Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування приватного пансіонату
«Обійми ЮА»

25.05.2026

місто Хмельницький, 2026 рік

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] Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 25.05.2026 групою національного превентивного механізму (далі – група НПМ) здійснено відвідування приватного пансіонату «Обійми ЮА» (далі – Пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали наступні члени групи НПМ:

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

Осередчук Ольга Михайлівна, представник громадської організації;

Старченко Катерина Олександрівна, представник громадської організації;

Філіпчук Максим Володимирович, представник громадської організації.

ІІ. Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Цегельна, буд. 1, с. Пашківці, Хмельницький р-н, Хмельницька обл., 31318.

Директор Пансіонату – **Атамановський В'ячеслав Романович**.

Відвідування закладу здійснювалось в присутності адміністратора Пансіонату **Карташова Тимофія Олександровича.**

Згідно з випискою з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) місцезнаходження Товариство з обмеженою відповідальність «ОБІЙМИ ЮА» (далі – ТОВ), яке засновником Пансіонату, знаходиться за адресою: вул. Дашкевича Остафія, будинок, 26, кв. 75, м. Київ, 02183.

Відповідно до даних ЄДР ТОВ здійснює діяльність за такими основними видами економічної діяльності (КВЕД): 87.30 – надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (основний); 55.90 – діяльність інших засобів тимчасового розміщення; 68.20 – надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна; 86.90 – інша діяльність у сфері охорони здоров'я; 87.20 – надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію;

Пансіонат розміщено в окремій двоповерховій будівлі з огородженою прилеглою територією. Приміщення закладу розраховане на проживання 30 осіб. На день відвідування у Пансіонаті перебувало 26 осіб (17 жінок та 9 чоловіків), з них близько 20 клієнтів є ліжковими хворими (фото 1).

Вартість перебування однієї особи у Пансіонаті становить від 11 до 16 тис. грн на місяць.

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.

Медичний супровід клієнтів Пансіонату, в тому числі надання паліативної допомоги, здійснює товариство з обмеженою відповідальністю «БОМЕД» (ЄДРПОУ 41521487, ліцензія Міністерства охорони здоров'я України від 26.10.2017 №1327) на підставі укладеного 28.10.2025 з ТОВ договору про надання медичних послуг за №2.

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

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

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

Групою НПМ проведено конфіденційні бесіди з 20 підопічними та 4 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду чи умови проживання від підопічних не надходило.

Відвідування в рамках НПМ до Пансіонату здійснено вперше.

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 закладі 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 (далі – Державний стандарт), абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності), Вимогам щодо утримання, облаштування та експлуатації об'єктів фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

Зі слів підопічних Пансіонату, у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні, підопічні продовжують перебувати у приміщеннях закладу.

2. Під час відвідування Пансіонату групою НПМ не виявлено первинних засобів пожежогасіння. Зазначене може свідчити про недотримання вимог Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, а також абзацу третього підпункту 1 пункту 5 Критеріїв діяльності. Зі слів директора закладу, вогнегасники на момент відвідування були передані на технічне обслуговування, проте дані інформація документально нічим не підтверджена.

Зауважу, що тимчасова передача вогнегасників на технічне обслуговування не звільняє заклад від обов'язку забезпечити наявність справних первинних засобів пожежогасіння або їх належну заміну на період обслуговування інших.

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»).

3. У порушення вимог статті 12 Закону України «Про лікарські засоби» від 04.04.1996 № 123/96-ВР у закладі здійснюється зберігання лікарських засобів без забезпечення обов'язкового контролю температурного режиму та рівня вологості відповідно до маркування лікарських засобів та інструкцій про їх застосування. Встановлено, що лікарські засоби зберігаються у кабінеті директора Пансіонату. Утім, зазначене, приміщення не обладнане засобами контролю мікроклімату (гігрометром та термометром), відсутнє холодильне обладнання, унаслідок чого не забезпечується дотримання температурного режиму та показників вологості повітря (фото 2, 3).

