Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

про результати відвідування
пансіонату для людей похилого віку приватної форми власності «Грааль»
27.02.2026

м. Рівне, 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 і покарання, на підставі статей 13, 19[1], 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 27.02.2026 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату для людей похилого віку приватної форми власності «Грааль» (далі – пансіонат, заклад), господарську діяльність у якому веде фізична особа-підприємець Кордас Віталій Валерійович (далі – ФОП Кордас).

Відвідування здійснювали наступні члени групи НПМ:

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

Слободенюк Інна Валентинівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Відвідування закладу проводилося вперше.

Заклад знаходиться за адресою: вул. Росяна, б. 3, м. Рівне, Рівненська обл.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) послуги надає ФОП Кордас, що функціонує з основним видом діяльності за кодом КВЕД 87.30 – надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів. Дата запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань: 04.02.2021, за номером 2002970000000003189.

ФОП Кордас веде свою діяльність під комерційною назвою «Грааль», що не є торговою маркою, а є комерційним найменуванням та набуло правової охорони автоматично, без обов’язкової реєстрації, через пізнаванність.

Заклад розрахований на 20 підопічних. На день відвідування в закладі перебувало 19 осіб, з яких 9 чоловіків та 11 жінок. У закладі проживають люди похилого віку з різними нозологіями, серед яких деменція, порушення опорно-рухового апарату, гіпертонічна хвороба.

З січня 2026 року смертей підопічних не було.

У закладі на постійній основі працюють: 2 доглядальниці, 2 кухарі та одна прибиральниця службових приміщень. У нічний час чергує 1 доглядальниця.

Для організації та забезпечення проживання підопічних використовується приміщення, що є власністю фізичної особи М. Між ФОП Кордас (орендар) та фізичною особою М. (орендодавцем) укладено договір оренди приміщення від 29.02.2022.

Заклад розташований у двоповерховому приватному будинку, має центральну вхідну зону (фото 1).

Будівля закладу на першому поверсі облаштована котельнею, двома санвузлами, гардеробною, кухнею та двома житловими кімнатами на 4 особи. На другому поверсі розташовані 4 житлові кімнати з можливістю проживання 2–4 осіб, санвузол та душова (фото 2-3).

Природне та штучне освітлення в житлових кімнатах закладу задовільне. У кімнатах чисто, стан постільної білизни задовільний. Працівниками проводиться належне прибирання в житлових кімнатах та приміщеннях загального користування.

Будівля закладу має централізоване водопостачання та автономне опалення, є гаряча вода.

Кожна кімната облаштована приліжковою тумбою (фото 4), столом та шафою.

Підопічні у достатній кількості забезпечені м'яким інвентарем, а також технічними засобами реабілітації: санітарними стільцями та персональними допоміжними засобами для пересування (фото 5). Вони мають можливість зберігати особисті речі та користуватися мобільними телефонами. Усі мешканці пансіонату на момент відвідування мали охайний вигляд і були одягнені в чистий одяг відповідно до сезону.

Первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених із сімейним лікарем, згідно з Порядком вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та формою декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, затвердженими наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503. Для обстеження та консультування підопічних 1–2 рази на місяць, а також за потреби їх оглядає сімейний лікар.

Забезпечення підопічних лікарськими засобами, виробами медичного призначення чи діагностичними послугами здійснюється їхніми родичами або близькими особами. Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються у підписаних боксах в окремій кімнаті. Отримувачі соціальних послуг забезпечуються чотириразовим харчуванням та питною водою. Кошторис витрат на харчування та медикаменти не передбачено.

Група НПМ провела особисте спілкування з десятьма отримувачами соціальних послуг та двома працівниками пансіонату. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

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 порушення вимог 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 другого підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності), та Вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579, ФОП Кордас не вжив заходів щодо гарантування безпеки отримувачів соціальних послуг в умовах воєнного стану, оскільки заклад не облаштований найпростішим укриттям. Поблизу закладу відсутні найближчі укриття, що внесені до фонду захисних споруд цивільного захисту. У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у закладі застосовується правило «двох стін».

Порушення права на захист від катувань, жорстокого, нелюдського чи такого, що принижує гідність, поводження чи покарання (стаття 3 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 28 Конституції України).

2. Під час відвідування встановлено, що найманими працівниками ФОП Кордас не здійснюється фіксація випадків тілесних ушкоджень, отриманих отримувачами соціальних послуг. Відсутність дієвого механізму фіксації таких випадків створює ризик приховування фактів заподіяння тілесних ушкоджень та, як наслідок, може призвести до порушення права на захист від катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження чи покарання.

Право на охорону здоров'я та медичну допомогу (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», стаття 38 Закону України «Про Основи законодавства України про охорону здоров'я»).

3. 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.

4. Відповідно до пункту 4 розділу ІІ Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Мінстерства охорони здоров'я України від 16.12.2003 № 584, у приміщенніх для зберігання лікарських засобів слід підтримувати температуру та вологість повітря, які відповідають вимогам інструкції для медичного застосування лікарського засобу. Для контролю за цими параметрами приміщення мають бути забезпечені термометрами гігрометрами. Холодильне

обладнання для зберігання лікарських засобів має бути оснащено термометрами. У порушення зазначених вимог, під час відвідування встановлено неналежне зберігання медикаментів, оскільки у пансіонаті відсутній холодильник для зберігання медичних засобів, а також гігрометр та термометр. Відсутність окремого холодильника для ліків, гігрометра та термометра створює ризик порушення умов зберігання та може призвести до змін у хімічному складі лікарських засобів.

