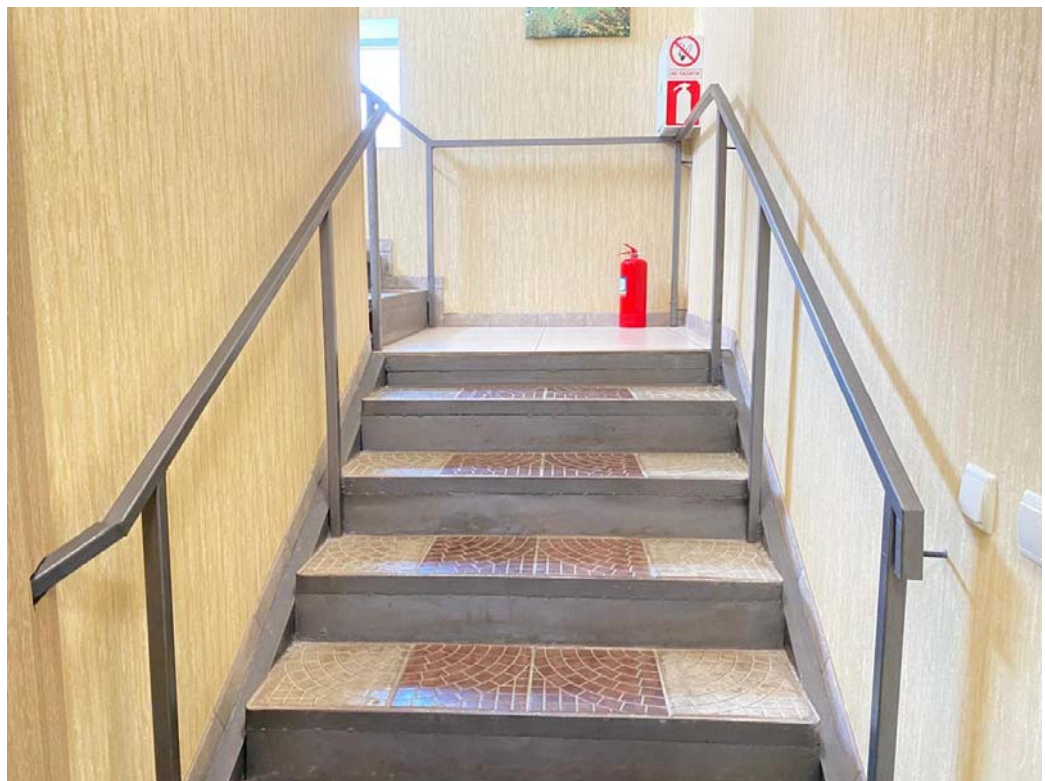
Φοτο 4



Φοτο 5



Φοτο 6



11
Фото 7



Фото 8

Інформація

МЕНЮ
ВІСНУКІВКА

ЗАВТРАК
МІЛОЧНА РОСЛИНА КАСЯ, КІСМІТ ВІСНУКІВКА, КІСМІТ

ОБІД
СІМ ПЕРШОМІСЯСНИХ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ, СІМІТ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ

ПОЛДІНІЙ
КАКІЛ ПІСЦІВ

УЧІН
КІСМІТ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ, КІСМІТ

МЕНЮ
ВІСНУКІВКА

ЗАВТРАК
КАКІЛ КАСЯ, КІСМІТ С ПІСЦІВ, КІСМІТ

ОБІД
КІСМІТ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ, СІМІТ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ, СІМІТ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ

ПОЛДІНІЙ
КАКІЛ ПІСЦІВ

УЧІН
КАКІЛ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ, КІСМІТ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ

МЕНЮ
СІМІТ

ЗАВТРАК
МІЛОЧНА РОСЛИНА КАСЯ, КІСМІТ ПІСЦІВ

ОБІД
СІМ ПЕРШОМІСЯСНИХ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ, СІМІТ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ

ПОЛДІНІЙ
КАКІЛ ПІСЦІВ

УЧІН
КАКІЛ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ, КІСМІТ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ

МЕНЮ
ВІСНУКІВКА

ЗАВТРАК
МІЛОЧНА РОСЛИНА КАСЯ, КІСМІТ ПІСЦІВ

ОБІД
СІМ ПЕРШОМІСЯСНИХ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ, СІМІТ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ

ПОЛДІНІЙ
КАКІЛ ПІСЦІВ

УЧІН
КАКІЛ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ, КІСМІТ ПІСЦІВ КАСЯ С ПІСЦІВ

№	Назва послуги	Ціна
1	Послуга по догляду за ліжком	100 грн
2	Послуга по догляду за туалетом	100 грн
3	Послуга по догляду за їжею	100 грн
4	Послуга по догляду за одягом	100 грн
5	Послуга по догляду за ліжком та туалетом	200 грн
6	Послуга по догляду за їжею та одягом	200 грн
7	Послуга по догляду за ліжком, туалетом та їжею	300 грн
8	Послуга по догляду за ліжком, туалетом, їжею та одягом	400 грн

Старість
В ДОПОМОГУ 24/7