



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
приватного пансіонату для осіб похилого віку «Тепло родини»
(село Слобода Черкаська область)**

29.07.2026

м. Київ, 2026

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», 29.07.2026 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку «Тепло родини» (село Слобода Черкаська область) (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

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 (керівник групи НПМ);

Ніщенко Мар'яна Едуардівна, представник Уповноваженого у Черкаській області;

Коноплястий Сергій Миколайович, начальник 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;

Шваля Костянтин Вадимович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Проценко Людмила Петрівна, представник громадської організації;

Набока Марія Вікторівна, фахівець з питань проведення фахових досліджень під час відвідування місць несвободи в рамках реалізації національного превентивного механізму (фахівець у галузі харчової безпеки).

Загальна інформація.

Заклад знаходиться за адресою: вул. Свято-Троїцька, буд. 5, с. Червона Слобода, Черкаський р-н, Черкаська обл., 19604.

Послуги особам похилого віку надає фізична особа-підприємець Манукян Давид Арамович (далі – фізична особа-підприємець).

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) основним видом діяльності фізичної особи-підприємця є КВЕД 72.20 Дослідження й експериментальні розробки у сфері суспільних і гуманітарних наук (основний). Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності фізичної особи-підприємця належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 87.10 Діяльність із догляду за

хворими із забезпеченням проживання; 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію; 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання; 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання та інші.

Заклад, зі слів адміністратора, розрахований на перебування 53 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 48 осіб (34 жінки та 14 чоловіків), з яких 12 ліжкових хворих та 15 відносяться до маломобільних груп населення.

Заклад розташований у триповерховому приватному будинку, огороженому по периметру, з однією вхідною зоною, облаштованою пандусом, та має невелику прилеглу територію (фото 1).

Під час робочої зміни у закладі постійно знаходиться 3 працівника з числа обслуговуючого персоналу, які цілодобово здійснюють догляд за підопічними.

Персонал закладу допомагає приймати лікарські засоби. Забезпечення підопічних лікарськими засобами, виробами медичного призначення та діагностичними послугами здійснюється їх родичами або близькими особами.

Зі слів персоналу, первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених із 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.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються у підписаних боксах (контейнерах).

У закладі ведеться журнал видачі лікарських препаратів, у якому зазначаються прізвища підопічних, а також інформація щодо призначених лікарських засобів і дозування їх прийому.

Природне та штучне освітлення в житлових кімнатах задовільне.

Підопічні мають можливість користуватися власними речами.

Поруч із закладом розташована церква. Зі слів персоналу, у святкові дні заклад відвідує священнослужитель, який проводить богослужіння для підопічних.

Зі слів адміністратора, пансіонатом укладено договір про співпрацю з Товариством з обмеженою відповідальністю «МЕДІКС КОМПАНІЯ УПРАВЛІННЯ».

Зі слів працівників закладу, підопічні забезпечені чотириразовим харчуванням.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 30 підопічними та 4 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Відвідування закладу групою НПМ здійснено вперше.

II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Порушення права не бути підданим катуванню, жорстокому, нелюдському або такому, що принижує гідність, поводженню та покаранню (Стаття 3 Конвенції про захист прав людини і основних свобод, стаття 1 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання, стаття 15 Конвенції про права осіб з інвалідністю, Стандарти Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання, стаття 28 Конституції України).

1. Під час конфіденційного спілкування з працівником щодо порядку дій у випадках виникнення у підопічних агресивної поведінки з'ясовано, що персоналом допускається можливість застосування заходів фізичного обмеження.

Зі слів працівника, у разі виникнення у підопічного агресивного стану допускається застосування фізичного обмеження шляхом його фіксації з використанням підручних матеріалів, зокрема простирадл або шматків тканини. На підтвердження наданої інформації працівник продемонстрував спосіб такої фіксації, використавши фрагмент тканини та показавши механізм її застосування шляхом обв'язування навколо руки (фото 2, 3, 4).

Встановлено, що працівники закладу не проходили відповідного навчання з питань організації догляду за особами похилого віку та особами з інвалідністю, недопущення катувань, а також інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання, що передбачено пунктами 4, 8 статті 13 Закону України «Про соціальні послуги» та статтею 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання. Відсутність належної підготовки персоналу створює ризик неналежного поводження з отримувачами соціальних послуг.

