Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування пансіонату для людей похилого віку приватної форми власності ТОВ «Срібний Вік. Чернівці»

07.10.2026

м. Чернівці, 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», 07.10.2026 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату для людей похилого віку приватної форми власності товариство з обмеженою відповідальністю «Срібний Вік. Чернівці» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Середенко Валерія Вячеславівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Ісопенко Ірина Юльянівна, представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Чернівецькій області;

Сидоренко Олександр Олегович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Лупу Аріна Віталіївна, представниця громадської організації.

Загальна інформація:

Пансіонат для людей похилого віку ТОВ «Срібний Вік. Чернівці» (код ЄДРПОУ – 43148304) зареєстровано у місті Києві, а фактично здійснює діяльність в орендованому житлі у с. Кам’яна Чернівецької області із рекламацією послуг «Мережа приватних пансіонатів для людей похилого віку Срібний Вік. Чернівці».

Директор ТОВ «Срібний Вік. Чернівці» – Заїка Артур Юрійович.

Представник закладу – Миронюк Павло Валерійович.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб підприємців та громадських формувань основним видом його діяльності є надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів (КВЕД 87.30); надання в оренду і експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна (КВЕД 68.20); діяльність інших засобів тимчасового розміщування (КВЕД 55.90); інша діяльність у сфері охорони здоров’я (КВЕД 86.90); надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію (КВЕД 87.20).

На виконання вимог Закону України «Про соціальні послуги» заклад внесено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі Договору про надання послуг, укладеного між ФОП та підопічним (законним представником).

Відповідно до наданого штатного розпису, загальна чисельність працівників – 9 осіб, з них 5 шт. од. – прибиральники службових приміщень. Проте під час моніторингового відвідування у закладі була лише одна санітарка-прибиральниця. За її словами, вона залишається з підопічними і на нічну зміну.

Пансіонат розташований у двоповерховому будинку. Територія закладу огороджена, наявні стільці та лавка, вхід і вихід з території здійснюються через ворота. На першому поверсі закладу розміщено їдальню та кімнату для відпочинку (фото 1, 2). На другому поверсі – житлові кімнати, душова та туалет (фото 3, 4, 5).

На день відвідування у закладі перебували 22 підопічні: 11 чоловіків та 11 жінок.

Мешканці пансіонату проживають у кімнатах від 1 до 3 осіб. У житлових кімнатах вікна не заґратовані.

Забезпечується догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур.

Підопічні мають можливість користуватися власними речами. У деяких житлових кімнатах є телевізори та інша побутова техніка (фото 6).

У пансіонаті організовано чотириразове харчування.

Середньомісячна вартість утримання особи у відділенні станом на вересень 2026 року складала 24 000 грн, зокрема, на 5 000 грн з ТОВ «Срібний Вік. Чернівці» на надання послуги платного утримання в житловому приміщенні та на 19 000 грн з ФОП щодо послуг прибирання, ремонту одягу тощо.

Під час відвідування відбулося конфіденційне спілкування з 12 підопічними та 2 працівниками закладу. Скарг на жорстоке поводження та якість догляду від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групою НПМ здійснено 15.01.2025, за результатами якого виявлено порушення прав:

на життя та безпеку;

на охорону здоров’я та медичну допомогу;

на достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, житло;

осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;

осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства;

на вільний розвиток своєї особистості;

на ефективні засоби юридичного захисту;

інші порушення.

За результатами попереднього відвідування групою НПМ вносилися такі рекомендації:

ТОВ «Срібний Вік. Чернівці» 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;

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; облаштування укриття;

реалізацію права підопічних на свободу пересування;

належне ведення документації підопічних та працівників пансіонату;

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»;

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

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

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

необхідним твердим інвентарем;

можливість щоденного перебування на свіжому повітрі;

контроль за організацією харчування підопічних, зокрема розробити перспективне сезонне та дієтичне меню;

створення умов для реалізації права підопічних на вільний розвиток особистості з урахуванням їх побажань, залучення до заходів, спрямованих на ведення активного способу життя;

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, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини).

ІІ. 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.

2. У будівлі закладу відсутня автоматична пожежна сигналізація, що є порушенням Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

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

3. Будівля пансіонату не пристосована до потреб осіб з інвалідністю та підопічних, які належать до маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» (далі – ДБН В.2.2-40:2018), а саме:

- заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможливлює організацію прогулянок для маломобільних та ліжкових хворих підопічних;
- верхні і нижні сходинки не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу;
- відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу, необхідні для безпечного пересування маломобільних осіб;
- окремі санітарно-гігієнічні приміщення не обладнані тривожною сигналізацією та не пристосовані для користування особами з інвалідністю й іншими маломобільними групами населення;
- у приміщенні закладу відсутні інформаційні покажчики шрифтом Брайля.

