Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

# ЗВІТ
## про результати відвідування приватного пансіонату для літніх людей «Затишок» в с. Угорники Івано-Франківської області
## 25.03.2026

м. Івано-Франківськ, 2026

## І. ВСТУП

На 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», 25.03.2026 групою НПМ здійснено позапланове відвідування приватного пансіонату для літніх людей «Затишок» в с. Угорники Івано-Франківської області.

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

**Непийвода Людмила Іванівна**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

**Король Уляна Миколаївна**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**Кремінь Максим Іванович**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**Дем'янчук Світлана Степанівна**, представник громадської організації.

Відвідування проведено у присутності адміністратора пансіонату для літніх людей «Затишок» Головань Інни Леонідівни та ФОП Матвєєва Євгена Васильовича.

**Загальна інформація**.

Приватний пансіонат для літніх людей «Затишок» (далі – пансіонат, заклад) знаходиться за адресою: вулиця Повстанців 6А, село Угорники, Івано-Франківського району, Івано-Франківської області.

Відвідування пансіонату групою НПМ здійснювалось вперше.

Діяльність пансіонату забезпечує ФОП Матвєєв Євген Васильович (далі – ФОП). Згідно з даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань одним з видів його діяльності є КВЕД 87.30 «Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів».

Пансіонат розміщений у триповерховій будівлі з цокольним приміщенням (фото 1). У ньому на день відвідування перебувало 38 людей, з яких 29 жінок і 9 чоловіків. Більшість з підопічних ліжкові хворі. Надання послуг з догляду щоденно забезпечують 6 працівників (адміністратор, 4 доглядальниці і кухар).

Послуги в пансіонаті надаються на підставі заяви та договору про надання послуг.

Будинок облаштований автономним опаленням, гарячим і холодним водопостачанням та водовідведенням. Проживають у кімнатах від одного до п'яти людей (фото 2). У кожній кімнаті встановлені телевізори. Кімнати оснащені необхідними меблями, більшість яких мають окремі санвузли.

Санітарно-гігієнічні кімнати пристосовані для маломобільних осіб, в них наявне санітарне оснащення для купання підопічних та поручні (фото 3).

В закладі організоване чотириразове харчування. Є холодильники для зберігання продуктів харчування підопічних.

Персоналом здійснюється спостереження за станом здоров'я отримувачів соціальних послуг та контроль за дотриманням лікарських призначень. Усі підопічні мають укладені декларації з сімейним лікарем, а також отримують безоплатно послуги мобільної паліативної медичної допомоги лікарями ТзОВ «Медікс Компанія Управління», з яким ФОП має укладений договір.

Підопічні забезпечені допоміжними засобами для пересування (фото 2), засобами особистого догляду та гігієни, якими забезпечують замовники послуг (родичі). Ліжкові хворі забезпечені багатофункціональними ліжками. На вимогу рідних з окремими підопічними встановлено постійний відео зв'язок (фото 4).

У приватному порядку деяких підопічних відвідує реабілітолог.

На території облаштовані місця для сидіння і відпочинку підопічних (фото 5).

У будинку встановлено 6 вогнегасників.

Заклад відкритий для відвідувачів, а на веб-сайті пансіонату розміщена інформація про надання послуг.

З метою отримання інформації про стан дотримання прав людини в пансіонаті проведено конфіденційне спілкування з 35-ма підопічними та 3-ма працівниками. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від мешканців закладу 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. В пансіонаті відсутня захисна споруда (укриття), яке має забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних та працівників у разі повітряної тривоги або обстрілів, що є порушенням 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). У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога!» у регіоні підопічні продовжують перебувати у будинку.

Водночас, в цокольному приміщенні будинку, яке б могло бути використане як найпростіше укриття, облаштовані житлові кімнати для підопічних (фото 6).

2. Групі НПМ не надано копії декларації відповідності матеріально-технічної бази надавача соціальної послуги вимогам законодавства з питань пожежної безпеки, що передбачено абзацом третім підпункту 1 пункту 5 Критеріїв діяльності.

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

3. Договори про надання послуг підписуються ФОП (виконавець) не з отримувачами соціальної послуги, а з родичами підопічних (замовники), які оплачують вартість послуг, із фіксацією в договорі згоди підопічного на укладання договору, що є порушенням статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» (далі – Закон) та розділу V Державного стандарту. Також такий договір не відповідає Типовому договору про надання соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 (далі – Типовий договір).

Індивідуальні плани надання соціальних послуг підопічних, які є невіддільною частиною договору про надання соціальних послуг, групі НПМ не надано.

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

4. Меню пансіонату потребує перегляду з урахуванням особливостей стану здоров'я підопічних. Зокрема, у пансіонаті перебувають підопічні з цукровим діабетом, яким необхідне дієтичне харчування. Вказане може призводити до розвитку серйозних ускладнень, таких як ураження очей, нирок, серцево-судинної системи, ніг, а також до погіршення загального стану та зниження якості життя.

Працівники пансіонату пояснили, що хворих на цукровий діабет обмежують у прийомі продуктів із вмістом цукру, білого хліба тощо.

