Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
пансіонату для осіб старшого віку
приватної форми власності «Дідуся & Бабуся»
07.05.2026

м. Харків, 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» 07.05.2026 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату для осіб старшого віку приватної форми власності «Дідуся & Бабуся» (далі – пансіонат, заклад), господарську діяльність у якому веде фізична особа-підприємець Бондаренко Дмитро Олександрович.

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Сібільова Олена Вікторівна, представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Харківській області (керівник групи НПМ);

Тупіков Максим Олександрович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Герман Катерина Юріївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Лисаков Владислав Віталійович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Бурлаков Антон Валерійович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Романова Анастасія Євгенівна, представник громадської організації;

Авдєєв Олександр Васильович, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Високовольтна, б. 10, м. Харків, Харківський р-н, Харківська обл., 61046.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) фізична особа-підприємець Бондаренко Дмитро Олександрович (далі – ФОП Бондаренко Дмитро Олександрович), функціонує за видами діяльності згідно з КВЕД: 63.99 Надання інших інформаційних послуг, н.в.і.у; 85.59 Інші види освіти, н.в.і.у; 86.90 Інша діяльність у сфері охорони здоров’я; 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпечення проживання; 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію; 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, н.в.і.у.

В порушення вимог Закону України «Про соціальні послуги» заклад не зареєстровано в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Загальна чисельність працівників – 6 осіб. Під час денної зміни у пансіонаті постійно знаходяться 5 працівників, які надають допомогу в обслуговуванні підопічних.

Надання платних послуг із забезпечення житлом, продуктами харчування, належними лікувальними засобами, догляду осіб похилого віку здійснюється на підставі Договору утримання (догляду) (далі – Договір).

Пансіонат розташований у одноповерховому будинку з цокольним поверхом (фото 1). Територія закладу огороджена, вхід і вихід з території здійснюється через ворота (фото 2).

Пансіонат розрахований на перебування 45 осіб. На день відвідування в закладі перебували 43 підопічних: 14 чоловіків та 29 жінок.

Підопічні проживають у кімнатах від 2 до 6 осіб. Вони забезпечені твердим та м’яким інвентарем. Особисті речі зберігаються в тумбах та комодах у кімнатах.

Працівниками проводиться належне прибирання в спальних кімнатах та приміщеннях загального користування, житлові кімнати чисті. Персоналом забезпечується догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур.

У закладі облаштовано окреме приміщення для організації харчування підопічних.

Забезпечення мешканців необхідними лікарськими засобами та окремими медичними послугами здійснюється за участі родичів і близьких підопічних, а також частково самим пансіонатом.

Зі слів працівників пансіонату, первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з 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.

Дозвілля підопічних у пансіонаті полягає у перегляді телепередач, читанні книжок. На свята проводиться культурна програма, запрошуються концертні колективи.

У закладі у достатній кількості наявні вогнегасники. У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

Група НПМ провела спілкування з 40 підопічними.

Скарг на жорстоке поводження з боку персоналу від підопічних не надходило.

Попередні зауваження

Попереднє відвідування закладу здійснювалося 12.03.2025.

За його результатами було надано рекомендації ФОП Бондаренку Дмитру Олександровичу (пансіонат для осіб старшого віку приватної форми власності «Дідуся & Бабуся») забезпечити:

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності) та вимог чинного законодавства;

дотримання безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога»;

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

облаштування житлових кімнат кнопками виклику персоналу;

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

приведення Договору до затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 форми Типового договору про надання соціальних послуг;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

організацію денної зайнятості підопічних з урахуванням стану здоров'я та їх бажання;

розміщення в доступному місці стенду з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній.

Рекомендації пансіонатом виконані частково, а саме: Договір приведено у відповідні до форми, затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847. Інші рекомендації не виконані або знаходяться в стані виконання.

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 пансіонаті відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані підвальні приміщення, що забезпечують безпеку 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 , та Вимогам щодо утримання, облаштування та експлуатації об'єктів фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Європейської конвенції з прав людини).

2. Працівниками закладу проводяться гігієнічні процедури підопічним у присутності інших мешканців кімнати, не використовуючи при цьому ширми.

Зазначене порушує право підопічних на повагу до людської гідності та не відповідає пункту 2 розділу VIII Державного стандарту.

Порушення права на свободу та особисту недоторканність (стаття 5 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, статті 29, 33 Конституції України).

3. Згідно зі статтею 22 Закону України «Про соціальні послуги» договір про надання соціальних послуг укладається в письмовій формі між надавачем та отримувачем соціальних послуг чи його законним представником. Під час вибіркового ознайомлення з документацією пансіонату виявлено, що деякі договори укладаються із замовниками послуг (член родини підопічного, інша особа, яка здійснює оплату послуг), що суперечить вимогам наказу Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847, яким затверджено Типовий договір про надання соціальних послуг. 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.

4. У ході спілкування з підопічними, групі НПМ повідомили, що підопічним заборонено без дозволу персоналу виходити за межі території закладу.

