Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування приватного пансіонату «Святої Наталії»

22.05.2026

м. Запоріжжя, 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», 22.05.2026 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату «Святої Наталії» у місті Запоріжжі (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Короткова Юлія Леонідівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Бізденежний Сергій Романович, представник громадської організації;

Михайліченко Вероніка Олександрівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат розташований за адресою: вул. Мінська, буд. 5, м. Запоріжжя, 69041.

Відвідування здійснювалось у присутності заступника директора пансіонату Ланець Оксани Леонідівни.

Господарську діяльність в пансіонаті здійснює фізична особа-підприємець Нечитайло Валентина Петрівна (далі – ФОП Нечитайло В.П.).

Відповідно до відомостей Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, основним видом економічної діяльності ФОП Нечитайло В.П. є КВЕД 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю. Також зареєстровано наступні види економічної діяльності:

55.20 Діяльність засобів розміщування на період відпустки та іншого тимчасового проживання;

87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням 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.

На підставі укладених договорів про надання послуг заклад надає платні послуги з догляду та нагляду із забезпеченням постійного або тимчасового проживання особам, які потребують стороннього догляду, зокрема особам похилого віку, особам з інвалідністю та іншим особам, які потребують спеціального догляду.

За інформацією, наданою адміністрацією закладу, пансіонат не провадить господарську діяльність з медичної практики та безпосередньо не надає медичних послуг. Водночас заклад забезпечує організацію надання медичної допомоги

підопічним, зокрема шляхом виклику екстреної медичної допомоги у разі потреби та взаємодії із сімейними лікарями. Крім того, працівниками закладу здійснюється контроль за дотриманням підопічними призначень лікарів щодо прийому лікарських засобів, спостереження за станом їхнього здоров'я, у тому числі шляхом вимірювання артеріального тиску, температури тіла та рівня сатурації за наявності відповідних медичних показань, а також забезпечується супровід підопічних до закладів охорони здоров'я у разі потреби.

Пансіонат розміщується в окремій триповерховій будівлі загальною площею 636,9 м^2, що використовується на умовах оренди.

Територія закладу огороджена, благоустроєна та утримується в належному стані (фото 1). Для забезпечення потреб підопічних у перебуванні на свіжому повітрі облаштовано місця для прогулянок і відпочинку, зокрема на задньому подвір'ї та біля центрального входу до будівлі (фото 2, 3).

У холі закладу розміщено інформаційний стенд, що містить відомості, необхідні для підопічних, зокрема контакти органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення своїх прав, у тому числі Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (фото 4).

Будівлю пансіонату обладнано справною системою пожежної сигналізації та забезпечено засобами первинного пожежогасіння відповідно до вимог Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

Пансіонат розрахований на перебування 50 осіб. Станом на день відвідування, за інформацією адміністрації, у пансіонаті перебувають 48 підопічних, з яких 29 жінок та 19 чоловіків.

Загальна чисельність працівників закладу складає 12 осіб, з яких: 4 особи адміністративного персоналу, 2 кухонні працівники, 2 прибиральниці, 2 санітарки, 1 прасувальниця та 1 доглядач.

Підопічні проживають у житлових кімнатах від 3 до 6 осіб. На кожному поверсі пансіонату облаштовано санітарно-гігієнічні приміщення та кімнати відпочинку, оснащені телевізорами.

Під час відвідування встановлено, що у житлових кімнатах та приміщеннях загального користування підтримується належний санітарний стан. Підопічним забезпечується необхідний догляд, зокрема надається допомога під час прийому їжі та здійснення санітарно-гігієнічних процедур.

У закладі організовано п'ятиразове харчування, яке забезпечується власними потужностями. Зі слів адміністрації закладу, продукти харчування, що використовуються для приготування їжі, закуповуються адміністрацією закладу щоденно у мережах продуктових магазинів.

