Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування приватного пансіонату для людей похилого віку «Центр опіки»

12.02.2026

м. Хмельницький, 2026

І. 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[1], 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 12.02.2026 групою національного превентивного механізму (далі – група НПМ) здійснено відвідування приватного пансіонату для людей похилого віку «Центр опіки», який знаходиться у місті Хмельницькому (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Шейгец Оксана Миронівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Халікова Анастасія Ігіталіївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Осередчук Ольга Михайлівна, регіональний координатор взаємодії з громадськістю Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Гетьмана Мазепи, буд. 37/1, м. Хмельницький, Хмельницька область, 32315.

Відвідування НПМ проведено в присутності адміністратора пансіонату Олійник Людмили Анатоліївни.

Згідно з випискою з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) місцезнаходження фізичної особи – підприємця (далі – ФОП): Україна, 76493, Івано-Франківська область, Івано-Франківський район, с. Крихівці, вул. Слобідська, буд. 5, кв. 99.

Відповідно до даних ЄДР ФОП здійснює діяльність за такими основними видами економічної діяльності (КВЕД): 87.10 – діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; 87.20 – надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб із психічними розладами та осіб із залежностями; 87.30 – надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю; 87.90 – надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання.

Пансіонат розміщено в окремій двоповерховій будівлі з огородженою прилеглою територією. Приміщення закладу розраховане на проживання 36 осіб. На день відвідування у закладі перебувало 34 особи (11 чоловіків та 23 жінки), з них 12 – ліжкохворі (фото 1).

Вартість перебування однієї особи становить 13 000 грн на місяць.

Персонал пансіонату сприяє дотриманню підопічними режиму приймання лікарських засобів відповідно до призначень лікаря.

Зі слів працівників пансіонату, 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.

Забезпечення підопічних лікарськими засобами, а також проведення діагностичних обстежень здійснюється їх родичами або законними представниками.

Житлові кімнати обладнані відповідно до потреб підопічних: наявні функціональні ліжка, протипролежневі матраци, приліжкові тумби, а також індивідуальні технічні засоби реабілітації. У кожній кімнаті передбачено шафи для зберігання особистих речей, у частині кімнат встановлено телевізори.

У пансіонаті організовано п’ятиразове харчування. Під час спілкування з підопічними скарг на якість приготування їжі не надходило.

Групою НПМ проведено конфіденційні бесіди з 10 підопічними та 3 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду чи умови проживання від підопічних не надходило. Крім того, під час відвідування проведено спілкування з відвідувачами пансіонату, які відвідували своїх родичів; зауважень щодо умов перебування та догляду також не висловлено.

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 випадку оголошення у регіоні сигналу «Повітряна тривога!», 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, абзацу другого підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг (далі – Критерії діяльності), 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 охорону здоров’я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України).

2. У пансіонаті не ведеться медична документація. Тому, група НПМ не мала можливості з’ясувати, як організовано надання медичної допомоги підопічним, що є одним із заходів змісту соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до вимог Державного стандарту. Водночас, адміністратор закладу повідомила, що пансіонат контактує із сімейними лікарями підопічних для отримання лікарських призначень. Також, щотижня приходить сімейний лікар, який здійснює огляд клієнтів та, за необхідності, здійснює медичні призначення підопічним.

3. Всупереч вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» та підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності, у пансіонаті

відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа), або договір із закладами охорони здоров’я.

4. Пансіонатом 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. Встановлено порушення вимог законодавства щодо зберігання лікарських засобів: лікарські засоби розміщуються у холі закладу за стійкою адміністратора, у приміщенні, що не пристосоване для їх зберігання. Приміщення не обладнане засобами контролю мікроклімату (гігрометром та термометром), відсутнє холодильне обладнання, унаслідок чого не забезпечується дотримання температурного режиму та показників вологості повітря (фото 4).

Зазначене свідчить про недотримання встановлених умов зберігання лікарських засобів та створює ризик втрати їх якості і безпечності для пацієнтів.

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. 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. Зафіксовані поодинокі випадки відібрання заяв від осіб похилого віку щодо їх згоди на перебування та проживання у пансіонаті (фото 5, 6).

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.

8. Пансіонат не фіксує випадки тілесних ушкоджень підопічних, що несе підвищений ризик до приховування фактів отримання тілесних ушкоджень підопічними і, як наслідок, порушення їх права на захист від катувань та інших жорстоких, нелюдських або принижуючих гідність видів поводження.

