Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

про результати відвідування
пансіонату для літніх людей «Промінь життя плюс»
приватної форми власності

20.10.2026

м. Житомир, 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] Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 20.10.2026 року групою НПМ здійснено відвідування пансіонату для літніх людей приватної форми власності «Промінь життя плюс» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

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

Вознюк Олег Миколайович, представник громадської організації.

Загальна інформація

Пансіонат знаходиться за адресою: вулиця Велика Бердичівська, 58 , місто Житомир, Житомирська область.

Діяльність пансіонату забезпечує Товариство з обмеженою відповідальністю «Промінь життя плюс» директор Кочмар Назар Олегович (далі – ТОВ), зареєстрований за адресою: вулиця Берегова, 17, село Петропавлівська Борщагівка, Бучанський район, Київська область.

Заклад розрахований на перебування 30 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 15 осіб, з яких 8 жінок та 7 чоловіків.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) ТОВ функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ТОВ належать, серед іншого, діяльності згідно КВЕД 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.

Згідно з даними Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг Міністерства соціальної політики України, ТОВ «Промінь життя плюс» зареєстроване як надавач соціальних послуг за рішенням Борщагівської сільської ради виключно на території Київської області (за місцем своєї юридичної реєстрації).

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі договору про надання послуг, укладеного між ТОВ та особою, яка діє в інтересах підопічного.

Заклад розташований у огородженому двоповерховому будинку (фото 1, 2, 3) Підопічні проживають у 11 кімнатах по 2-5 осіб. Кімнати облаштовано меблями для зберігання особистих речей та телевізорами.

Температурний режим у житлових кімнатах та інших приміщеннях

відповідає нормам. Штучне освітлення в житлових кімнатах закладу задовільне.

Територія пансіонату облаштована місцями для відпочинку підопічних.

Загальна чисельність працівників закладу на день здійснення відвідування складала 4 особи – медична сестра, повар та дві доглядальниці.

Групі НПМ надано доступ до документів щодо здійснення господарської діяльності, договорів про надання соціальних послуг в пансіонаті.

Під час відвідування була присутня медсестра – Новорок Валентина Миколаївна.

У закладі відсутня будь-яка медична документація підопічних: медичні картки, листки лікарських призначень. Зі слів медсестри первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з 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.

Забезпечення підопічних медичними препаратами та діагностичними послугами, зі слів медичної сестри, здійснюється їхніми родичами або близькими, тоді як медичний персонал пансіонату здійснює лише контроль за їх прийомом.

Приміщення кухонного блоку облаштоване меблями, холодильником, електричною плитою та робочими столами (фото 7, 9, 10). Для прийому їжі облаштовано окрему кімнату (їдальню), яка укомплектована обідніми столами, стільцями та меблями для відпочинку (фото 8).

Під час моніторингового відвідування проведено опитування 10 підопічних та 4 працівників закладу. Скарг на катування, жорстоке чи неналежне поводження, а також на якість догляду й умови проживання від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групою НПМ не здійснювалося.

І. 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. Під час відвідування встановлено, що у пансіонаті відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у випадку оголошення у регіоні сигналу «Повітряна тривога!», 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, 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.

Окрім того, під час спілкування з підопічними встановлено, що «правило двох стін» до них також не застосовується, оскільки вони не можуть самостійно без сторонньої допомоги підвестись з ліжка, а персоналу, який міг би забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо.

2. Під час відвідування НПМ виявлено порушення вимог законодавства у сфері цивільного захисту, техногенної та пожежної безпеки, вимог Кодексу цивільного захисту України (далі – КЦЗУ) та Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417 (далі – ППБУ), зокрема:

посадові особи та працівники не пройшли навчання, протипожежний інструктаж і перевірку знань з питань пожежної безпеки;

в пансіонаті на видимих місцях плани (схеми) евакуації людей на випадок пожежі не вивішені;

приміщення не забезпечено відповідними знаками безпеки:

у приміщеннях будинку не розміщено на видимих місцях номери телефонів для виклику пожежно-рятувальних підрозділів;

приміщення не забезпечені первинними засобами пожежогасіння (вогнегасниками);

працівників пансіонату не забезпечено засобами колективного та індивідуального захисту, а також не розміщено інформацію про заходи безпеки та відповідну поведінку в разі виникнення аварії.