Для приготування їжі у пансіонаті функціонує кухонне приміщення (фото 5), а для прийому їжі на першому поверсі будівлі облаштовано їдальню (фото 6).

Підопічним, які належать до маломобільних груп населення та не можуть самостійно відвідувати їдальню, харчування надається у житлових кімнатах, доставку їжі здійснює персонал закладу.

З метою забезпечення догляду за підопічними у закладі організовано три пости, на яких здійснюється цілодобове чергування відповідальних працівників. На зазначених постах зберігаються лікарські засоби, які приймають підопічні відповідно до призначень лікаря, а також аптечки для надання першої домедичної допомоги.

Забезпечення підопічних лікарськими засобами, медичними виробами та іншими засобами медичного призначення, а також організація проведення необхідних діагностичних обстежень здійснюються родичами або близькими особами підопічних.

У ході відвідування членами групи НПМ проведено спілкування з 16 підопічними, 3 працівниками закладу та 1 родичкою підопічного, яка перебувала у закладі з метою його відвідування.

Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання до групи НПМ не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування закладу групою НПМ здійснено 24.11.2023, за результатами якого виявлено порушення прав підопічних:

на життя та безпеку;

на охорону здоров’я;

на свободу та особисту недоторканість;

права на гідні умови перебування та достатній життєвий рівень;

на отримання інформації про свої права та обов’язки, права направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів влади.

За результатами попереднього відвідування НПМ вносились такі рекомендації:

ФОП Нечитайло В.П. (приватному пансіонату «Святої Наталії») забезпечити:

внесення відомостей про надавача соціальних послуг до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

вирішення питання щодо облаштування укриття для підопічних у разі виникнення надзвичайної ситуації;

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

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

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;

складання індивідуального плану для підопічних.

У ході відвідування 22.05.2026 встановлено, що рекомендації, надані за результатами попереднього відвідування, виконані частково. Зокрема, облаштовано вхід до будівлі пансіонату пандусом, у коридорі встановлено поручні, у холі розміщено відповідний інформаційний стенд.

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 ході відвідування встановлено, що у пансіонаті відсутня окрема захисна споруда (укриття) або пристосоване приміщення, яке має забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у разі оголошення 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) 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.

Опитуванням підопічних встановлено, що під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» вони продовжують перебувати у житлових кімнатах.

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України)

2. У пансіонаті 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 відсутні окремі приміщення для ізоляції осіб з інфекційними захворюваннями, що унеможливлює своєчасне відокремлення таких осіб від інших підопічних та створення належних протиепідемічних умов.

Під час спілкування з підопічними встановлено, що у разі запровадження карантинних заходів вони перебувають у своїх житлових кімнатах.

Зазначене підвищує ризик поширення інфекційних хвороб серед підопічних і персоналу закладу, може негативно вплинути на стан їхнього здоров'я та свідчить про недотримання санітарно-епідемічних вимог щодо профілактики та контролю інфекцій.

3. Під час відвідування пансіонату на одному з постів виявлено лікарські засоби, строк придатності яких закінчився (фото 7, 8, 9). Зберігання таких лікарських засобів свідчить про недотримання вимог законодавства щодо їх належного обігу, зберігання та своєчасного вилучення з використання.

Відповідно до частини першої статті 23 Закону України «Про лікарські засоби», неякісні лікарські засоби, у тому числі лікарські засоби, строк придатності яких закінчився, підлягають утилізації та знищенню.

Такі недоліки можуть створювати ризики для життя і здоров'я підопічних у разі помилкового використання зазначених лікарських засобів та не відповідають вимогам безпечного поводження з лікарськими засобами.

4. Житлові кімнати, в яких проживають ліжкові підопічні, не обладнані кнопками виклику персоналу для забезпечення цілодобового зв'язку та можливості оперативного звернення по допомогу. За таких умов у разі раптового погіршення стану здоров'я, виникнення потреби в екстреній медичній допомозі або іншій невідкладній ситуації ліжкові підопічні позбавлені можливості своєчасно повідомити персонал про необхідність надання допомоги.

