Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування пансіонату приватної форми власності «Осінь життя»
07.10.2026

м. Одеса, 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], 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 07.10.2026 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату приватної форми власності «Осінь життя» фізична особа підприємець Шматок Євген Вікторович (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали наступні члени групи НПМ:

Тихоненко Тетяна Олександрівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Фісюков Сергій Сергійович, представник громадської організації;

Жук Олексій Володимирович, представник громадської організації.

Загальна інформація:

Відвідування закладу здійснюється повторно.

Заклад знаходиться за адресою: 65038, Одеська область, Одеський район, м. Одеса, вулиця Дача Ковалевського, будинок 140/8 (фото 1).

Під час відвідування групу НПМ супроводжувала адміністратор пансіонату – Куликова Тамара Петрівна.

Відповідно до даних виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – виписка з ЄДР) заклад функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів (основний).

Окрім того, до зазначених у виписці з ЄДР видів діяльності заклад належить, серед іншого, діяльності згідно КВЕД 87.10 діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; КВЕД 87.20 надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання; КВЕД 88.99 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію; КВЕД 46.90 Неспеціалізована оптова торгівля.

Відповідно до договору про надання послуг заклад є приватною установою з надання послуг щодо догляду із забезпечення проживання для осіб похилого віку та осіб, потребуючих особливого спеціального догляду (підопічних) на платній основі.

Заклад розрахований на перебування 25 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 23 підопічних (15 жінок та 8 чоловіків).

Загальна чисельність персоналу закладу – 4 особи. Адміністратор та 3 доглядальниці, які залишаються на чергування у денну та нічну зміни.

Персонал закладу володіє інформацією про стан здоров'я підопічних, допомагає у дотримані ними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря.

Адміністратором пансіонату повідомлено, що заклад щотижня відвідує лікар терапевт, який за потреби оглядає підопічних і призначає лікування.

Заклад розташований в двоповерховому приватному будинку, який має дві вхідні зони, наявне підвальне приміщення та горище.

Підопічні, які на день відвідування знаходились у пансіонаті, відкриті до спілкування (фото 2).

У пансіонаті, зі слів адміністратора закладу, організовано чотириразове харчування. Під час конфіденційного спілкування з підопічними скарг на якість харчування не надходило.

Організація чотириразового харчування підопічних у закладі здійснюється власними силами та за рахунок наявних матеріально-технічних ресурсів закладу. Також, у закладі облаштована кімната для споживання їжі (фото 3), проте деякі підопічні харчуються у власних кімнатах, за допомогою доглядальниць.

У закладі наявні накопичувачі для води, що дає можливість забезпечити безперебійне водопостачання. На кухні, у ванній кімнаті та вбиральні встановлено бойлери, що забезпечує безперебійне постачання гарячої води. (фото 4).

В приміщенні кухні-столової наявні газові плити, робочі поверхні та мийки охайні (фото 5). Витяжка в робочому стані, неприємні запахи відсутні, посуд чистий, приміщення харчоблоку забезпечено гарячою та холодною водою, підігрів води здійснюється електричним бойлером (фото 6).

У закладі наявний один генератор, яким забезпечуються резервне живлення харчоблоку та житлових приміщень відділення.

Відповідно до частини третьої статті 24^2 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» всі підопічні мають укладені декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та отримують медичні послуги, передбачені програмою державних гарантій медичного обслуговування населення.

Будівля закладу обладнана автоматичною пожежною сигналізацією та у всіх приміщеннях закладу наявні вогнегасники.

Вікна закладу не заґратовані.

Підопічні забезпечені меблями, твердим інвентарем, зокрема стільцями, шафами для одягу, приліжковими тумбами у необхідній кількості відповідно до розділу VI Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, інвалідів та дітей з інвалідністю в інтернатних установах соціального захисту населення, затверджених Наказом Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015

№ 857 (фото 7).