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

4. У закладі обмежується право деяких маломобільних підопічних на прогулянки. Зокрема, через відсутність у пансіонаті ліфта або підйомника підопічні, які проживають на 2-му поверсі, фактично позбавлені можливості перебувати на вулиці, через що ізольовані від зовнішнього середовища (фото 7).

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 3 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 49

Конституції України, Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я»).

5. Оскільки в закладі соціальні послуги надаються стаціонарно, відповідно до підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності), ФОП має забезпечити наявність договору із закладом охорони здоров'я або договору про надання послуг із фізичними особами-підприємцями, які в установленому порядку отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики (для надавачів соціальної послуги догляду стаціонарного). Однак групі НПМ не було надано жодного із зазначених документів.

6. Пансіонатом не забезпечено виконання вимог Заходів та засобів щодо попередження інфікування при проведенні догляду за пацієнтами, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 03.08.2020 № 1777, які є обов'язковими для закладів, що надають соціальні послуги, незалежно від форми власності та підпорядкування. Зокрема, у закладі відсутнє приміщення для тимчасової ізоляції осіб із підозрою на або підтвердженим інфекційним захворюванням. Це унеможливлює своєчасне забезпечення ізоляції таких осіб та належне проведення протиепідемічних заходів, що створює ризик поширення інфекційних хвороб серед підопічних і персоналу.

7. У пансіонаті не забезпечено проведення регулярних медичних оглядів підопічними вузькопрофільними спеціалістами, що є порушенням вимог пункту 1 розділу VIII Державного стандарту, згідно з яким спостереження за станом здоров'я та організація надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів, є одним із заходів, що складають зміст соціальної послуги стаціонарного догляду.

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

8. У порушення пункту 2.1.1.2 ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі - ДБН В.2.2-18:2007) у закладі не дотримано норм житлової площі, яка повинна становити не менше 8-10 м² на одну особу, а для осіб, які користуються кріслом колісним – 10-12 м².

Так, площа однієї з житлових кімнат, у якій проживають п'ятеро підопічних, становить 13,4 м², тобто лише 4,4 м² на одну особу, що майже вдвічі менше мінімально встановленої норми.

9. Організація чотириразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями без складання перспективного меню, що не дає змоги забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів, збалансованість раціону, а також враховувати вік і стан здоров'я осіб.

Також у харчоблоці пансіонату відсутня інформація щодо актуального меню для відома підопічних, що порушує вимоги щодо інформування споживачів про харчове забезпечення.

10. Групою НПМ встановлено, що у закладі не здійснюється бракераж готових страв. Також не визначено осіб, відповідальних за допуск готових страв до видачі підопічним, а також не здійснюється відбір і зберігання добових проб готових страв. Такі порушення унеможливлюють належний контроль за якістю та безпечністю харчових продуктів, що створює ризики для життя і здоров'я підопічних.

11. Групою НПМ встановлено, що продукти харчування у пансіонаті зберігаються в холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми (фото 8).

Окрім того, продукти, що закуповуються і використовуються для приготування їжі, не мають маркування (фото 9).

12. У порушення вимог статті 41 Закону «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» під час моніторингового відвідування встановлено незадовільний санітарно-гігієнічний стан харчоблоку пансіонату. Зокрема, виявлено забруднення робочих поверхонь, що використовуються для приготування їжі, а також значну кількість мух у приміщенні харчоблоку. Зазначене свідчить про неналежне забезпечення чистоти приміщень та недостатність заходів із запобігання проникненню і поширенню шкідників, що створює ризики забруднення харчових продуктів та виникнення харчових отруєнь серед підопічних закладу (фото 10).

13. Під час відвідування встановлено, що працівником харчоблоку не відбираються добові проби з приготовлених страв.

14. Групою НПМ встановлено, що у житлових кімнатах підопічних пансіонату відсутня питна вода. Єдиним доступним джерелом питної води був кулер, розташований на першому поверсі закладу, однак вода в ньому перебувала у стані, непридатному для споживання. Таким чином, у закладі не забезпечено належного та безперешкодного доступу підопічних до безпечної питної води, зокрема, осіб похилого віку та маломобільних осіб, які через стан здоров'я можуть бути неспроможними самостійно дістатися до кулера (фото 11).