Порушення права на достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, одяг, житло (стаття 25 Загальної декларації прав людини, стаття 48 Конституції України).

5. У ході відвідування групою НПМ зафіксовано перенаселення в окремих житлових кімнатах пансіонату, внаслідок чого не забезпечується дотримання встановлених норм житлової площі на одну особу, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (фото 10, 11).

Зазначене створює умови, за яких порушуються передбачені законодавством норми житлової площі на одну особу (8–10 м²), негативно впливає на приватність, особистий простір та комфорт проживання підопічних, а також може призводити до погіршення санітарно-гігієнічних умов, підвищення ризику поширення інфекційних захворювань і виникнення конфліктних ситуацій між мешканцями.

6. У порушення Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015 № 857 (далі – Мінімальні норми), в окремих житлових кімнатах закладу не забезпечено належну кількість твердого інвентарю, зокрема шаф, приліжкових тумб, столів і стільців.

Унаслідок недостатньої кількості шаф та приліжкових тумб особисті речі підопічних зберігаються неналежним чином – під ліжками у пластикових боксах (фото 12).

7. У відповідності 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 всупереч вимогам підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності, та забезпечується власними потужностями.

8. Організація харчування у закладі здійснюється без складання перспективного меню. Такий підхід не забезпечує належного планування харчування та унеможливлює забезпечення його різноманітності, розрахунок

енергетичної цінності раціону, дотримання його збалансованості, а також врахування вікових особливостей і стану здоров'я підопічних.

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

9. У ході відвідування встановлено, що будівля пансіонату не в повній мірі пристосована до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» (із зміною № 1) (далі – ДБН В.2.2-40:2018), зокрема:

будівлю не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможливлює самостійне переміщення маломобільних осіб між поверхами та організацію їхніх прогулянок, що не відповідає вимогам пункту 6.3.3.1 ДБН В.2.2-40:2018;

початок і закінчення пандуса не позначено попереджувальними контрастними смугами або контрастним кольором, що не відповідає вимогам пункту 8.4.2.4 ДБН В.2.2-40:2018 (фото 2);

верхні та нижні сходинки сходових маршів не позначено контрастним маркуванням, що не відповідає вимогам пункту 8.4.2.4 ДБН В.2.2-40:2018 (фото 2, 13);

санітарно-гігієнічні приміщення не відповідають вимогам доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, чим не дотримано вимог розділу 11 ДБН В.2.2-40:2018 (фото 14).

Зазначене створює обмеження у реалізації права підопічних на рівний доступ до інфраструктури закладу та безпечні умови перебування.

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

10. Відповідно до пункту 2 розділу 8 Державного стандарту заходи особистого догляду мають здійснюватися при зачинених дверях або за ширмою та з обмеженою кількістю помічників тільки надавачем соціальної послуги, який має спеціальну підготовку та навички. Під час відвідування встановлено, що житлові кімнати пансіонату не оснащені ширмами або іншими засобами, які забезпечують можливість дотримання приватності під час здійснення заходів особистого догляду за присутності інших осіб у кімнаті.

Відсутність належних умов для забезпечення приватності під час здійснення заходів особистого догляду призводить до порушення конфіденційності, створює ризики стороннього спостереження та не забезпечує належного рівня поваги до гідності підопічних.

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).

11. Фактично ФОП Нечитайло В.П. надає соціальну послугу з 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» ФОП не внесений до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. Діяльність ФОП Нечитайло В.П. не відповідає Критеріям діяльності та Державному стандарту.

12. Між ФОП Нечитайло В.П. та отримувачами послуг укладаються договори про надання послуг, які не відповідають Типовому договору про надання соціальних послуг, затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847. Зазначене свідчить про невідповідність умов таких договорів вимогам Закону України «Про соціальні послуги»

13. Відповідно до частини 3 статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» невід'ємною частиною договору про надання соціальних послуг є індивідуальний план надання соціальних послуг. В індивідуальному плані надання соціальних послуг, крім заходів, передбачених у державному стандарті соціальних послуг, зазначаються інші заходи, які потрібно здійснити для надання таких послуг, а також відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки здійснення заходів, відповідальні виконавці.