2. Окрім того, у закладі не розроблено посадові інструкції та функціональні обов'язки працівників, до яких мають бути включені положення щодо заборони катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання відповідно до статті 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

3. Працівниками закладу не фіксуються випадки отримання тілесних ушкоджень отримувачами соціальних послуг. Водночас під час відвідування групою НПМ виявлено підопічних із наявними тілесними ушкодженнями, зокрема синцями. Відсутність належного механізму документування таких випадків

створює ризик приховування фактів неналежного поводження та порушення права осіб на захист від катувань, жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження.

Порушення права на життя та безпеку (стаття 2 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 27 Конституції України).

4. Порушення вимог пункту 7 розділу VII 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 Вимог щодо утримання, облаштування та експлуатації об'єктів фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579, фізичною особою-підприємцем не вжито заходів щодо гарантування безпеки отримувачів соціальної послуги в умовах воєнного стану, оскільки заклад не облаштований найпростішим укриттям.

У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

5. У порушення пункту 2.16 розділу III Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, на більшості вікон будівлі встановлено нерозпашні ґрати, що у разі виникнення пожежі може ускладнити евакуацію підопічних та створювати загрозу їхньому життю і здоров'ю (фото 5).

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (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»).

6. Групою НПМ встановлено, що у закладі виявлено лікарські засоби із закінченим строком придатності, що створює потенційну загрозу для життя і здоров'я підопічних.

7. Під час відвідування встановлено, що лікарські засоби зберігаються в одному холодильнику разом із харчовими продуктами. Такий спосіб зберігання не забезпечує належних умов для збереження їх якості та безпечності, створює ризик втрати лікувальних властивостей і може становити загрозу для здоров'я підопічних.

8. У приміщеннях для зберігання лікарських засобів слід підтримувати температуру і вологість повітря, які відповідають вимогам інструкції для медичного застосування лікарського засобу. Для спостереження за цими параметрами

приміщення, де зберігаються лікарські засоби, мають бути забезпечені термометрами і гігromетрами. Холодильне обладнання для зберігання лікарських засобів має бути оснащено термометрами. У порушення вказаному, під час відвідування встановлено неналежне зберігання медикаментів, оскільки у пансіонаті відсутній холодильник для зберігання медичних засобів, а також гігromетр та термометр. Відсутність окремого холодильника для ліків, гігromетра та термометра створює ризик порушення умов зберігання та може призвести до змін у хімічному складі лікарських засобів.

9. Під час відвідування встановлено, що у закладі не обладнано окреме приміщення для ізоляції підопічних з ознаками інфекційних захворювань, що не відповідає вимогам Заходів та засобів щодо попередження інфікування при проведенні догляду за пацієнтами, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 03.08.2020 № 1777, та створює ризик поширення інфекційних захворювань серед підопічних і працівників закладу.

10. Під час відвідування встановлено, що у більшості підопічних відсутні лікарські призначення та виписки з медичних карток закладів охорони здоров'я. Відсутність медичної документації унеможлиблює належний контроль за станом здоров'я підопічних та організацію надання медичної допомоги відповідно до призначень лікарів, що є порушенням пункту 1 розділу VIII Державного стандарту.

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

11. Групою НПМ встановлено недотримання вимог ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007), відповідно до яких площа житлових кімнат має відповідати встановленим нормативам на одну особу. Фактичне розміщення підопічних у житлових кімнатах свідчить про їх перенаселення та недотримання вимог щодо мінімальної житлової площі. Зокрема, площа однієї з житлових кімнат, у якій проживають 4 особи, становить 19,7 м², у зв'язку з чим на одну особу припадає 4,9 м², що не відповідає вимогам пункту 6.1.2.2 ДБН В.2.2-18:2007 (8-10 м² на одне місце). Крім того, у зазначеній кімнаті наявне додаткове ліжко-місце, яке на момент відвідування не використовувалося, що додатково свідчить про можливість подальшого ущільнення проживання підопічних.

12. Групою НПМ встановлено, що житлові кімнати закладу не забезпечені достатньою кількістю твердого інвентарю, зокрема приліжкових столів, тумб, шаф, обідніх столів і стільців. Це унеможлиблює створення належних побутових умов, зокрема для прийому їжі, та свідчить про незабезпечення підопічним належного рівня комфорту і гідних умов проживання (фото 6).