Групою НПМ встановлено, що для підопічних забезпечено безперешкодний доступ до питної води у місцях загального користування. Крім того, у ліжкових хворих наявні ємності з питною водою у зоні вільного доступу (фото 8).

Під час відвідування відбулося конфіденційне спілкування з 11 підопічними та 2 працівниками закладу. Скарг від підопічних на неналежне поводження з боку персоналу та на умови проживання не надходило. Також підопічні повідомили про відсутність застосування до них будь-яких заходів фізичного або психологічного впливу.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування здійснювалось 14.11.2023. Встановлено станом на попереднє відвідування заклад називався «Тепло любимих», в ньому перебувало 22 особи.

За результатами попереднього відвідування НПМ виявлено такі порушення прав підопічних:

- на життя та безпеку;
- на повагу до приватного і сімейного життя;
- на захист від катування, жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження чи покарання;
- на ефективні засоби юридичного захисту;
- на доступність, зокрема для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;
- на вільний та всебічний розвиток своєї особистості;
- на свободу та особисту недоторканність;
- на отримання соціального захисту та супроводу.

За результатами відвідування було надано такі рекомендації:

- приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії), та 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 – Наказ № 198);
- приведення договору, який укладається у пансіонаті, до форми Типового договору про надання соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 (далі – Наказ № 847);
- опрацювати можливість забезпечення щоденних прогулянок на свіжому повітрі маломобільними особами та ліжковими хворими;
- облаштувати приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу;
- забезпечити розміщення підопічних у кімнатах із дотриманням норм житлової площі на особу;

- забезпечити облаштування у закладі безбар'єрного фізичного оточення відповідно до вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» (далі – ДБН В.2.2-40:2018);
- розмістити у доступному місці вичерпну інформацію про конституційні права і свободи людини із зазначенням номерів гарячих ліній, номерів телефонів та інших контактів державних органів і посадових осіб, до яких підопічний може звернутися в разі порушення його прав.

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 Наказу № 198, абзацу другому підпункту другого пункту 5 Критеріїв та Вимогам щодо утримання, облаштування та експлуатації об'єктів фонду захисних споруд цивільного захисту, затвердженим наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579. У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

Слід зазначити, що під час відвідування було з'ясовано що у будівлі закладу наявне підвальне приміщення, яке зі слів адміністрації, можливо облаштувати під найпростіше укриття (фото 9).

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

2. Під час відвідування з'ясовано, що договори про надання послуги укладають не з підопічними, а з їхніми родичами. Водночас, ФОП не вимагає рішення суду про визнання особи обмежено дієздатною або недієздатною, що давало б законні підстави для укладення такого договору з їхнім законним представником. Відсутність відповідного рішення суду може свідчити про те, що особи, які перебувають у пансіонаті, можуть незаконно утримуватися в закладі без їхньої власної на те згоди.

Порушення права на охорону здоров'я та медичне забезпечення (стаття 49 Конституції України, статті 283 та 284 Цивільного кодексу України).

3. У пансіонаті 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 облаштоване окреме 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.

4. У пансіонаті лікарські засоби зберігаються в кабінеті адміністратора, звідки здійснюється їх видача відповідно до призначень сімейного лікаря.

В закладі не забезпечено належних умов зберігання ліків, а саме: відсутнє спеціально обладнане місце (медичний кабінет або шафи, що замикається). Такий підхід може спричинити порушення встановлених санітарних норм і правил обігу лікарських засобів у закладах соціального захисту.

5. Відсутні кнопки виклику персоналу поряд з ліжками ліжкових хворих. За відсутності таких засобів комунікації підопічні, які через стан здоров'я не можуть самостійно пересуватися або покликати на допомогу, позбавлені можливості своєчасно повідомити персонал про погіршення самопочуття, потребу в медичній допомозі чи допомозі в задоволенні базових життєвих потреб. Це створює ризики для їхнього здоров'я та життя, свідчить про неналежну організацію догляду та не забезпечує безпечних і гідних умов перебування у закладі.