Пунктом 1 розділу ІІ Державного стандарту також передбачено, що соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги.

Всупереч вищевказаним вимогам законодавства пансіонатом не здійснюється визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та не складається індивідуальний план надання соціальної послуги

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Нечитайло В.П. (приватний пансіонат «Святої Наталії») забезпечити:

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

облаштування у закладі приміщення ізолятору;

проведення ревізії лікарських засобів з метою перевірки строків їх придатності та відповідності умов зберігання встановленим вимогам;

оснащення житлових кімнат ліжкових підопічних кнопками виклику персоналу;

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

облаштування житлових кімнат відповідно до Мінімальних норм, зокрема шляхом забезпечення необхідним твердим інвентарем (шафами, приліжковими тумбами, стільцями, столами);

дотримання вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;

складання перспективного меню для організації харчування підопічних відповідно до встановлених вимог;

облаштування будівлі пансіонату відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018;

дотримання права підопічних на приватність, зокрема шляхом оснащення житлових кімнат, у яких проживають дві і більше особи, ширмами;

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

внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

дотримання вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 при укладенні договорів про надання соціальних послуг з підопічними;

забезпечення визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг та складання індивідуальних планів надання соціальних послуг.

Додатки: фотоматеріали на 4 арк.

Керівник групи НПМ
Головний спеціаліст Відділу сприяння
роботі регіональних представництв
Секретаріату Уповноваженого Верховної
Ради України з прав людини **Юлія КОРОТКОВА**

