



**Омбудсман України**  
**Ombudsman of Ukraine**

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування  
відділення денного, цілодобового тимчасового перебування  
Хмельницького міського територіального центру соціального  
обслуговування (надання соціальних послуг)**

**23.12.2024**

**м. Хмельницький, 2024 рік**

## I. 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<sup>1</sup>, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 23.12.2024 групою національного превентивного механізму (далі - група НПМ) здійснено відвідування відділення денного, цілодобового тимчасового перебування Хмельницького міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (далі – Відділення).

Відвідування здійснювали наступні члени групи НПМ:

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

**Чухась Ольга Олександрівна**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**Івах В'ячеслав Анатолійович**, представник громадської організації.

### Загальна інформація.

Відвідування Відділення здійснюється вперше.

Заклад знаходиться за адресою: вул. Перемоги, 7А, м. Хмельницький, Хмельницька обл., 29019.

Керівник Хмельницького міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) – Старцун Дмитро Миколайович.

Керівник Відділення – Ковальчук Олександр Васильович.

Відповідно до Положення про Хмельницький міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (далі – територіальний центр), затвердженого рішенням сесії Хмельницької міської ради від 17.06.2022 №14, територіальний центр є бюджетною установою, рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації якого приймає Хмельницька міська рада (надалі – Засновник) та утворюється для надання соціальних послуг мешканцям Хмельницької міської територіальної громади, які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою подолання або мінімізації цих обставин (далі – Положення).

Діяльність територіального центру загалом відповідає Критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185.

Територіальний центр провадить свою діяльність на принципах адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, добровільного вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг, гуманності, комплексності, максимальної ефективності використання бюджетних коштів, законності, соціальної справедливості, забезпечення

конфіденційності, дотримання Державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил.

Основними завданнями територіального центру є:

- 1) виявлення осіб, зазначених у пункті 5 Положення, оцінювання (визначення) їхніх індивідуальних потреб в отриманні соціальних послуг, в тому числі за запитом управління праці та соціального захисту населення Хмельницької міської ради;
- 2) забезпечення якісного надання соціальних послуг;
- 3) установлення зв'язків з підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, фізичними особами, родичами осіб, яких обслуговує територіальний центр, з метою сприяння в наданні соціальних послуг особам, зазначеним у пункті 5 Положення;
- 4) внесення відомостей про отримувачів соціальних послуг до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- 5) здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінювання їхньої якості.

У структурі територіального центру діє відділення денного, цілодобового тимчасового перебування.

Положення про структурний підрозділ територіального центру затверджує директор.

Метою функціонування Відділення є: підтримання здоров'я громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, спостереження за дотриманням рекомендацій лікаря, тощо; покращення якості та тривалості активного життя людей пенсійного віку; забезпечення громадян, які потребують цілодобового стороннього догляду, тимчасовим перебуванням в приміщенні територіального центру під час оформлення в стаціонарні заклади постійного перебування; створення умов для тимчасового відпочинку сім'ї, яка здійснює догляд за ліжко хворими членами родини, інші складні життєві ситуації; короткотермінова допомога сім'ям в догляді за ліжко-хворими членами родини на час проведення ремонту або усунення інших проблем в помешканні.

На отримання соціальних послуг у Відділенні мають право:

- 1) особи похилого віку;
- 2) особи з інвалідністю;
- 3) особи з частковою або повною втратою рухової активності, пам'яті;
- 4) особи з невиліковними хворобами, хворобами, що потребують тривалого лікування (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більше як на чотири місяці);
- 5) особи з психічними та поведінковими розладами у разі відсутності у них медичних протипоказань до надання соціальних послуг.

Соціальна послуга цілодобового тимчасового перебування підопічного у Відділенні надається на підставі укладених договорів про надання соціальних послуг та на платній основі. Вартість доби проживання підопічного у Відділенні становить 505 грн., з них 180 грн. вартість харчування.

Територія територіального центру доглянута, наявні місця для відпочинку підопічних Відділення (фото 1).

Відділення займає приміщення територіального центру на першому та другому поверхах, оснащене системою водопостачання, обладнане протипожежною сигналізацією, наявні належної якості засоби пожежогасіння – вогнегасники. Вікна не заграбовані, наявні схеми евакуації підопічних та персоналу із Відділення.

Відділення розраховане на цілодобове перебування 14 осіб. На день візиту у Відділенні перебувало 13 осіб (10 жінок та 3 чоловіки), з них - 5 осіб з інвалідністю, 6 осіб, яким на підставі укладених договорів надається паліативна допомога. Один підопічний на момент відвідування перебував на стаціонарному лікуванні у закладі охорони здоров'я міста Хмельницького.

Обслуговування підопічних відповідно до штатного розпису здійснюють 17 штатних працівників, з них: сестри медичної – 5 шт. од. та 5 шт.од. соціальних робітників. Посада лікаря загальної практики сімейної медицини у Відділенні не передбачена.

У Відділенні відсутній медичний блок, первинна медична допомога підопічним Відділення надається сімейними лікарями на підставі укладених декларацій. Підопічні, які потребують інтенсивного лікування та ургентної допомоги, силами швидкої медичної допомоги госпіталізуються до лікувальних закладів міста Хмельницького.