Вказане несе реальну загрозу життю та здоров'ю людей, які перебувають у вказаному пансіонаті та може призвести до тяжких наслідків.

3. Відповідно до пункту 11.9 ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» (надалі — ДБН В.2.2-40:2018) окремі санітарно-гігієнічні приміщення повинні бути обладнані тривожною сигналізацією. Кнопка сигналізації повинна передбачати можливість користування нею людиною, яка сидить у кріслі колісному (на унітазі або користується душем, яка впала і/або лежить у будь-якому місці на підлозі).

У той же час, у санітарно-гігієнічних приміщеннях закладу тривожна сигналізація відсутня.

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

4. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в окремих кімнатах пансіонату, що є порушенням норм житлової площі на одну особу (8-10 м^2) та не відповідає вимогам Державних будівельних норм В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007).

Під час огляду житлової кімнати на першому поверсі (фото 11) зафіксовано розміщення 4 осіб (підопічних) на площі орієнтовно 22–24 м². За результатами розрахунку, фактична житлова площа на одну особу в даній кімнаті становить близько 5,5–6 м², що є значним відхиленням від установленого мінімуму.

Аналогічна ситуація спостерігається й в інших 4-місних та 5-місних кімнатах закладу (фото 12).

5. У порушення пункту 2 розділу VIII Державного стандарту, у житлових кімнатах підопічних, у яких проживає більше ніж одна особа, відсутні ширми, що порушує право осіб на приватність під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур.

6. У відповідності до підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії 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».

У разі залучення інших суб'єктів господарювання до постачання готової продукції такі суб'єкти повинні мати дозвільні документи згідно з вимогами Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» і документи, що підтверджують безпечність та окремі показники якості харчових продуктів (експертний висновок, протокол, звіт або інший аналогічний документ).

Під час відвідування встановлено, що організація харчування підопічних у пансіонаті здійснюється всупереч вимогам підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності:

відсутня будь-яка інформація та супровідні документи, що підтверджують якість і безпечність харчових продуктів, а також відомості про суб'єктів господарювання, які здійснюють їх доставку;

у закладі відсутні щоденне, перспективне (4-тижневе) та дієтичне меню, що унеможливлює забезпечення різноманітності харчування, розрахунок енергетичної цінності (калорійності) продуктів і збалансованості добового раціону за основними харчовими речовинами відповідно до вікових та медичних потреб підопічних;

підопічні та їхні родичі позбавлені можливості ознайомитися з меню-розкладом через відсутність такої інформації у доступних для огляду місцях.

Крім того, під час огляду кухонного приміщення та місць зберігання продуктів харчування виявлено грубі порушення санітарно-гігієнічних норм і температурного режиму: для харчування підопічних застосовується пластиковий столовий посуд багаторазового використання (миски, чашки, тарілки), що суперечить санітарно-гігієнічним вимогам, оскільки пластик під час експлуатації та контакту з гарячою їжею може виділяти токсичні речовини, утворює мікротріщини й не піддається належній дезінфекційній обробці в умовах закладу.

Також виявлено порушення умов зберігання та товарного сусідства: скоропсувні готові страви (каструлі з приготованою їжею, відварені овочі) та нарізаний хліб зберігаються у звичайній шафі/тумбі за кімнатної температури поруч із нечищеними сирими овочами (цибулею) та картонними коробками, що є порушенням правил товарного сусідства та санітарних вимог (фото 10).

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

7. 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 ознайомлення з документацією пансіонату виявлено, що 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.

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 25 Конвенції про права осіб з інвалідністю, стаття 49 Конституції України, стаття 32 Закону України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»).

9. У пансіонаті 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.