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

15. Статтею 23 Конституції України 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, що не відповідає вимогам пункту 4 Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2020 №772, яким передбачено, що забезпечення створення денної зайнятості підопічних (заняття творчістю, культурно-масові заходи, працетерапія тощо) є одним з основних завдань закладу.

16. Під час моніторингового відвідування встановлено, що вся література, доступна підопічним пансіонату, представлена виключно російською мовою. Книги та інші друковані матеріали українською мовою відсутні (фото 12).

Така практика обмежує можливості підопічних щодо вибору літератури для читання державною мовою, не забезпечує належного врахування їхніх індивідуальних мовних і культурних потреб під час організації дозвілля та може негативно впливати на реалізацію їхнього права на участь у культурному житті.

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

17. У закладі 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 (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, безоплатної правничої допомоги, Національної поліції тощо). Крім 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.

Інші порушення.

18. Усупереч 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 яких мають бути зазначені заходи з надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальні виконавці, дані щодо моніторингу результатів.

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

19. Групою НПМ встановлено, що, у порушення вимог частини третьої статті 17 Закону України «Про захист прав споживачів», на будівлі приватного пансіонату для людей похилого віку відсутня інформаційна вивіска із зазначенням найменування закладу, що, у свою чергу, ускладнює ідентифікацію надавача соціальних послуг, обмежує доступність інформації про його діяльність для підопічних, їхніх родичів та інших відвідувачів.

20. У порушення вимог пункту 4 статті 13 Закону України «Про соціальні послуги», групою НПМ встановлено, що соціальні послуги у закладі надаються особами, з якими не укладені трудові договори, тобто без працевлаштування працівників. Про даний факт групі НПМ стало відомо з письмового пояснення, наданого однією з працівниць закладу.

Заклад не володіє інформацією, і в ньому відсутні документи щодо освіти залученого до надання соціальних послуг персоналу (працівників), їх кваліфікації, атестації, наявності неформального професійного навчання, фахового рівня, медичного стану (здоров’я) і посадових обов’язків.

Зазначене може спричинити надання соціальних послуг на неналежному рівні у зв’язку з відсутністю відповідних знань і умінь у персоналу пансіонату.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ТОВ «Срібний Вік. Чернівці» забезпечити**:**

вжиття негайних заходів щодо усунення виявлених під час відвідування НПМ порушень та недоліків, викладених у звіті;

опрацювати наведені порушення прав осіб, яким надається соціальна послуга, а також причини та умови, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності пансіонату;

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

облаштування закладу пожежною сигналізацією;

укласти договір із закладом охорони здоров’я або договір про надання послуг із фізичними особами-підприємцями, які в установленому порядку отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики;

виділення приміщення для ізоляції осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу;

надання медичної допомоги підопічним відповідно до вимог чинного законодавства;

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

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

забезпечити контроль за якістю харчування підопічних відділення, зокрема розробити перспективне меню та затвердити, оприлюднити денне меню;

контроль за організацією харчування підопічних пансіонату та дотримання вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;

належне оформлення документальне оформлення працівників пансіонату;

можливість прогулянок та перебування маломобільних підопічних на свіжому повітрі;

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

підопічним закладу постійний і безперешкодний доступ до безпечної питної води належної якості;

розміщення на фасаді будівлі пансіонату інформаційної вивіски із зазначенням найменування надавача послуг для належної ідентифікації закладу та забезпечення доступності інформації про його діяльність;

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

доступність для підопічних літератури українською мовою, з урахуванням їхніх індивідуальних потреб, інтересів та мовних уподобань.

Додаток: фотоматеріали на 2 арк. в 1 прим.

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

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5

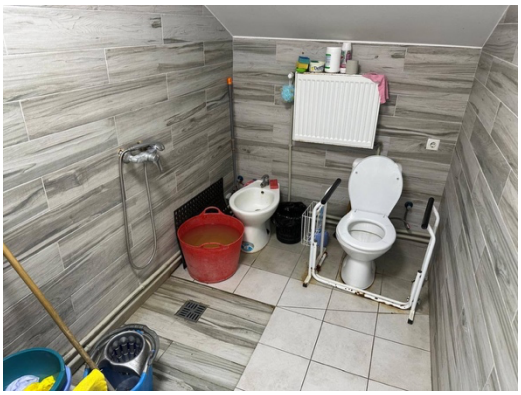


Фото 6



Фото 7

Фото 8



Фото 9



Фото 10



Фото 11



Фото 12



