



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

**ЗВІТ**  
**про результати відвідування**  
**«Центру домашньої Турботи»**  
**у Запоріжжі**

14.12.2023

м. Запоріжжя, 2023

## 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», 14.12.2023 групою НПМ здійснено відвідування «Центру домашньої Турботи» у Запоріжжі (далі – пансіонат, заклад), у якому здійснює господарську діяльність ФОП [REDACTED] (далі – ФОП).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

**Андрущенко Олеся Вікторівна**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Запорізькій області;

**Бізденежний Сергій Романович**, представник громадської організації;

**Микитенко Володимир Дмитрович**, представник громадської організації.

### Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Гастелло, б. 9, м. Запоріжжя, Запорізька обл., 69001 (фото 1).

Керівник закладу – [REDACTED]

На день відвідування у пансіонаті перебувало 25 підопічних (8 чоловіків та 17 жінок).

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) ФОП, реєстраційний номер облікової картки платника податків [REDACTED], функціонує з основним видом господарської діяльності згідно з КВЕД 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію.

Заклад розташований в огороженому двоповерховому приватному орендованому будинку, який має один вхід. У дворі наявна прилегла територія для прогулянок. Територія закладу доглянута, облаштовано місця для відпочинку на свіжому повітрі (фото 10). На кожному поверсі є кімнати для спільного перегляду телевізійних програм, читання книг (фото 3, 6).

За договором пансіонат надає лише послугу проживання і соціального догляду, без надання медичної допомоги.

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

Підопічні, які на момент відвідування знаходились у пансіонаті, контактні та позитивно реагують на відвідувачів.

Загальна чисельність працівників закладу складає 3 особи. Під час робочої зміни постійно знаходиться 2 працівники з числа обслуговуючого персоналу, які надають допомогу в обслуговуванні підопічних.

В пансіонаті наявне автономне опалення. Окрім того, у будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію, а також наявні засоби первинного пожежогасіння згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417. Наявні схеми евакуації на кожному поверсі (фото 7, 8).

У закладі підопічних забезпечено харчуванням. За словами персоналу, їжу привозять із закладу громадського харчування, проте відповідний договір групі НПМ не надано.

Житлові кімнати облаштовано меблями. Кімнати розраховані на перебування/проживання від 2 до 5 осіб. На кожному поверсі наявна вбиральня. Санітарний стан постільної білизни та одягу підопічних задовільний (фото 4).

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

Під час відвідування відбулося спілкування з 5 підопічними та з 2 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження персоналу, догляд, 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 закладі відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані приміщення, які мають 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 (далі – Державний стандарт), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198 та абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг (далі – Критерії діяльності), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185.

Ліжкові хворі підопічні розміщені на II поверсі будівлі, що унеможлиблює їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Не застосовується до них і «Правило двох стін», оскільки вони не можуть самостійно без сторонньої допомоги підвестися з ліжка, водночас персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо.

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

2. У закладі не дотримано вимог Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» та вимог ДБН 2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель та споруд», зокрема:

вхід у будівлю не обладнано пандусом;

заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, пандусами, що є перешкодою для організації прогулянок підопічних, розміщених на другому поверсі;

у санітарно-гігієнічних приміщеннях не встановлено поручні або інші пристосування (фото 5).

Окрім того, наявність в будівлі крутих міжповерхових сходів та відсутність підйомників створює перешкоди для пересування, у тому числі, маломобільних підопічних (фото 2).

**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).**

3. 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 внесений 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.

4. Всупереч вимогам статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» не складені 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. Відсутній індивідуальний план надання соціальних послуг, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту.

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

5. У житлових кімнатах, у яких проживають ліжкові хворі, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур, що є порушенням пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання.

6. У кімнатах підопічних не забезпечено можливості для зберігання сезонного одягу, речі зберігаються на першому поверсі в загальній окремій шафі. Підопічні не можуть самостійно брати свій одяг, що створює відповідні незручності.

**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»).**

7. Відсутнє приміщення для ізоляції новоприбулих осіб з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

**Порушення права підопічних на отримання інформації про свої права та обов'язки, права направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів влади (стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, статті 40 і 57 Конституції України).**

8. У закладі відсутня інформація на стенді про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини).

