Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування приватного пансіонату для літніх людей «Промінь життя»

02.11.2026

місто Хмельницький, 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», 02.11.2026 групою національного превентивного механізму (далі – група НПМ) здійснено відвідування приватного пансіонату для літніх людей «Промінь життя», що у місті Хмельницькому (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Шейгец Оксана Миронівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ).

Осередчук Ольга Михайлівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат для літніх людей знаходиться за адресою: вул. Світанкова, буд. 9, м. Хмельницький, Хмельницька область, 29011.

Представник пансіонату – керівник Товариства з обмеженою відповідальністю «Промінь життя» **Шпичко Максим Миколайович**.

Відвідування НПМ проведено в присутності старшої зміни у пансіонаті Кучерук Людмили Петрівни.

Пансіонат розміщено у житловому двоповерховому будинку з цокольним приміщенням та розрахований на одночасне перебування 30 осіб (фото 1).

На день відвідування вільних місць в пансіонаті не було. У закладі проживали 30 підопічних, з них: 17 жінок та 13 чоловіків, 5 підопічних отримують паліативну допомогу, більшість підопічних ліжкові хворі.

Господарську діяльність у пансіонаті здійснює Товариство з обмеженою відповідальністю «Промінь життя» (далі – ТОВ). Відповідно до відомостей ЄДР ТОВ здійснює діяльність за такими основними видами економічної діяльності (КВЕД): 87.10 – діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; 87.20 – надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб із розумовими вадами та хворих на наркоманію; 87.30 – надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (основний); 87.90 – надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання; 88.10 - надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю.

На виконання вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» пансіонат включено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (рішення УСЗН Хмельницької МР від 15.04.2024 № 2400490).

Підопічні перебувають у пансіонаті на підставі Договору про надання соціальних послуг на користь третьої особи (далі – Договір), відповідно до якого предметом договору є надання соціальної послуги підопічному із стаціонарного догляду, оплата за яку покладається на Замовника (члена родини підопічного, або особи, що забезпечує догляд і допомогу підопічному, який втратив здатність до самообслуговування і потребує соціальної послуги).

Вартість перебування в пансіонаті однієї особи становить від 9 до 13 тис. грн на місяць в залежності від обсягу послуг та умов проживання.

Загальна чисельність працівників закладу складає 8 осіб. Під час робочої зміни, яка триває у пансіонаті 15 днів постійно у пансіонаті знаходиться 4 працівники із числа обслуговуючого персоналу, з них один працівник кухні.

Персонал пансіонату допомагає у дотримані підопічними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря. Забезпечення підопічних медичними препаратами чи іншими діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими.

З метою забезпечення мобільної паліативної медичної допомоги підопічним пансіонату ТОВ укладено договір із Товариством з обмеженою відповідальністю «Сіліцея – Сіті+» від 02.01.2025 № 4 про співробітництво та надання медичних послуг.

В пансіонаті організовано чотириразове харчування. Під час спілкування з підопічними нарікань на якість приготування страв не надходило.

У приміщеннях пансіонату, в тому числі житлових кімнатах, дотримано санітарно-гігієнічних норм. Житлові кімнати обладнані відповідно до потреб підопічних: наявні функціональні ліжка, приліжкові тумби та персональні засоби технічної реабілітації, телевізори.

Група НМП провела особисте конфіденційне спілкування з 10 підопічним та 3 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

Відвідування пансіонату в рамках НПМ здійснено вперше.

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 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), Вимогам щодо утримання, облаштування та експлуатації об’єктів фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

Зі слів підопічних Пансіонату, у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні, підопічні продовжують перебувати у приміщеннях закладу.

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

2. У пансіонаті не ведеться медична документація. Тому, група НПМ не мала можливості з’ясувати, як організовано надання медичної допомоги підопічним, що є

одним із заходів змісту соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до вимог Державного стандарту. Водночас старша зміни пансіонату надала пояснення, що до закладу щотижня приїжджає мобільна бригада ТзОВ «Сіліцея-Сіті+», лікарі якої проводять огляд підопічних, фіксують скарги та призначають необхідне лікування. У критичних випадках, здійснюють виклик швидкої медичної допомоги.