10. На час проведення відвідування, виявлено, що профілактичний періодичний медичний огляд працівниками закладу не пройдено, чим порушено вимоги Правил проведення обов'язкових профілактичних медичних оглядів працівників окремих професій, виробництв та організацій, діяльність яких пов'язана з обслуговуванням населення і може призвести до поширення інфекційних хвороб, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 23.07.2002 № 280.

11. Усупереч підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності, у закладі відсутній договір із закладом охорони здоров'я або договору про надання послуг із фізичними особами-підприємцями, які в установленому порядку отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики (для надавачів соціальної послуги догляду стаціонарного).

12. У пансіонаті не забезпечено належних умов зберігання ліків, а саме: відсутнє спеціально обладнане місце (медичний кабінет або шафи, що замикається). Ліки, які приймають підопічні зі слів медичної сестри зберігаються у її кабінеті (фото 5, 6).

13. Крім того, у закладі не ведеться первинна медична документація відповідно до наказу Міністерства охорони здоров'я України від 14 лютого 2012 року № 110 «Про затвердження форм первинної облікової документації та Інструкцій щодо їх заповнення, що використовуються у закладах охорони здоров'я незалежно від форми власності та підпорядкування», зокрема в частині належної фіксації соматичного стану, тілесних ушкоджень та динаміки здоров'я підопічних.

Незважаючи на відсутність офіційних скарг від підопічних на момент візиту, невиконання вимог вказаних нормативно-правових актів унеможливлює державний контроль за безпекою перебування громадян у закладі, що може свідчити про приховування фактів отримання тілесних ушкоджень підопічними і, як наслідок, порушення їх права на захист від катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження.

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).

14. Фактично закладом надається соціальна послуга стаціонарного цілодобового догляду за адресою: м. Житомир, вул. Велика Бердичівська, 58.

Законом України «Про соціальні послуги» та Постановою Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» визначено, що відомості про всі адреси та місця провадження діяльності з надання соціальних послуг підлягають обов’язковому внесенню до Реєстру.

ТОВ «Промінь життя плюс» включено до Реєстру надавачів соціальних послуг за рішенням Борщагівської сільської ради. Проте, у порушення вимог вищезазначених нормативно-правових актів, відомості про надання соціальних послуг за фактичною адресою в м. Житомирі до Реєстру не внесені, а провадження діяльності за цією адресою не погоджено з уповноваженими органами Житомирської міської територіальної громади.

Це унеможливлює здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами за фактичним місцем їх надання.

Порушення права на вільний розвиток своєї особистості (стаття 23 Конституції України).

16. Статтею 23 Конституції України передбачено, що кожна людина має право на вільний розвиток своєї особистості, якщо при цьому не порушуються права і свободи інших людей, та має обов’язки перед суспільством, у якому забезпечується вільний і всебічний розвиток її особистості. При цьому, дозвілля підопічних пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телевізора. Відсутні гуртки, умови для зайняття спортом, бібліотека.

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

17. Приміщення закладу не пристосовані для обслуговування та проживання в них осіб похилого віку, осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», оскільки:

Відсутній пандус у вхідній групі;

відсутні поручні для пандуса на шляху руху до вхідної зони будинку;

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

відсутні горизонтальні поручні в коридорах закладу, сходовому марші будинку, а також при вході;

у санітарно-гігієнічних кімнатах відсутні санітарно-технічні пристосування, зокрема сидіння та кришки для унітазів, штанги, поворотні або відкидні сидіння поруч з унітазом.

Зазначене унеможливлює безперешкодне пересування підопічних пансіонатом та прилеглою територією, підопічні, які проживають у закладі, не мають можливості перебувати 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).