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

6. У порушення пункту 2 розділу VIII Наказу № 198, у житлових кімнатах підопічних, у яких проживає більше ніж одна особа, відсутні ширми, що порушує право осіб на приватність під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур (фото 10).

7.У відповідності до підпункту 3 пункту 5 Критеріїв, 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».

У разі залучення інших суб'єктів господарювання до постачання готової продукції такі суб'єкти повинні мати дозвільні документи згідно з вимогами Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» і документи, що підтверджують безпечність та окремі показники якості харчових продуктів (експертний висновок, протокол, звіт або інший аналогічний документ).

Організація харчування підопічних у пансіонаті здійснюється всупереч вимогам підпункту 3 пункту 5 Критеріїв, відсутня будь-яка інформація щодо якості харчових продуктів та хто здійснює доставку харчових продуктів. Крім того, у пансіонаті відсутнє денне, перспективне та дієтичне меню, що не дає змогу забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів, збалансованість раціону. Підопічні та їх родичі не мають можливості ознайомитися з меню.

8. У холодильниках виявлено немарковані продукти харчування, що суперечить частині першій статті 32 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Зазначене не дає можливості визначити їх терміни придатності та відповідність умов зберігання (фото 11).

Також продукти харчування зберігаються із порушенням правил товарного сусідства, що може призвести до перехресного забруднення, втрати їх якості та, у разі поганої термічної обробки, до отруєнь у підопічних.

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

9. У закладі відсутні інформаційні стенди з інформацією про права і обов'язки підопічних, адреси і контактні дані посадових осіб, до яких підопічні та персонал можуть звернутися у разі порушення їх прав, інформація про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини тощо.

10. Відповідно до статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» підопічні є суб'єктами права на безоплатну вторинну правничу допомогу. Проте, у закладі не налагоджена співпраця з місцевим центром з надання безоплатної вторинної правничої допомоги, що призводить до порушення права підопічних на професійну правничу допомогу. Зокрема один з підопічних повідомив, що він є військовим та потребує такої консультації для отримання від держави соціальних гарантій.

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

12. Приміщення закладу не пристосовані до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам 8.1.1, 8.2.1, 8.4.2.1, 8.3.3, 11.6, 11.11 ДБН В.2.2-40:2018, а саме в закладі відсутні:

- засоби безпеки, орієнтування, отримання інформації, у тому числі для осіб із порушеннями зору, зокрема не встановлені: тактильні та візуальні елементи доступності, аудіопокажчики;
- на сходах при вході до будівлі пансіонату та всередині не облаштовані попереджувальні тактильні смуги, які повинні відрізнятися за кольором і фактурою від(до) поверхні, на яку їх встановлено;
- на прибудинковій території та в будинку відсутнє контрастне співвідношення кольорів;
- інформаційні тактильні таблички, які повинні дублювати текстову інформацію у тактильному вигляді плоско друкованого тексту та шрифтом Брайля, що ускладнює орієнтацію для відвідувачів та підопічних (фото 12);
- в санітарних кімнатах закладу дверні отвори у просвіті менше 0,9 м і відчиняються всередину приміщення, та не передбачені душові кабіни для осіб з інвалідністю в крілі колісному, що ускладнює процес щоденних санітарно-

гігієнічних процедур підопічних (фото 13).

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

13. Статтею 23 Конституції 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 її особистості. Дозвілля підопічних закладу вкрай обмежене та зводиться зі слів підопічних переважно до перегляду телебачення та прогулянок на свіжому повітрі. В закладі відсутні гуртки, умови для зайняття спортом, бібліотека тощо.

Інші порушення.

14. 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. 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 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.

15. Всупереч вимогам статті 22 Законом України «Про соціальні послуги» 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.

Зокрема, відсутній індивідуальний план надання соціальних послуг, що є порушенням пункту 2 розділу ІІІ та пункту 2 розділу ІV Наказу № 198.