3. Пансіонатом 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 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. Встановлено порушення вимог законодавства щодо умов зберігання лікарських засобів. Зокрема, частина лікарських засобів зберігається у шафі, розташованій у приміщенні кухні закладу, а лікарські засоби, що потребують зберігання за пониженої температури, — у побутовому холодильнику спільно з продуктами харчування. Приміщення не обладнане належними засобами контролю параметрів мікроклімату, зокрема термометром та гігрометром. Окреме холодильне обладнання, призначене виключно для зберігання лікарських засобів, відсутнє. За таких умов не забезпечуються належний контроль температури та вологості повітря, дотримання встановлених умов зберігання лікарських засобів, а також їх відокремлене зберігання від продуктів харчування (фото 4, 5).

Зазначене свідчить про недотримання встановлених умов зберігання лікарських засобів та створює ризик втрати їх якості і безпечності для підопічних.

5. У відповідності до підпункту 5 пункту 4 Критеріїв діяльності, до загальних критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг віднесено наявність у працівників надавача соціальних послуг особистих медичних книжок та своєчасність проходження обов'язкових профілактичних медичних оглядів відповідно до Порядку проведення обов'язкових профілактичних медичних оглядів та видачі особистих медичних книжок, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23.05.2001 № 559 «Про затвердження переліку професій, виробництв та організацій, працівники яких підлягають обов'язковим профілактичним медичним оглядам, порядку проведення цих оглядів та видачі особистих медичних книжок».

У порушення зазначених вимог, на день здійснення відвідування НПМ у працівників пансіонату відсутні особисті медичні книжки.

6. Пансіонат не фіксує випадки тілесних ушкоджень підопічних, що несе підвищений ризик до приховування фактів отримання тілесних ушкоджень підопічними і, як наслідок, порушення їх права на захист від катувань та інших жорстоких, нелюдських або принижуючих гідність видів поводження.

Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 32 Конституції України, статті 14 та 22 Конвенції про права осіб з інвалідністю).

7. Санітарно-гігієнічні процедури ліжковим хворим підопічним здійснюються у житлових кімнатах. Утім, у кімнатах, у яких проживає більше ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур. Використання туалетного стільця, зміна підгузків та миття підопічних у присутності інших осіб порушує право мешканців на повагу до людської гідності (фото 6, 7).

Зазначене свідчить про порушення вимог пункту 2 розділу VIII Державного стандарту, відповідно до якого заходи особистого догляду здійснюються при зачинених дверях або за ширмою та з обмеженою кількістю помічників тільки надавачем соціальної послуги, який має спеціальну підготовку та навички.

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

8. Групою НПМ виявлено перенаселення підопічних в окремих житлових кімнатах, що є порушенням норми житлової площі на особу, встановленої на рівні 8-10 м^2, та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007). Зокрема, в одній із житлових кімнат площею 20 м^2 зафіксовано одночасне розміщення 8 спальних місць, що свідчить про надмірне ущільнення проживання підопічних та може негативно впливати на забезпечення належних санітарно-гігієнічних умов і приватності осіб, які перебувають у пансіонаті (фото 8).

9. 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).

Утім, організація харчування підопічних в пансіонаті забезпечується власними потужностями. Продукти закуповуються і використовуються для приготування їжі і зберігаються в холодильних камерах з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону (фото 9).

10. У закладі відсутнє щоденне меню, а також не розроблено перспективне меню, у зв’язку з чим неможливо здійснити належну оцінку раціону харчування підопічних, зокрема його збалансованості, різноманітності, калорійності та відповідності фізіологічним потребам осіб, які перебувають у закладі.

11. У пансіонаті не здійснюється бракераж готової продукції. Не визначено осіб, які уповноважені на допуск готової продукції для її видачі підопічним, не відбираються добові проби страв.