5. У пансіонаті відсутні рецепти та лікарські призначення, що унеможливлює здійснення належного контролю за організацією медичного патронажу, зокрема за дотриманням лікарських призначень, що є одним із основних заходів забезпечення соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до Державного стандарту.

6. Згідно із статтею 12 Закону України «Про екстрену медичну допомогу» особи, які не мають медичної освіти, але за своїми службовими обов'язками зобов'язані надавати домедичну допомогу, повинні володіти основними практичними навичками з порятунку та збереження життя людини, яка перебуває у невідкладному стані. Наймані працівники ФОП Кордас (доглядальниці) не проходили відповідного навчання з домедичної допомоги та не мають сертифікатів.

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

7. Групою НПМ виявлено окремі порушення ДБН України В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди «Інклюзивність будівель і споруд» (далі – ДБН В.2.2-40:2018), а саме:

кімнати, санітарні вузли не в повному обсязі пристосовані для осіб з обмеженими можливостями, у тому числі, які мають вади зору та/або слуху (відсутні покажчики шрифтом Брайля, світлові сигнали тощо);

заклад не обладнано пандусами, що унеможливлює організацію прогулянок для маломобільних осіб та осіб з інвалідністю;

верхні і нижні сходинки не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу;

у коридорах пансіонату відсутні горизонтальні поручні з обох боків для полегшення пересування малорухливим особам (фото 6).

8. Усупереч вимогам статті 22 Закону 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 зазначені 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 III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту.

9. Відсутнє підвищення кваліфікації персоналу, як це передбачено пунктами 4, 8 статті 13 Закону України «Про соціальні послуги», статтею 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання. До програм підготовки персоналу мають бути включені навчальні матеріали та інформація про права осіб з інвалідністю, навчання щодо заборони катувань та інших видів неналежного поводження. Не дотримання зазначених умов становить ризики існування неналежного поводження із отримувачами соціальних послуг.

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

10. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в окремих кімнатах підопічних, що є порушенням норм житлової площі на особу та не відповідає вимогам Державних будівельних норм України В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення», затверджених наказом Міністерства будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України від 23.01.2007 № 20 (далі – ДБН В.2.2-18:2007). Так, площа житлових кімнат становить менше за передбачені чинним законодавством 8–10 м^2 площі на особу (фото 7).

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

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

Більше того, використання туалетного стільця, зміна підгузків та миття підопічних у присутності інших осіб порушує право мешканців на повагу до людської гідності та не відповідає пункту 2 розділу VIII Державного стандарту.

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)

12. 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 Міністерства соціальної політики України.

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.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Кордасу Віталію Валерійовичу:

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

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

взяти на постійний контроль підвищення кваліфікацій працівників, у тому числі пройти навчання з надання домедичної допомоги;

забезпечити належне ведення та внесення всієї інформації до службової документації, зокрема ведення Журналу фіксації випадків тілесних ушкоджень, наявність призначень лікарів для кожного отримувача соціальної послуги, ведення Журналу обліку лікарських призначень із підписами медичного персоналу про виконання;

призначити відповідальну особу за контроль виконання лікарських приписів і ведення відповідної медичної документації;

облаштувати у закладі приміщення ізолятору;

забезпечити дотримання персоналом вимог щодо зберігання медикаментів у приміщенні для зберігання лікарських засобів та медичних виробів;

облаштувати заклад у відповідності до вимог ДБН України В.2.2- 40:2018, усунувши зазначені у звіті порушення;

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

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

забезпечити використання ширм під час здійснення санітарно-гігієнічних заходів підопічним;

вжити заходів щодо внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Додаток: фотоматеріали на 2 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ
Головний спеціаліст
Відділу сприяння роботі
регіональних представництв **Тетяна УКРАЇНЕЦЬ**

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4

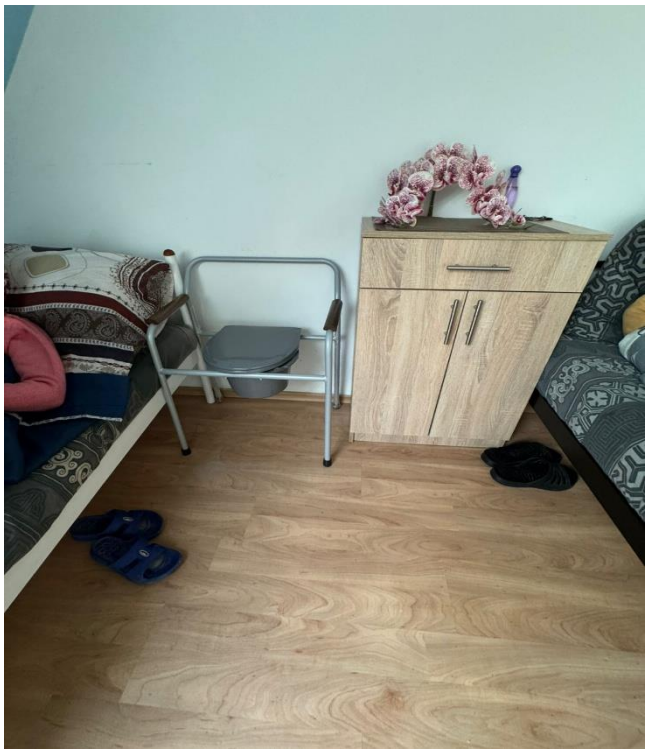


Фото 5



Фото 6



Фото 7