### **III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**ФОП [REDACTED] («Центр домашньої Турботи» у Запоріжжі)** забезпечити:

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

внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;  
вирішення питання щодо облаштування укріття для підопічних;  
дотримання вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;  
складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;  
дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити всі житлові кімнати, у яких проживають ліжкові хворі, ширмами;

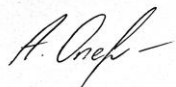
розміщення інформації на стенді про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав;

виділення приміщення для ізоляції новоприбулих осіб з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу.

Додаток: фотоматеріали на 6 арк. в 1 прим.

**Керівник групи НПМ**

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



**Олеся АНДРУЩЕНКО**



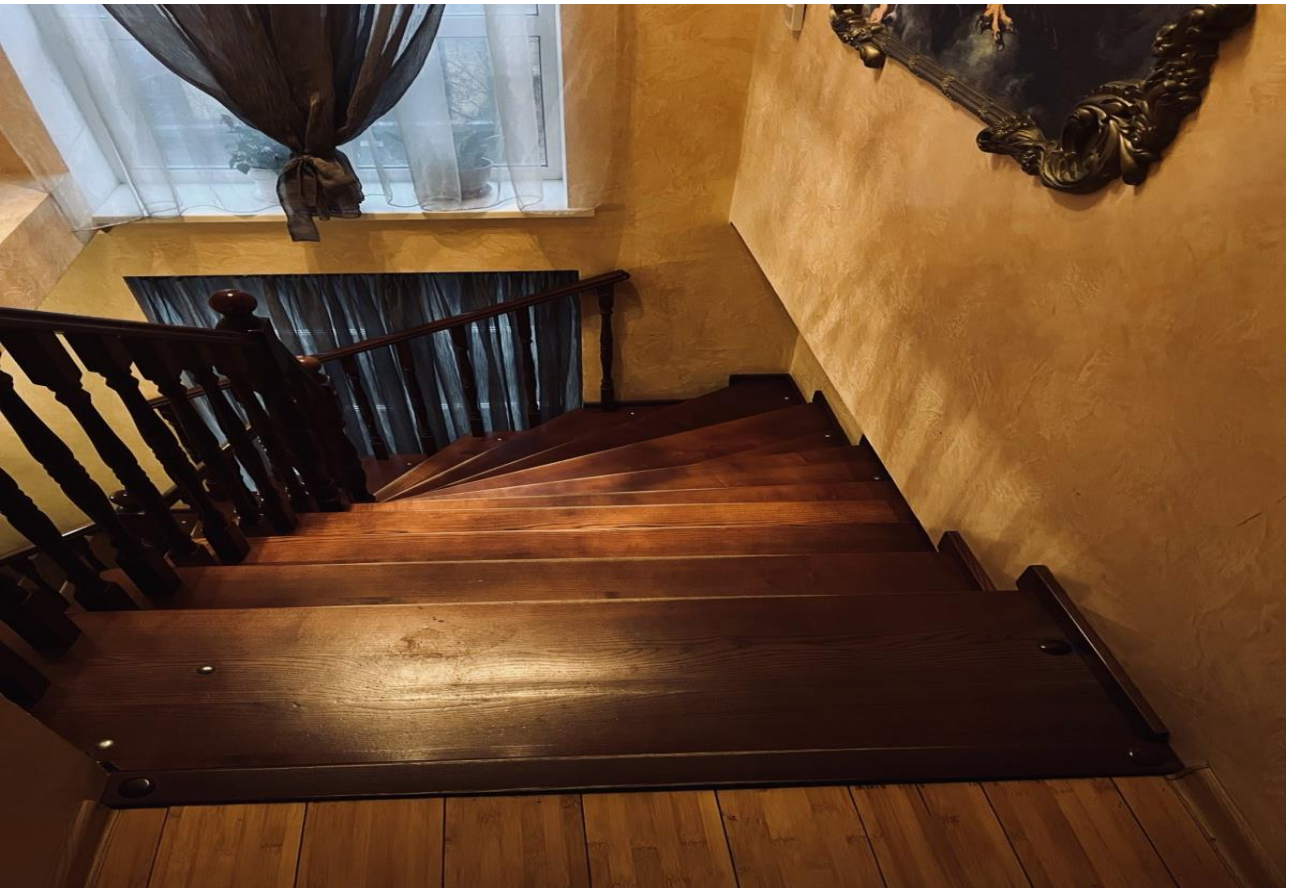
6

**Фотоматеріали**

**Фото 1**

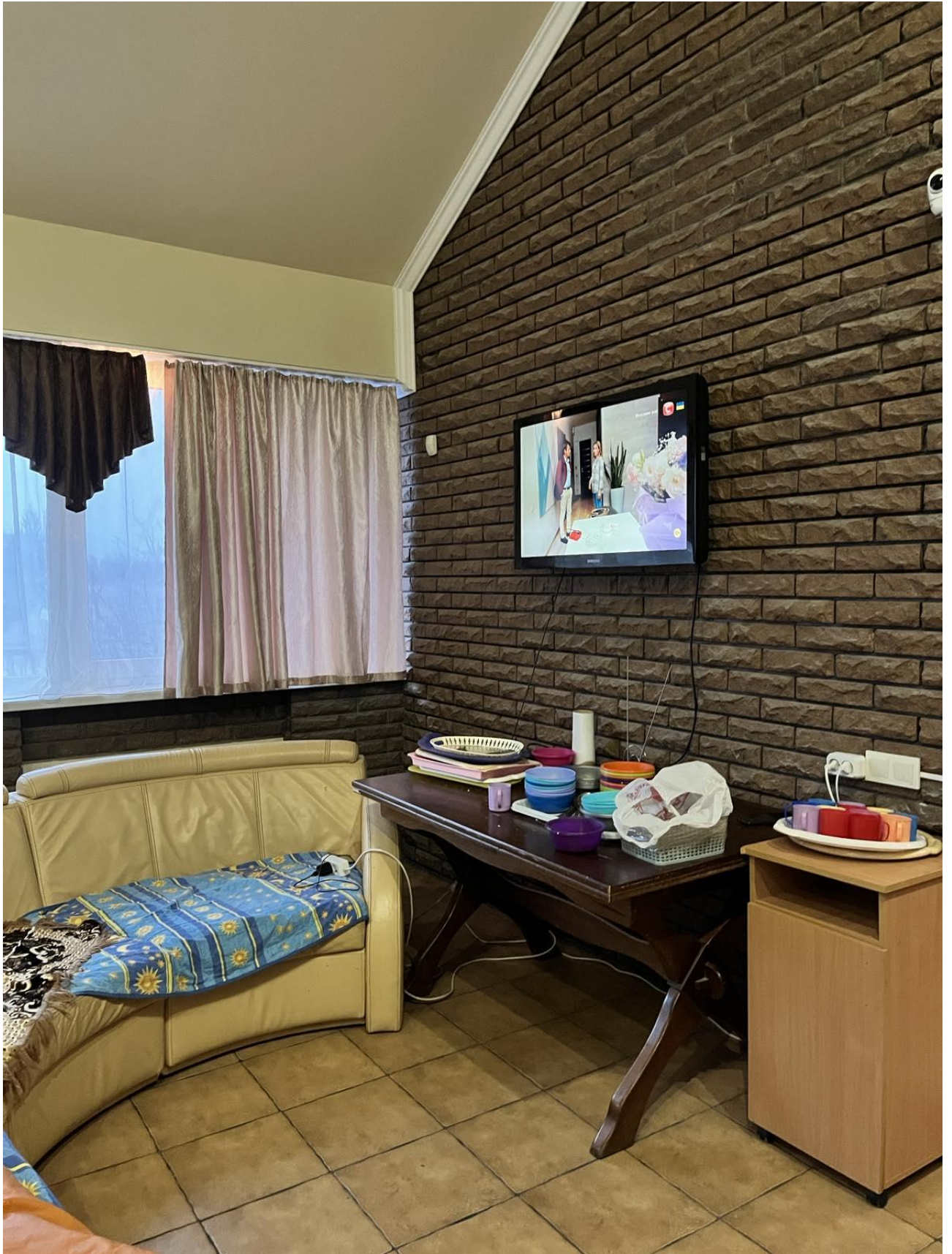


**Фото 2**





7  
Фото 3





8  
Фото 4



Фото 5





9  
Фото 6



Фото 7



10  
Фото 8



Фото 9