16. Форма договору, який укладається у закладі, не відповідає вимогам Типового договору про надання соціальних послуг, типова форма якого затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Суб'єкту господарювання – ФОП Шматок Євген Вікторович (пансіонату приватної форми власності «Тепло Любимих») забезпечити:

1. облаштування укриття відповідно до вимог чинного законодавства;
2. перебування в закладі підопічних виключно на основі їх добровільної згоди (особистої або законними представниками);

4. облаштування у закладі приміщення ізолятору;
5. облаштування належних умов для зберігання ліків;
6. встановлення кнопок виклику персоналу поряд з ліжками ліжкових хворих;
7. облаштування житлових кімнат пансіонату ширмами, з дотриманням права підопічних на приватність;
8. дотримання санітарно-гігієнічних норм на харчоблоці та вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;
9. розміщення у доступному місці інформаційного стенду про права підопічних та номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав, а також актуальну інформацію для отримання підопічними безоплатної правничої допомоги;
10. облаштування будівлі пансіонату відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018;
11. створення належних умов для організації змістовного дозвілля підопічних з урахуванням їхніх індивідуальних потреб, віку та стану здоров'я;
12. приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Державних стандартів та вимог чинного законодавства та внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;
13. розроблення Індивідуальних планів реабілітації підопічних;
14. оновлення договорів з підопічними.

Додаток: фотоматеріали на 5 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ головний спеціаліст
Відділу сприяння роботі регіональних
представництв Секретаріату Уповноваженого
Верховної Ради України з прав людини **Тетяна ТИХОНЕНКО**

Додаток

Фотоматеріали

Фото № 1



Фото № 2



Фото № 3



Фото № 4

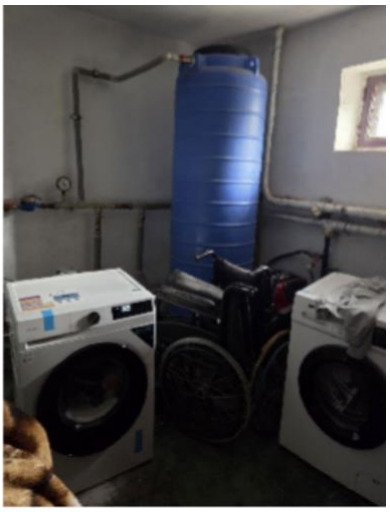


Фото № 5



Фото № 6

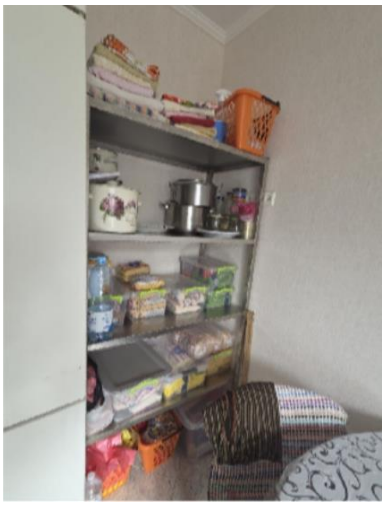


Фото № 7



Фото № 8

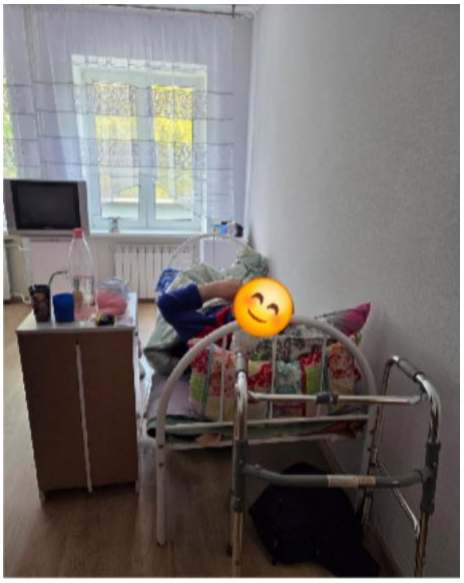


Фото № 9



Фото № 10



Фото № 11



Фото № 12



Фото № 13