Окрім того, у закладі не ведеться Журнал реєстрації смерті підопічних.

Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 32 Конституції України, статті 14 та 22 Конвенції про права осіб з інвалідністю).

9. У житлових кімнатах, у яких проживає більше ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур (фото 7).

Зазначене свідчить про порушення вимог пункту 2 розділу VIII Державного стандарту, відповідно до якого заходи особистого догляду здійснюються при зачинених дверях або за ширмою та з обмеженою кількістю помічників тільки надавачем соціальної послуги, який має спеціальну підготовку та навички.

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

10. 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).

11. У закладі не здійснюється бракераж готової продукції. Не визначено осіб, які уповноважені на допуск готової продукції для її видачі підопічним, не відбираються добові проби страв.

12. Групою НПМ виявлено перенаселення підопічних в окремих житлових кімнатах, що є порушенням норми житлової площі на особу, встановленої на рівні 8-10 м^2, та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007).

13.У закладі в кімнатах де проживають підопічні, відсутні кнопки виклику персоналу, що спричиняє незручності у разі, коли ліжковий хворий потребує допомоги персоналу.

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

14. Пансіонат не пристосований 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:

- заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможливлює організацію прогулянок для маломобільних та ліжкових хворих підопічних, які проживають на другому поверсі (фото 8);
- верхні і нижні сходинки не промарковані та не контрастують у відношенні

до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу (фото 9);

- відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу (фото 10);
- у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату не облаштовані штанги, поворотні або відкидні сидіння поруч з унітазом;
- окремі санітарно-гігієнічні приміщення також повинні бути обладнані тривожною сигналізацією.

Зазначене вище унеможливлює безперешкодне пересування клієнтів пансіонатом, а також перебування на вулиці.

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).

15. Групою НПМ встановлено фактичне надання пансіонатом соціальної послуги з догляду, що полягає у догляді із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб, які потребують особливого спеціального догляду.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про соціальні послуги» (далі - Закон) надавачі соціальних послуг – це юридичні та фізичні особи, у тому числі фізичні особи - підприємці, внесені до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. Згідно зі статтею 13 Закону надавачем соціальних послуг може бути фізична особа або юридична особа незалежно від форми власності. При цьому до надавачів соціальних послуг приватної власності належать, зокрема, фізичні особи - підприємці та фізичні особи, які надають соціальні

послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності.

Однак, у порушення вимог постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» та статті 15 Закону заклад не внесено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, що унеможливлює здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг. Водночас діяльність закладу не відповідає Критеріям діяльності та Державному стандарту.

16. Працівники закладу, що надають соціальні послуги, не проходили жодного навчання та підвищення кваліфікації. Членам НПМ-групи на їх вимогу не було пред'явлено чи продемонстровано жодного сертифікату з підвищення кваліфікації працівників, що перебували на день моніторингового візиту у пансіонаті. Відповідно до пункту 2 частини восьмої статті 13 Закону України «Про соціальні послуги» надавачі соціальних послуг зобов'язані забезпечувати навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги.

17. Всупереч вимогам статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» у 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 зазначено заходи з надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси,

періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів.

Відсутність індивідуальних планів надання соціальних послуг, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту та свідчить про порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства.

18. 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. Також наявні договори без підпису ФОП та термін дії яких закінчився.

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

19. На першому поверсі пансіонату розміщено інформаційний стенд, де оприлюднено інформацію про ФОП та щотижневе меню для підопічних закладу. Проте, на стенді відсутня інформація про права підопічних та правила пансіонату для відвідувачів, а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися клієнти закладу у разі порушення їх прав. Відсутні контакти Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (фото 11).

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.

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 Бойку Денису Володимировичу (пансіонат приватної форми власності для людей похилого віку «Центр опіки») забезпечити**:**

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

надання медичної допомоги підопічним відповідно до вимог чинного законодавства, у тому числі відповідно до призначень лікарів та забезпечити ведення необхідної медичної документації;

надання медичної допомоги та медичного обслуговування на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або укладеного договору з закладом охорони здоров’я;

виділення 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»;

проходження обов'язкового медичного огляду працівниками пансіонату;

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

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

дотримання вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;

контроль за організацією харчування підопічних пансіонату;

внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

облаштування приміщення пансіонату відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018 та ДБН В.2.2-9:2018;

вжиття заходів щодо дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;

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;

складання індивідуальних планів надання соціальної послуги стаціонарного догляду на підставі результатів комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

розміщення у доступному місці стенду з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав, (зокрема, до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини).