5. Групі НПМ не надано експлуатаційного дозволу або інформації про зареєстровані потужності з виробництва та/або обігу в пансіонаті харчових продуктів, наявність якої передбачено Законом України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» та підпунктом 3 пункту 5 Критеріїв діяльності.

**Порушення права на гідні умови перебування (стаття 8 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 3 Конституції України)**

6. У порушення вимог пункту 2 розділу VIII Державного стандарту та пункту 35 Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2020 № 772 (далі – Типове положення), житлові кімнати для двох і більше осіб не облаштовані ширмами для забезпечення приватності під час переодягання чи проведення санітарно-гігієнічних процедур.

7. Також житлові кімнати не облаштовані кнопками виклику персоналу, що порушує право ліжкових підопічних на отримання необхідної допомоги у разі виникнення такої потреби, що також є порушенням пункту 35 Типового положення.

**Порушення прав осіб з інвалідністю (стаття 9 Конвенція про права осіб з інвалідністю, стаття 21 Конституції України, статті 26, 27 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»)**

8. Приміщення, у якому розміщується пансіонат, не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» (далі – ДБН В.2.2-40:2018), щодо його доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Зокрема, у будинку відсутній ліфт або підйомник на верхні поверхи, що унеможливлює організацію прогулянок для маломобільних підопічних, а також ускладнює безперешкодне пересування підопічних будинком.

Також частково потребують контрастного маркування внутрішні сходи та встановлення поручнів на шляху руху (фото 7).

9. В пансіонаті відсутня інформація про інвалідність підопічних, що в порушення пункту 1 розділу VIII Державного стандарту, позбавляє останніх можливості отримання відповідно до їх індивідуальних програм реабілітації реабілітаційних послуг, що складають зміст соціальної послуги.

Варто зазначити, що індивідуальна програма реабілітації особи з інвалідністю є обов'язковою для виконання органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, реабілітаційними установами, підприємствами, установами, організаціями, в яких перебуває особа з інвалідністю, незалежно від їх відомчої підпорядкованості, типу і форми власності (стаття 23 Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні»).

**Порушення права на ефективні засоби юридичного захисту та права на звернення (стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 40 Конституції України)**

10. У пансіонаті відсутня інформація про надавача соціальних послуг, про права підопічних, адреси та контактні телефони посадових осіб, гарячі лінії, зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, на які отримувачі послуг можуть звертатися у разі порушення їх прав.

**Інші порушення.**

11. У пансіонаті фактично надається соціальна послуга стаціонарного цілодобового догляду. Пунктом 6 частини першої статті 1 Закону України «Про соціальні послуги» визначено, що надавачами соціальних послуг є юридичні та фізичні особи, у тому числі фізичні особи-підприємці, внесені до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Однак, у порушення вимог пункту 7 частини восьмої статті 13 Закону України «Про соціальні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг», ФОП Матвєєв Є.В. та/чи пансіонат для літніх людей «Затишок» не зареєстровані у Реєстрі 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

**Фізичній особі-підприємцю Матвєєву Є.В. та адміністрації приватного пансіонату «Затишок»:**

привести діяльність пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Державного стандарту та Критеріїв діяльності, зокрема, вжити заходів щодо внесення документів/відомостей до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

забезпечити безпеку клієнтів під час перебування в пансіонаті, у т.ч. у разі оголошення повітряної тривоги чи обстрілів, зокрема, здійснити пошук поблизу пансіонату та укласти договір про використання іншої захисної споруди, яку можна буде використати для укриття мешканців та персоналу під час загрози виникнення надзвичайних ситуацій;

вжити заходів щодо отримання дозвільних документів про відповідність матеріально-технічної бази пансіонату вимогам законодавства з питань пожежної безпеки та на право організації харчування;

забезпечити з урахуванням рекомендацій лікаря дієтичне харчування для клієнтів, які цього потребують;

забезпечити укладення договорів про надання соціальної послуги з отримувачами соціальної послуги стаціонарного догляду;

забезпечити пристосування приміщення пансіонату для осіб з інвалідністю відповідно до вимог чинного законодавства;

забезпечити право на приватність та повагу до гідності підопічних під час здійснення санітарно-гігієнічних процедур;

встановити у кімнатах для ліжкових підопічних кнопки виклику персоналу;

забезпечити виконання заходів індивідуальних програм реабілітації усіх осіб з інвалідністю, які перебувають в пансіонаті;

розмістити інформаційний стенд про надавача соціальних послуг, про права підопічних, адреси та контактні телефони посадових осіб органів влади, гарячі лінії, зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, на які отримувачі послуг можуть звертатися у разі порушення їх прав.

До звіту додаються наступні документи та матеріали:

1. Фотоматеріали.

**Керівник групи НПМ**
**Головний спеціаліст Відділу**
**сприяння роботі регіональних**
**представництв Секретаріату**
**Верховної Ради України**
**з прав людини** **Людмила НЕПИЙВОДА**

Додаток до звіту

фото 1



фото 2



фото 3



фото 4



фото 5



фото 6