Зазначене є грубим порушенням права на свободу та особисту недоторканість, що гарантоване національним та міжнародним законодавством.

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»).

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 є обов'язковими 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.

6. Під час відвідування встановлено, що лікарські засоби зберігаються без належного контролю умов їх утримання: частина медикаментів розміщена на відкритих поверхнях та у шафах без забезпечення постійного температурного режиму й контролю вологості повітря. У приміщенні відсутні засоби вимірювання температури та вологості, а також документація щодо фіксації відповідних показників і контролю якості зберігання лікарських засобів. Зазначене може негативно впливати на якість, безпечність та ефективність медикаментів, а також свідчить про неналежну організацію їх зберігання (фото 3).

Порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства (Закон України «Про соціальні послуги», Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги).

7. 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» 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 України «Про соціальні послуги» 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.

8. 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 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 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.

Порушення прав осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (стаття 9 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, стаття 21 Конституції України).

9. Житлові кімнати не обладнано кнопками виклику персоналу. У разі виникнення потреби в екстреній медичній допомозі у підопічних виникає проблема у швидкому та своєчасному зверненні за допомогою до медичних працівників.

10. Не всі приміщення закладу та вхідна група у повній мірі пристосовані 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: на сходах при вході до будівлі пансіонату та всередині відсутні попереджувальні тактильні смуги по ширині проходу (плити з конусоподібними випуклостями) або контрастне кольорове маркування, окрім нижньої сходинки, відсутній пандус з належними кутами нахилу, замість пандусу наявні дві широкі рейки – апарелі, які мають розміри 270×36 см, наявний поручень тільки з одного боку на висоті 0,8 м, кути нахилів апарелі становлять більше 1:10 при перепаді висот до 20 см і більше 1:12 при перепаді від 20 см; (фото 4); пороги дверей не виділені контрастною стрічкою; у коридорах відсутні горизонтальні поручні з обох боків для полегшення пересування маломобільних осіб.

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

11. Організація триразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями. Продукти закуповуються і використовуються для приготування їжі без маркування, що суперечить Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». У пансіонаті відсутнє денне, перспективне та дієтичне меню, що не дає змогу забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів, збалансованість раціону.

12. Відповідно 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). Організація харчування підопічних у пансіонаті здійснюється без дотримання вимог

підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності та забезпечується власними потужностями.

13. Продукти харчування в пансіонаті зберігаються в холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону.

Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми. Крім того, у приміщенні кухні на стелі виявлено плісняву, що свідчить про порушення та недотримання санітарно-гігієнічних вимог щодо утримання приміщень харчоблоку і створює ризики для безпечних умов приготування та зберігання харчових продуктів. (фото 5, 6).

14. Окремі приміщення пансіонату перенаселені, що є порушенням норми житлової площі на особу, встановленої на рівні 8-10 м^2.

15. Ліжковим хворим, які проживають у закладі, не забезпечено можливості перебування на свіжому повітрі.

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

16. У пансіонаті розміщено інформаційний стенд, проте на ньому 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 (фото 9). 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 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 в доступному місці, що дозволяє підопічним використовувати її у будь-який час та не залежати від сторонніх осіб.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Бондаренку Дмитру Олександровичу (пансіонат для осіб старшого віку приватної форми власності «Дідуся & Бабуся») 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;

дотримання безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога!»;

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

дотримання належного зберігання медичних виробів;

облаштуваня житлових кімнат кнопками виклику персоналу;

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

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

складання індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

реалізацію права мешканців на вільне пересування;

належну організацію харчування підопічних;

дотримання правил товарного сусідства та відповідного маркування продуктів;

дотримання санітарних норм в приміщенні де відбувається приготування їжі підопічним;

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

дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення»;

можливість щоденного перебування на свіжому повітрі ліжкових хворих;

укладення договорів про утримання (догляд) безпосередньо з підопічними закладу, які є дієздатними особами, а також отримання їхньої усвідомленої та добровільної згоди на поміщення і перебування у пансіонаті. У разі укладення договорів із родичами – вимагати документи, що підтверджують їхні законні повноваження представляти інтереси підопічних, зокрема довіреності або рішення суду про призначення опікунами чи піклувальниками.