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

12. Приміщення пансіонату не 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. Основні положення», зокрема:

в порушення пункту 6.3.3.1 заклад не обладнано ліфтом або підйомником, що істотно обмежує можливість переміщення підопічних, які належать до маломобільних груп населення та проживають на другому поверсі, зокрема для забезпечення їхнього перебування на свіжому повітрі;

в порушення пункту 11.6.4 санітарно-гігієнічні приміщення не обладнано необхідними поручнями, штангами, поворотними або відкидними сидіннями, що ускладнює їх безпечне використання особами з інвалідністю;

в порушення пункту 11.9 санітарно-гігієнічні приміщення, призначені для користування маломобільними групами населення, не обладнано аварійною (тривожною) сигналізацією, що перешкоджає своєчасному виклику персоналу в разі виникнення небезпечної ситуації (фото 10).

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

13. Під час відвідування встановлено, що договори про надання соціальних послуг укладено не безпосередньо з підопічними пансіонату, а з їхніми родичами. Водночас в особових справах підопічних відсутні документи, які підтверджують їхню добровільну та усвідомлену згоду на отримання соціальних послуг і проживання у закладі, а також документи, що засвідчують наявність у родичів законних повноважень представляти інтереси підопічних та укладати відповідні договори від їхнього імені.

Зазначене не дає змоги підтвердити добровільність перебування підопічних у пансіонаті та наявність належних правових підстав для прийняття рішень щодо їхнього влаштування до закладу.

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

14. У пансіонаті відсутній інформаційний стенд, на якому була б розміщена інформація про суб'єкта господарювання, що надає відповідні послуги, права підопічних, правила перебування та відвідування закладу, а також актуальні номери телефонів і адреси органів та посадових осіб, до яких підопічні можуть звернутися у разі порушення їхніх прав. Також у закладі відсутня контактна інформація Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Крім того, з метою забезпечення права підопічних на доступ до ефективних засобів правового захисту на інформаційному стенді доцільно розмістити актуальну контактну інформацію системи надання безоплатної правничої допомоги, а також відомості про можливість отримання безоплатної вторинної правничої допомоги відповідно до вимог Закону України «Про безоплатну правничу допомогу».

Інформація про права підопічних, механізми їх захисту та контактні дані відповідних органів і установ має бути розміщена у доступному та зручному для ознайомлення місці, щоб підопічні могли безперешкодно користуватися нею у будь-

який час без необхідності звернення по допомогу до працівників закладу чи інших сторонніх осіб.

Інші порушення.

15. На виконання вимог статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» у пансіонаті оформлено індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду. Водночас встановлено, що зазначені плани ведуться неналежним чином та не містять усіх передбачених законодавством відомостей.

Зокрема, індивідуальні плани не сформовано відповідно до результатів оцінювання індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг та не конкретизовано заходи, необхідні для задоволення таких потреб. У планах відсутні відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання запланованих заходів, відповідальних виконавців, а також результати моніторингу та перегляду індивідуальних планів (фото 11, 12).

Таким чином, неналежне складання та ведення індивідуальних планів надання соціальних послуг не відповідає вимогам пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту та свідчить про неналежне забезпечення права підопічних на отримання соціальних послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до їхніх індивідуальних потреб і вимог законодавства.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ:

Керівнику Товариства з обмеженою відповідальністю «Промінь життя» Шпичку М.М.:

забезпечити підопічним доступ до належно облаштованого укриття та можливість своєчасної евакуації до безпечного місця;

забезпечити належне ведення медичної документації підопічних із фіксацією результатів оглядів, призначеного лікування та його виконання;

облаштувати окреме приміщення для тимчасової ізоляції підопічних з інфекційними захворюваннями;

забезпечити належні умови зберігання лікарських засобів, контроль температури та вологості, їх окреме зберігання від харчових продуктів;

забезпечити наявність у працівників особистих медичних книжок та своєчасне проходження обов’язкових профілактичних медичних оглядів;

запровадити облік і документування випадків тілесних ушкоджень підопічних та заходів реагування на них;

забезпечити приватність підопічних під час проведення санітарно-гігієнічних процедур, зокрема шляхом встановлення ширм;