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

4. В індивідуальних контейнерах, у яких знаходяться ліки клієнтів Пансіонату, виявлено протерміновані лікувальні препарати, що може становити загрозу життю та здоров'ю підопічних Пансіонату (фото 4, 5).

5. У закладі 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 Пансіонаті 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.

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 закладу відсутні особисті медичні книжки.

7. У Пансіонаті не фіксуються випадки тілесних ушкоджень підопічних, що несе підвищений ризик до приховування фактів отримання тілесних ушкоджень особами похилого віку та особами з інвалідністю і, як наслідок, порушення їх права на захист від катувань та інших жорстоких, нелюдських або принижуючих гідність видів поводження (фото 6).

Порушення права на достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, одяг, житло (стаття 8 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 48 Конституції України).

8. Групою НПМ виявлено перенаселення у житлових кімнатах, де проживають підопічні, 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).

Зокрема, в одній із житлових кімнат зафіксовано одночасне розміщення 6 спальних місць, що свідчить про надмірне ущільнення проживання підопічних та може негативно впливати на забезпечення належних санітарно-гігієнічних умов і приватності осіб, які перебувають у закладі (фото 7).

9. У житлових кімнатах Пансіонату встановлено недостатню кількість твердого інвентарю, зокрема приліжкових столів, тумб, шаф. Недостатня кількість меблів не дозволяє забезпечити належні умови для приймання їжі, що знижує рівень побутового комфорту підопічних та не відповідає базовим вимогам гідних умов проживання (фото 8).

10. Під час відвідування встановлено, що організація харчування підопічних у закладі здійснюється з істотними порушеннями вимог підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності та забезпечується за рахунок власних потужностей без належного дотримання встановлених норм. Закупівля, зберігання та використання харчових продуктів здійснюються з порушенням правил товарного сусідства та без належного маркування, що прямо суперечить вимогам статті 49 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» від 23.12.1997 № 771/97-ВР (далі – Закон №771/97-ВР) та створює потенційну загрозу життю і здоров'ю підопічних.

Крім того, у закладі відсутнє перспективне меню, що унеможливлює контроль за різноманітністю та збалансованістю харчування з урахуванням віку і стану здоров'я підопічних, а також свідчить про відсутність належної організації харчового забезпечення (фото 9).

11. Зі слів директора Пансіонату, до закладу постачається готова продукція — гаряче харчування для клієнтів. Водночас інформацію про суб'єкта господарювання, який здійснює таке постачання, не повідомлено, а відповідні підтверджуючі документи групі НПМ не надано.

Слід зазначити, що відповідно до підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності для організації харчування надавач соціальних послуг повинен отримати експлуатаційний дозвіл або зареєструвати потужності з виробництва та/або обігу харчових продуктів відповідно до Закону України № 771/97-ВР.

У разі залучення інших суб'єктів господарювання до постачання готової продукції такі суб'єкти повинні мати дозвільні документи згідно з вимогами законодавства, а також документи, що підтверджують безпечність та окремі показники якості харчових продуктів, зокрема експертний висновок, протокол, звіт або інший аналогічний документ.

12. 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 (фото 10, 11).

13. На території Пансіонату відсутні обладнані зони відпочинку з тіньовими навісами або альтанками. Внаслідок чого підопічні мають змогу відпочивати лише на дерев'яних лавах при вході до будинку в сонячну або дощову погоду.

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).

14. У житлових кімнатах Пансіонату, у яких проживає більше ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур (фото 12).

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

15. Приміщення Пансіонату не пристосовано до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», зокрема:

у кімнатах ліжкових хворих відсутні кнопки виклику персоналу, що призводить до неможливості екстреного надання медичної допомоги та швидкого реагування у разі коли ліжковий хворий потребує допомоги персоналу;

Пансіонат не обладнано ліфтом або підйомником, що унеможливлює організацію прогулянок для ліжкових хворих та клієнтів, які відносяться до маломобільних груп населення та проживають на другому поверсі закладу (фото 13);

відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу (фото 14);

у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату не облаштовані штанги, поворотні або відкидні сидіння поруч з унітазом, а також не обладнані тривожною сигналізацією.