Додатки: фототаблиця на 5 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ:
представник Уповноваженого Верховної
Ради України з прав людини
у Харківській області **Олена СІБІЛЬОВА**

Додатки до звіту

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6

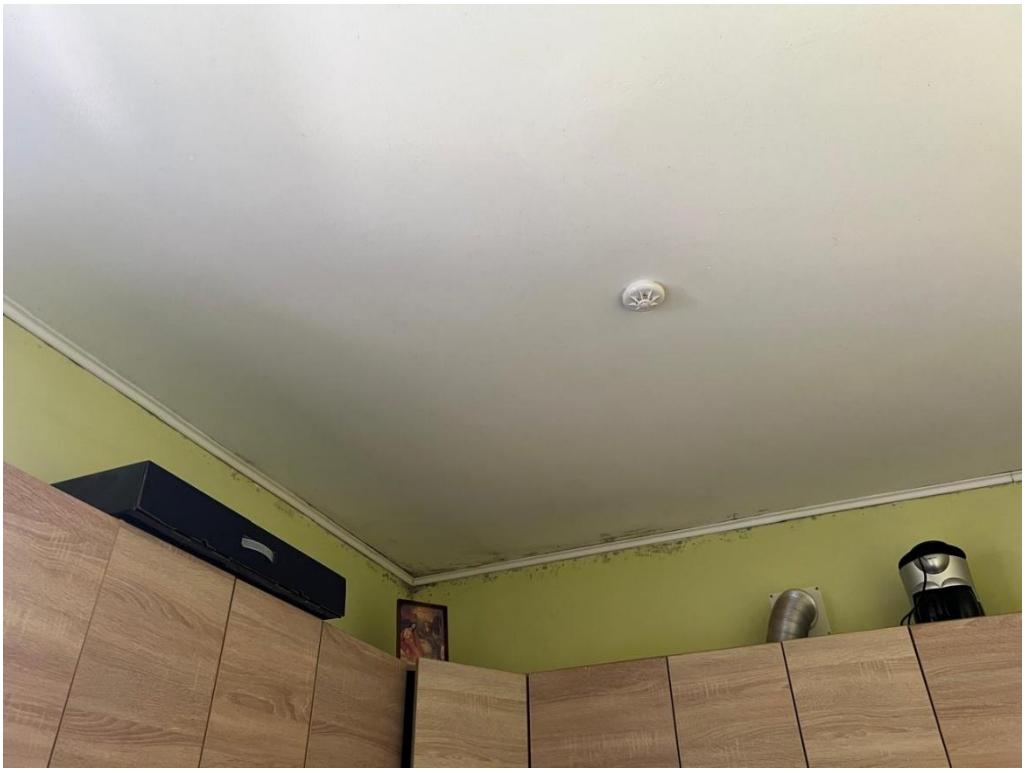


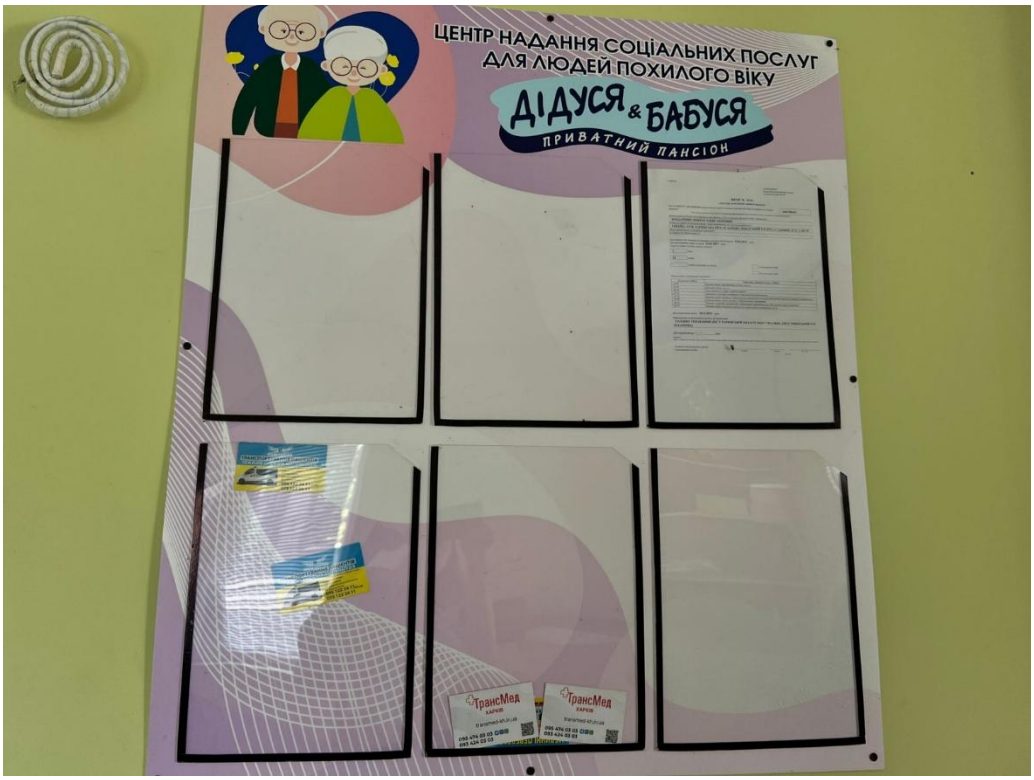
Фото 7



Фото 8



Фото 9


ЦЕНТР НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ
ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ
ДІДУСЯ & БАБУСЯ
ПРИВАТНИЙ ПАНСІОН
ТрансМед
ТрансМед