Підопічні Відділення проживають в комфортних одно та двомісних кімнатах, які обладнані усім необхідним: функціональними ліжками, індивідуальними приліжковими столиками, санітарними кріслами для паліативних хворих та іншим медичним обладнанням для відновлення і поліпшення рухової активності, полегшення пересування людей похилого віку та засобами малої механізації. У кожній кімнаті наявні холодильні камери та телевізори. Окрім того, кожна кімната має свій санітарно-гігієнічний блок із умивальною раковиною, унітазом та душовою, які пристосовані для користування маломобільними підопічними.

Також в кожній кімнаті в доступному для підопічного місці знаходиться кнопка виклику персоналу задля оперативного реагування медичного персоналу на скарги підопічного.

Температурний режим у житлових кімнатах та інших приміщеннях Відділення відповідає нормам.

Медичним персоналом Відділення забезпечується догляд за ліжковими хворими підопічними: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур та інше.

Санітарний стан кімнат, постільної білизни та одягу підопічних у належному стані.

У Відділенні відсутній власний харчоблок. Попри це, підопічним на підставі договору укладеного територіальним центром з Хмельницьким геріатричним пансіонатом для ветеранів війни і праці (договір №1 від 01.01.2024) організовано чотириразове збалансоване харчування.

У роздатковій кімнаті наявне щоденне меню, а у холодильнику зберігаються добові проби (фото 2, 3).

Відповідно до 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, та відповідно до Акту огляду об'єкта (будівлі, споруди, приміщення) щодо можливості його використання для укриття населення як найпростішого укриття від 10.12.2024 у територіальному центрі обладнано підвальне приміщення, яке забезпечує можливість безпечного перебування підопічних Відділення у разі повітряної тривоги або обстрілів (фото 4).

Підопічні, які на момент відвідування знаходились у Відділенні, були відкриті до спілкування, позитивно реагували на членів групи НПМ. Під час відвідування групою НПМ проведено особисте конфіденційне спілкування з 12 підопічними, 2 працівниками Відділення та 3 працівниками територіального центру. Скарг на неналежне поводження, якості догляду, харчування та умови проживання від підопічних не надходило.

## **II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ**

**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).**

1. Санітарно-гігієнічні процедури ліжковим хворим підопічним здійснюються в їх 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.

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

2. Приміщення Відділення 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», а саме: коридори житлового корпусу не містять бічних поручнів для зручності пересування підопічних; Відділення не обладнано ліфтом або підйомником, що унеможлиблює організацію прогулянок для маломобільних та ліжкових хворих підопічних, які проживають на другому поверсі житлового корпусу.

Окрім того, приміщення Відділення не обладнане засобами безпеки, орієнтування, отримання інформації для осіб із порушенням зору. Також

приміщення Відділення не оснащено попереджувальними контрастними смугами, відсутні тактильні елементи доступності (фото 5).

**Порушення права на захист від катування, жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження чи покарання (стаття 28 Конституції України, стаття 3 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 1 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання)**

3. Статтею 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання визначені такі стандарти: до програм підготовки персоналу мають бути внесені навчальні матеріали та інформація про права осіб з інвалідністю, навчання щодо застосування фізичного обмеження, про заборону катувань та інших видів неналежного поводження; до посадових інструкцій (функціональних обов'язків) персоналу внесена заборона катування, відповідно до вимог Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

Групою НПМ вибірково ознайомлено із посадовими інструкціями працівників Відділення та встановлено, що до функціональних обов'язків медичного персоналу не включені пункти щодо заборони катування та неналежного поводження з підопічними, попри вимоги статті 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

#### **Інші порушення.**

4. Згідно із вимогами статті 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. Типовий договір про надання соціальних послуг затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення. Істотними умовами договору про надання соціальних послуг є назва соціальних послуг, умови їх надання та вартість, права, обов'язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші умови, які сторони визнають істотними.

Так, під час ознайомлення із особовими справами підопічних Відділення, групою НПМ були виявлені особові справи, у яких відсутні договори про надання соціальних послуг, зокрема після повторного звернення особи до Відділення для отримання соціальної послуги цілодобового тимчасового догляду.

### III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

#### **Хмельницькій міській раді:**

вжити заходів щодо усунення наведених порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги цілодобового тимчасового перебування, а також причин та умов, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності відділення денного, цілодобового тимчасового перебування Хмельницького міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг);

забезпечити розгляд питання щодо обладнання житлового корпусу Відділення ліфтом або підйомним механізмом .

#### **Хмельницькому міському територіальному центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг):**

вжити заходи щодо усунення виявлених порушень прав осіб, яким надаються соціальна послуга цілодобового тимчасового перебування у Відділенні, виявлених під час відвідування та їх недопущення у подальшій діяльності територіального центру;

забезпечити облаштування приміщень Відділення відповідно до вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;

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

вжити заходи щодо включення до всіх посадових інструкцій персоналу пункт про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання;

забезпечити укладення договорів про надання соціальної послуги з отримувачами соціальної послуги у разі повторного їх звернення.

Додаток: фотоматеріали на 1 арк. в 1 прим.

#### **Керівник групи НПМ,**

головний спеціаліст Відділу сприяння

роботі регіональних представництв

Секретаріату Уповноваженого

Верховної Ради України з прав людини



**Оксана ШЕЙГЕЦ**

фото 1



фото 2



фото 4



фото 3



фото 5