18. У пансіонаті відсутній стенд з актуальною інформацією про права підопічних, а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі їх порушення, зокрема Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Групою НПМ проінформовано адміністратора, що зазначена інформація має бути розташована у доступному місці, що дозволяє підопічним використовувати її у будь-який час та не залежати від сторонніх осіб.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Суб'єкту господарювання – ТОВ «Промінь життя плюс» (пансіонат приватної форми власності) забезпечити:

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

дотримання вимог законодавства у сфері цивільного захисту, техногенної та пожежної безпеки;

встановлення тривожної сигналізації у санітарно-гігієнічних приміщеннях із можливістю її активації як із положення сидячи, так і з рівня підлоги у разі падіння людини, відповідно до вимог пункту 11.9 ДБН В.2.2-40:2018;

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

дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити всі

житлові кімнати, у яких проживає більше, ніж одна особа, ширмами;

забезпечити розроблення та затвердження дієтичного меню відповідно до чинних норм харчування з урахуванням вікових та фізіологічних потреб отримувачів послуг;

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

облаштування приміщення для ізолятора;

забезпечити проходження профілактичного періодичного медичного огляду працівникам закладу;

надання медичної допомоги та медичного обслуговування на підставі наявності договору із закладом охорони здоров'я або договору про надання послуг із фізичними особами-підприємцями, які в установленому порядку отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики;

забезпечити ведення документації закладу щодо фіксування випадків травматизму;

внесення відомостей про фактичну адресу надання соціальних послуг у м. Житомирі до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, привести діяльність пансіонату у відповідність до вимог Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг та Державного стандарту стаціонарного догляду осіб, які втратили здатність до самообслуговування або не здатні до самообслуговування з інших причин;

створення умов для реалізації права підопічних на вільний розвиток особистості з урахуванням їх побажань, залучення до заходів, спрямованих на ведення активного способу життя;

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

розміщення у доступному місці інформаційного стенду про права підопічних та номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав, а також актуальну інформацію для отримання підопічними безоплатної правничої допомоги.

Додатки: фотоматеріали – на 2 арк. в 1 примірнику.

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

Додаток

ФОТОТАБЛИЦЯ



Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4

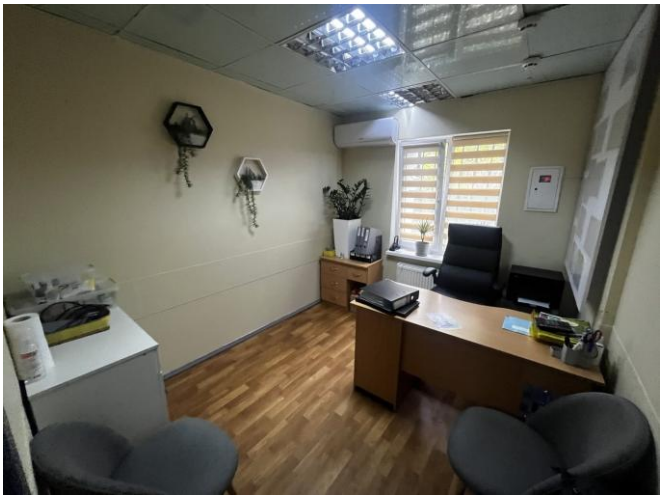


Фото 5



Фото 6



Фото 7



Фото 8



Фото 9



Фото 10



Фото 11



Фото 12



Фото 13



Фото 14

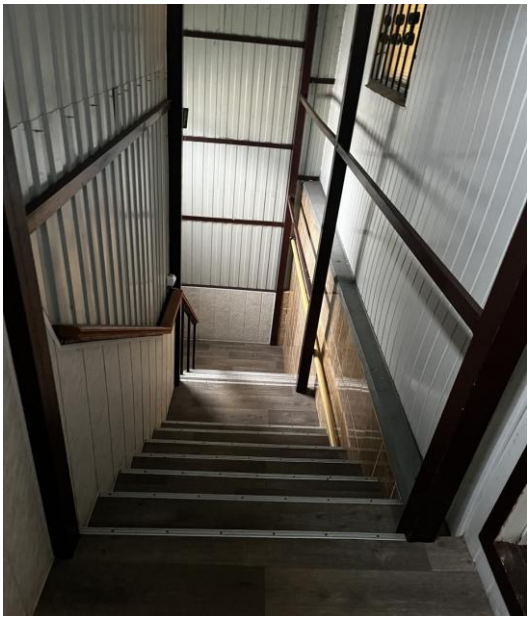


Фото 15



Фото 16