усунути перенаселення житлових кімнат та забезпечити дотримання встановлених норм житлової площі на одну особу;

забезпечити належне зберігання харчових продуктів із дотриманням правил товарного сусідства, маркування та температурного режиму;

розробити перспективне меню та забезпечити щоденне складання меню з урахуванням індивідуальних потреб підопічних;

організувати бракераж готових страв, відбір і зберігання добових проб та ведення відповідної документації;

забезпечити доступність приміщень пансіонату для маломобільних осіб, зокрема облаштувати ліфт або підйомник, обладнати санітарно-гігієнічні приміщення поручнями, сидіннями та аварійною сигналізацією;

забезпечити документальне підтвердження добровільної згоди підопічних на проживання у закладі та отримання соціальних послуг, а також повноважень осіб, які укладають договори від їхнього імені;

облаштувати доступний інформаційний стенд із відомостями про права підопічних, правила перебування у закладі та контактами органів і установ, до яких можна звернутися за захистом прав;

забезпечити складання та ведення індивідуальних планів надання соціальних послуг відповідно до результатів оцінювання потреб підопічних і вимог Державного стандарту.

Додатки: фотоматеріали – на 3 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ:

головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини **Оксана ШЕЙГЕЦ**

Фотоматеріали

Фото1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



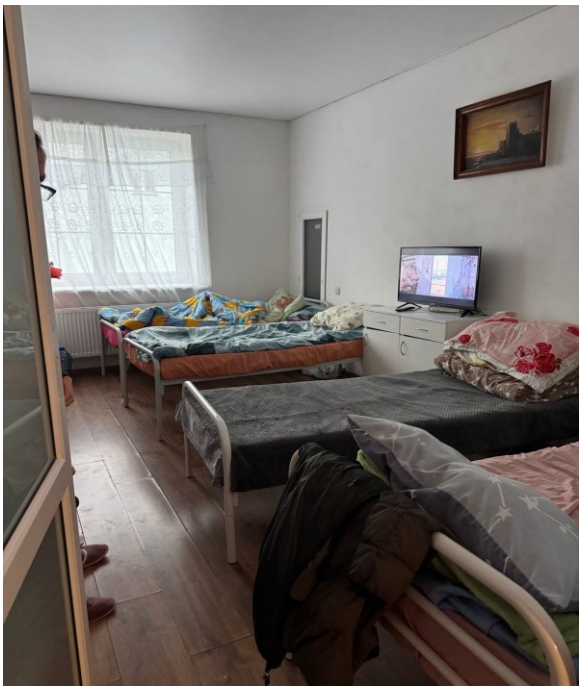
Фото 5 	Фото 6 
Фото 7 	Фото 8 

Фото 9



Фото 10



Фото 11

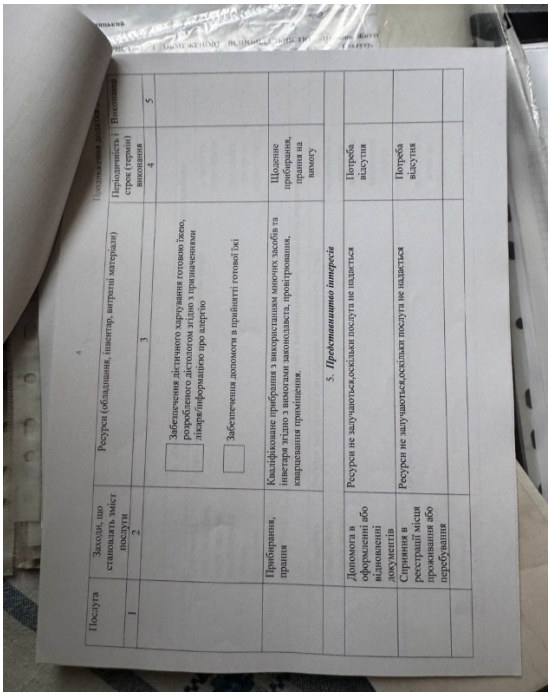


Фото 12