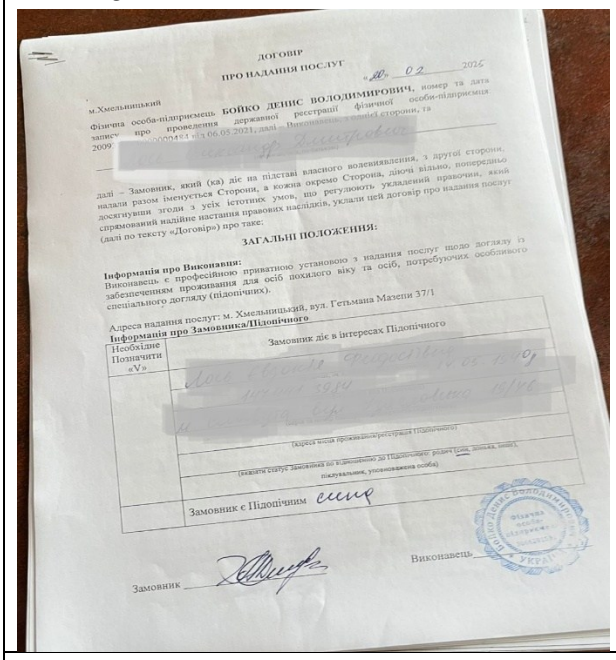
Додатки: фотоматеріали на арк. 3 в 1 прим.

Керівник групи НПМ:
головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини **Оксана ШЕЙГЕЦ**

Фотоматеріали

Фото1	Фото 2
Фото 3	Фото 4

Фото 5



ДОГОВІР
ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ

«20» 02 2025

м.Хмельницький

Фізична особа-підприємець **БОЙКО ДЕНИС ВОЛОДИМИРОВИЧ**, номер та дата запису про проведення державної реєстрації фізичної особи-підприємця 20093700000000000484 від 06.05.2021, далі – Виконавець, з іншої сторони, та

[redacted]

далі – Замовник, який (ка) діє на підставі власного волевиявлення, з другої сторони, надалі разом іменуються Сторони, а кожна окремо Сторона, діючі вільно, попередньо досягнувши згоди з усіх істотних умов, що регулюють укладений правочин, який спрямований надійне настання правових наслідків, уклали цей договір про надання послуг (далі по тексту «Договір») про таке:

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

Інформація про Виконавця:
Виконавець є професійною приватною установою з надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб, потребуючих особливого спеціального догляду (підопічних).

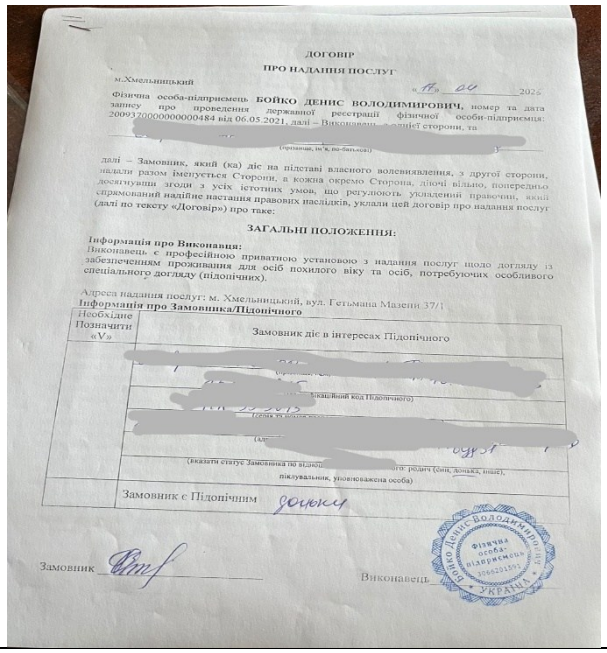
Адреса надання послуг: м. Хмельницький, вул. Гетьмана Мазепи 37/1

Інформація про Замовника/Підопічного

Необхідне Позначити «V»	Замовник діє в інтересах Підопічного
	[redacted]
	(Адреса місця проживання/реєстрація Підопічного)
	(вказати статус Замовника по відношенню до Підопічного: родич (син, донька, інше), піклувальник, уповноважена особа)
	Замовник є Підопічним сина