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2

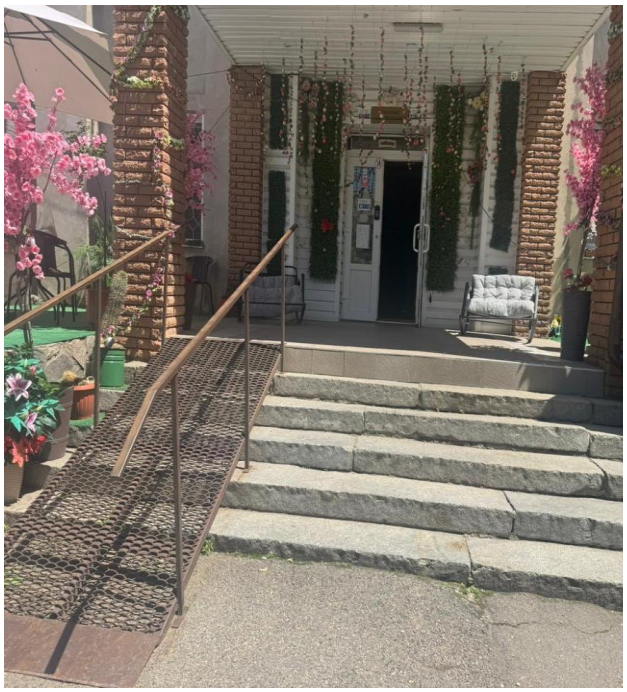


Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6



Фото 7



Фото 8

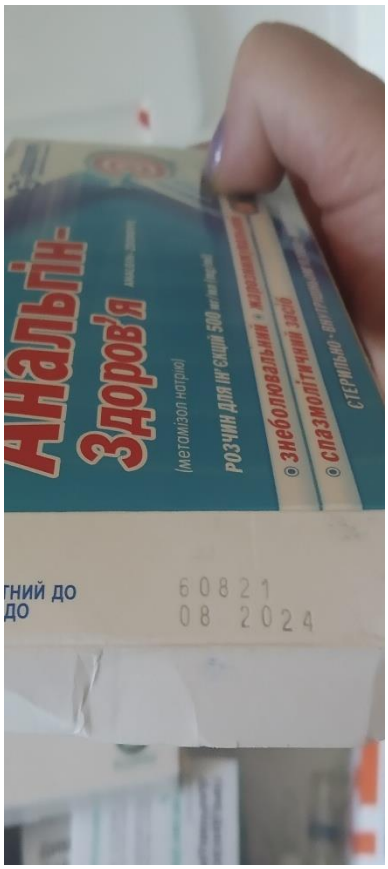


Фото 9



Фото 10

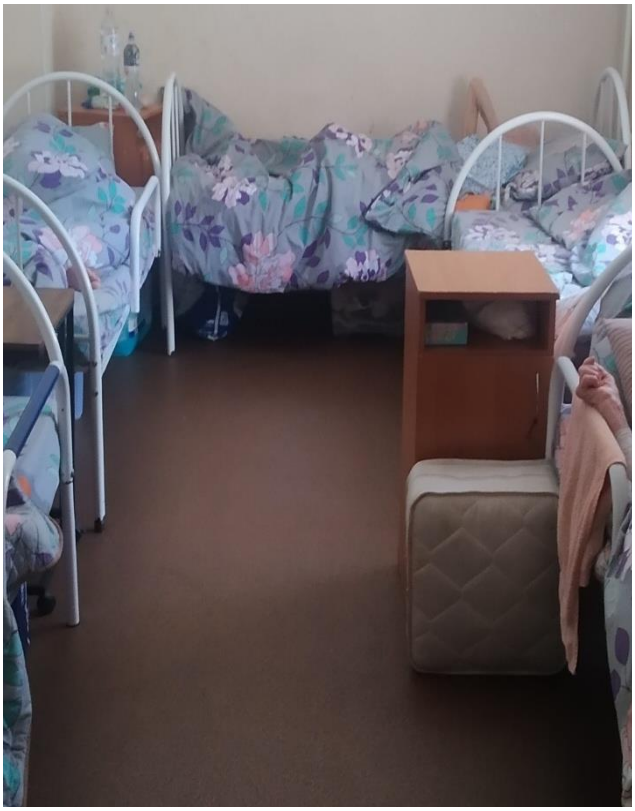


Фото 11



Фото 12



Фото 13

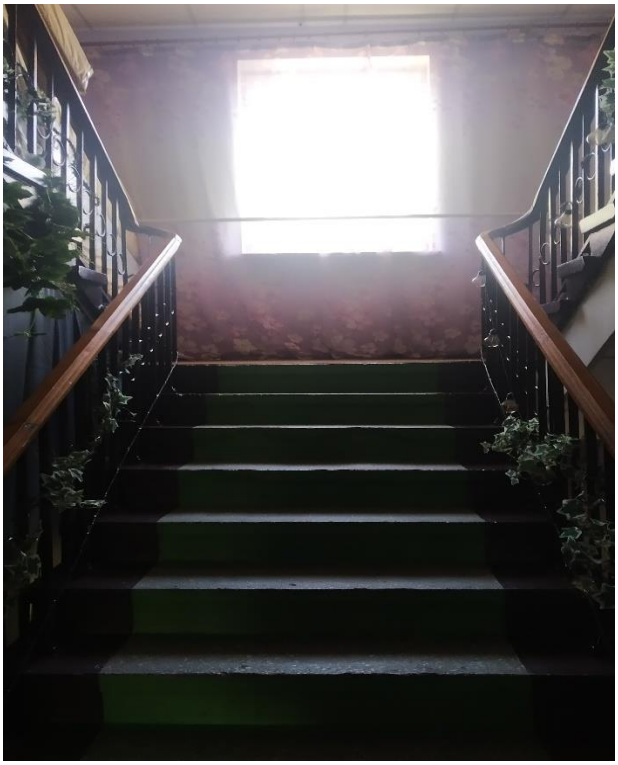


Фото 14