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

16. У ході відвідування встановлено, що у закладі в доступному для підопічних місці не оприлюднено інформацію про права підопічних, а також правила перебування відвідувачів у закладі. Крім того, відсутні відомості про контактні дані посадових осіб, до яких підопічні можуть звернутися у разі порушення їхніх прав, а також контактні дані Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Зазначене свідчить про неналежне інформування підопічних щодо їхніх прав та доступних механізмів їх захисту.

Водночас у Пансіонаті розміщено інформаційний стенд «Куточок споживача», на якому оприлюднено інформацію про товариство з обмеженою відповідальністю «БОМЕД», що надає медичні послуги Пансіонату, а також іншу інформацію про суб’єкта господарювання (фото 15).

Вказані обставини у сукупності свідчать про недотримання гарантій доступу до правової інформації та можуть розцінюватися як перешкоджання реалізації підопічними права на захист своїх прав і законних інтересів.

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).

17. Групою НПМ встановлено фактичне надання ТОВ «Обійми ЮА» 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 Пансіонат 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.

18. Всупереч вимогам статті 22 Закону, 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.

19. 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.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ТОВ «Обійми ЮА» (пансіонат приватної форми власності для людей похилого віку «Обійми ЮА») 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;

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 3 арк. 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

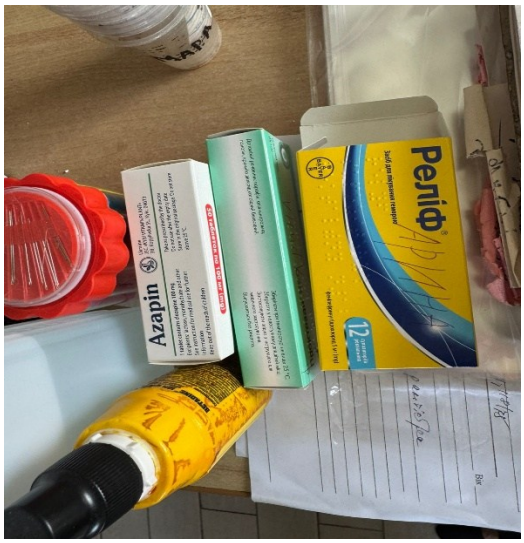

фото 5

фото 6

фото 7

фото 8

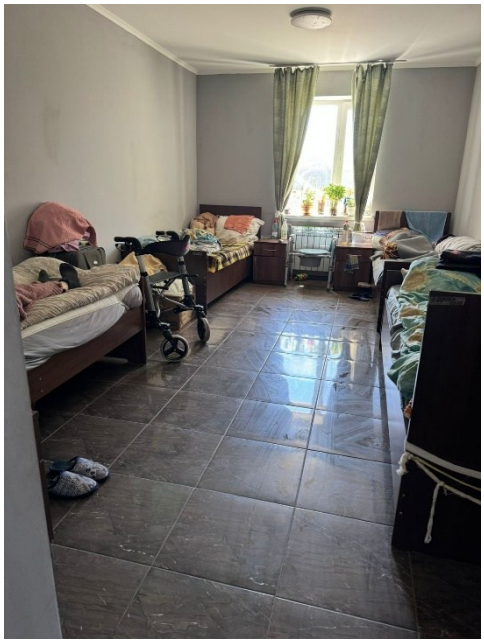

фото 9

фото 10

фото 11

фото 12

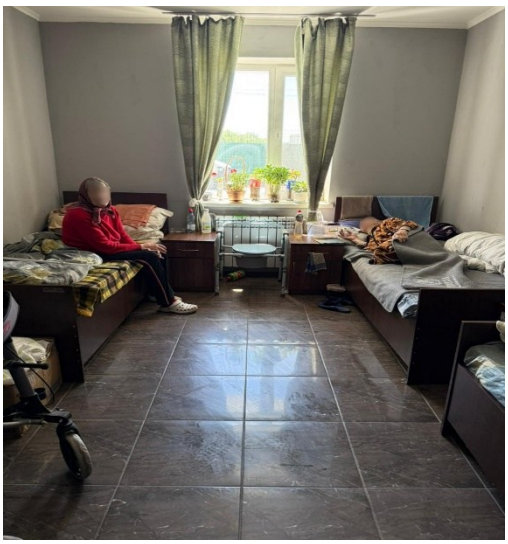

фото 13

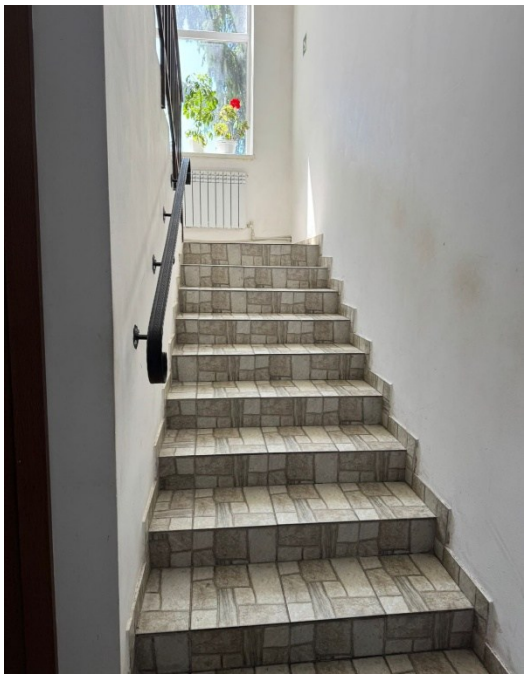

фото 14

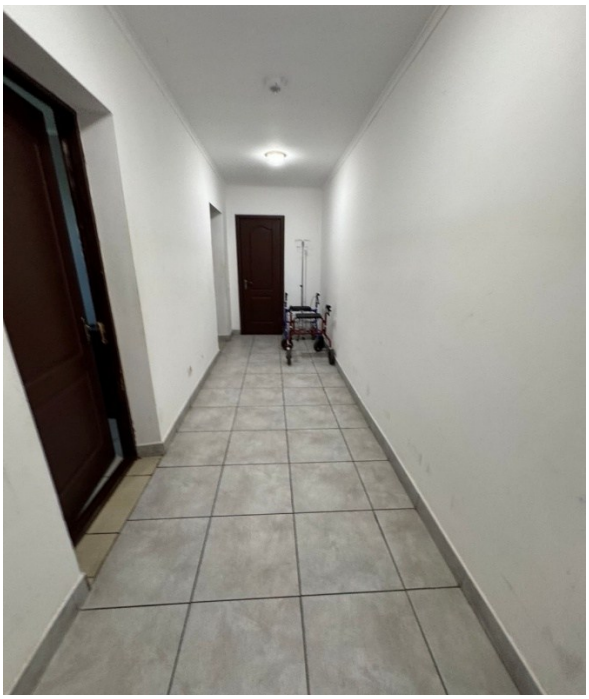
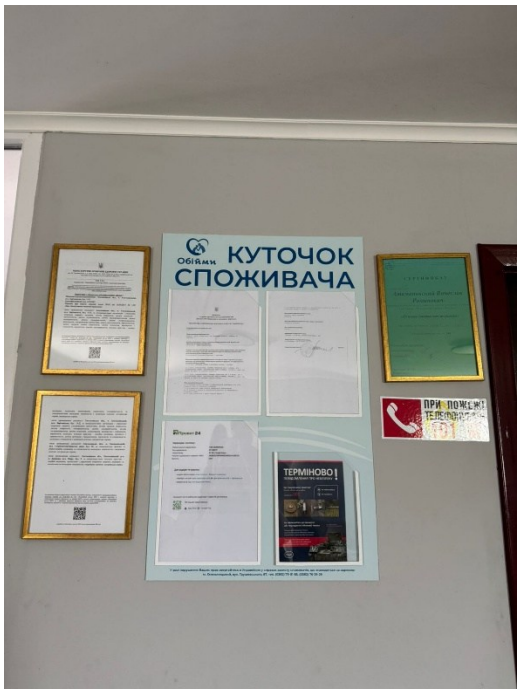
фото 15