13. На інформаційних стендах закладу не оприлюднено денне та перспективне меню в доступному для підопічних місці, що унеможлиблює ознайомлення з ним

як самих підопічних, так і їхніх родичів, та не дозволяє своєчасно спланувати прийоми їжі з урахуванням індивідуальних потреб, розрахувати енергетичну цінність харчових продуктів та збалансованість раціону.

14. Групою НПМ встановлено, що продукти харчування у пансіонаті зберігаються в холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без належного маркування. Недотримання правил товарного сусідства створює ризик перехресного забруднення харчових продуктів, що підвищує ймовірність виникнення харчових отруєнь та може становити загрозу життю і здоров'ю підопічних.

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

15. Приміщення пансіонату не в повній мірі пристосовано до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що є порушенням вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме:

заклад не обладнано ліфтами або підйомниками;

верхні і нижні сходи не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршруту і до горизонтальних площадок сходового маршруту (фото 7);

санітарно-гігієнічні приміщення закладу не обладнані поручнями.

16. У житлових кімнатах підопічних відсутні кнопки виклику персоналу, що призводить до неможливості екстренного 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).

17. Працівниками закладу проводяться гігієнічні процедури підопічним у присутності інших мешканців кімнати, 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 та не відповідає пункту 2 розділу VIII Державного стандарту.

18. Під час відвідування встановлено, що у житлових кімнатах ліжка розміщені впритул одне до одного, без забезпечення належної відстані між ними та без будь-яких засобів розмежування особистого простору (ширм, перегородок тощо). Такі умови проживання не забезпечують дотримання права підопічних на приватність.

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

19. Під час відвідування закладу встановлено, що більшість договорів про надання соціальних послуг укладаються не з підопічними, а з третіми особами (родичами, сусідами підопічних тощо). При цьому адміністрацією закладу не вимагаються документи, що підтверджують повноваження таких осіб діяти в інтересах підопічних відповідно до вимог статті 237 Цивільного Кодексу України, зокрема рішення суду про визнання особи обмежено дієздатною або недієздатною. За таких обставин існує ризик утримання підопічних у закладі без їх вільної та усвідомленої згоди.

20. Під час конфіденційного спілкування з працівницею закладу встановлено, що одна із житлових кімнат на третьому поверсі зачиняється на ключ. Зі слів працівниці, такі дії здійснюються з метою недопущення виходу підопічних, які проживають у цій кімнаті, за межі будівлі. Таким чином, фактично обмежується можливість підопічних вільно залишати житлове приміщення, що свідчить про обмеження їхньої свободи пересування.

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

21. 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 вони можуть звернутися у разі порушення своїх прав (фото 8).

Інші порушення.

22. У порушення Порядку формування, ведення та доступу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99, а також статті 15 Закону України «Про соціальні послуги», заклад не внесено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. Водночас фактично закладом надається соціальна послуга стаціонарного догляду. Відсутність закладу у зазначеному Реєстрі унеможливорює здійснення уповноваженими органами моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості.

23. Усупереч вимогам частини третьої статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» у закладі 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.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Фізичній особі-підприємцю Манукяну Давиду Арамовичу, який здійснює господарську діяльність у приватному пансіонаті для осіб похилого віку «Тепло родини» забезпечити:

проходження працівниками закладу відповідного навчання з питань організації догляду за особами похилого віку та особами з інвалідністю, недопущення застосування катувань та інших форм неналежного поводження, а також забезпечити застосування виключно безпечних методів реагування на випадки агресивної поведінки підопічних;

розроблення та затвердження посадових інструкцій і функціональних обов'язків працівників із включенням положень щодо недопущення катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання;

ведення належного обліку та документування випадків отримання тілесних ушкоджень отримувачами соціальних послуг, із фіксацією обставин їх виникнення та вжитих заходів реагування;

облаштування укриття відповідно до вимог чинного законодавства та дотримання персоналом закладу безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні;

дотримання Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, а саме: замінити нерозпашні ґрати на вікнах окремих кімнат підопічних на ґрати, які можуть розкриватися, розсуватися, зніматися;

належний контроль за строками придатності лікарських засобів, своєчасне вилучення прострочених лікарських засобів з місць зберігання та їх утилізацію.