Замовник _____ Виконавець _____

Фото 6



ДОГОВІР
ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ

м.Хмельницький «11» 04 2025

Фізична особа-підприємець **БОЙКО ДЕНИС ВОЛОДИМИРОВИЧ**, номер та дата запису про проведення державної реєстрації фізичної особи-підприємця: 20093700000000000484 від 06.05.2021, далі – Виконавець, з іншої сторони, та

[redacted]

(організація, ім'я, по-батькові)

далі – Замовник, який (ка) діє на підставі власного волевиявлення, з другої сторони, надалі разом іменуються Сторони, а кожна окремо Сторона, діючі вільно, попередньо досягнувши згоди з усіх істотних умов, що регулюють укладений правочин, який спрямований надійне настання правових наслідків, уклали цей договір про надання послуг (далі по тексту «Договір») про таке:

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

Інформація про Виконавця:
Виконавець є професійною приватною установою з надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб, потребуючих особливого спеціального догляду (підопічних).

Адреса надання послуг: м. Хмельницький, вул. Гетьмана Мазепи 37/1

Інформація про Замовника/Підопічного

Необхідне Позначити «V»	Замовник діє в інтересах Підопічного
	[redacted]
	(Ідентифікаційний код Підопічного)
	[redacted]
	(вказати статус Замовника по відношенню до Підопічного: родич (син, донька, інше), піклувальник, уповноважена особа)
	Замовник є Підопічним дочки

Замовник _____ Виконавець _____

Фото 7

Фото 8

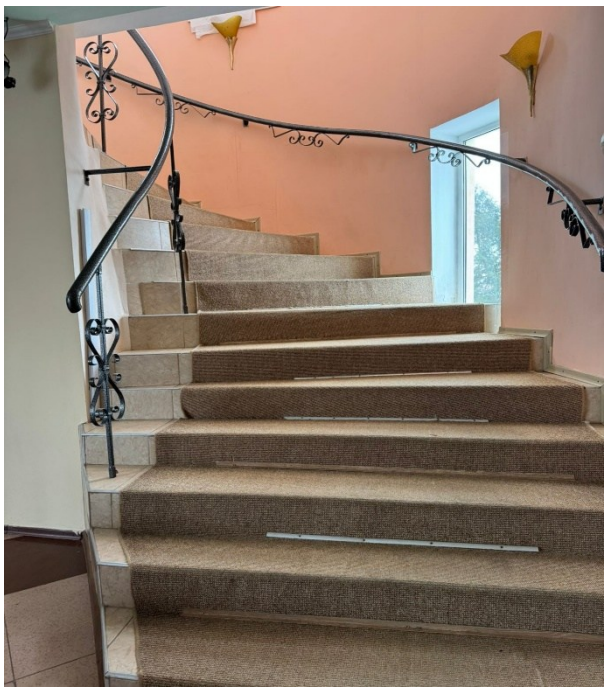


Фото 9

Фото 10

Фото 11

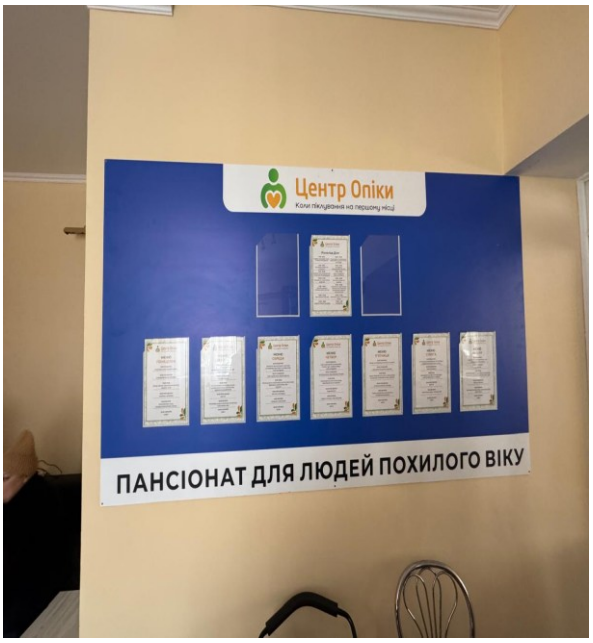


Фото 12