зберігання лікарських засобів окремо від харчових продуктів із дотриманням належних умов їх зберігання;

належні умови зберігання лікарських засобів, у тому числі обладнати місце їх зберігання окремим холодильником, термометром та гігрометром для здійснення контролю температури і вологості;

обладнання окремої кімнати для ізоляції підопічних з ознаками інфекційних захворювань з метою недопущення їх подальшого поширення серед підопічних;

наявність та належне ведення медичної документації підопічних (лікарських призначень і виписок) для організації належної медичної допомоги;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;
дотримання норм житлової площі на особу;

житлові кімнати достатньою кількістю твердого інвентарю, зокрема приліжковими столами, тумбами, шафами, обідніми столами та стільцями, відповідно до потреб підопічних;

розміщення денного та перспективного меню у доступному для підопічних місці;

належне зберігання харчових продуктів із дотриманням правил товарного сусідства та їх належне маркування;

обладнання закладу ліфтом або підйомником;

маркування верхніх і нижніх сходинок;

обладнання санітарно-гігієнічних приміщень закладу поручнями;

обладнання житлових кімнат закладу кнопками виклику персоналу;

дотримання права на приватність, зокрема облаштувати кімнати закладу ширмами;

належну відстань між ліжками;

укладення договорів про надання соціальних послуг безпосередньо з підопічними або з їх законними представниками за наявності належним чином підтверджених повноважень, а також перевірку відповідних документів;

вільний доступ підопічних до виходу з житлових приміщень, припинити практику їх замикання та впровадити безпечні альтернативні заходи нагляду без обмеження свободи пересування;

розміщення на інформаційному стенді у доступному для підопічних місці інформації про права підопічних та номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав;

внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Додатки: фотоматеріали – на 2 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**



Антон КРУЦЮК

Фотоматеріали

фото 1



фото 2



фото 3



фото 4



фото 5



фото 6

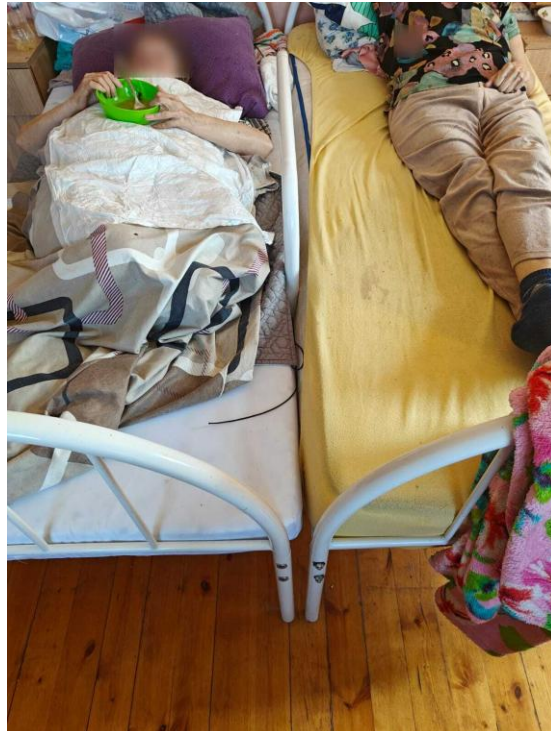


фото 7

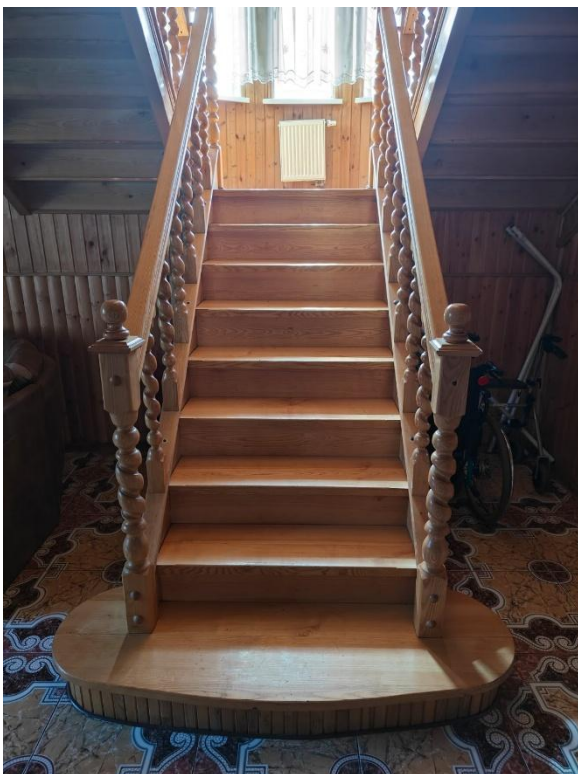


фото 8

