



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

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування відділення надання  
соціальних послуг в умовах цілодобового  
перебування/проживання  
(надання соціальних послуг стаціонарного догляду)  
Центру надання соціальних послуг Великодедеркальської  
сільської ради**

**20.06.2023**

**м. Тернопіль, 2023 рік**

## I. ВСТУП

Для виконання функцій національного превентивного механізму (далі – НППМ) 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», 20.06.2023 групою НППМ здійснено відвідування відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання (надання соціальних послуг стаціонарного догляду) Центру надання соціальних послуг Великодедеркальської сільської ради (далі – відділення, заклад).

Відвідування здійснювали наступні члени групи НППМ:

Плетюк Володимир Євгенович, представник Уповноваженого у Тернопільській області (керівник групи НППМ);

Трінька-Яворська Тетяна Іванівна, головний спеціаліст відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Мрига Іванна Олександрівна, представник громадської організації.

Відділення надання соціальних послуг знаходиться за адресою:

вул. Садова, будинок 4, село Великі Дедеркали, Тернопільська область, 47144.

Заклад розрахований на перебування 38 осіб. У день відвідування у закладі перебувало 30 осіб. Серед підопічних є 9 осіб з інвалідністю, з них 3 особи інваліди з дитинства, лежачі хворі - 7 осіб, 1 маломобільна особа, 6 внутрішньопереміщених осіб.

Заклад розташований у трьох корпусах: адміністративно-житловий, кухонний та пральний.

### **Попередні зауваження.**

Попереднє відвідування групою НППМ не здійснювалось.

Керівництво відділення надання соціальних послуг:

Шестовська Наталія Дмитрівна – завідувач відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання (надання соціальних послуг стаціонарного догляду).

Відповідно до структури Центру надання соціальних послуг Великодедеркальської сільської ради у відділенні передбачено 25 осіб персоналу, з них медичних працівників – 3,5 (0,5 лікар, 3 сестри медичних).

Згідно з Положенням «Про Центр надання соціальних послуг Великодедеркальської сільської ради», затвердженого рішенням Великодедеркальської сільської ради від 15.12.2020 № 28, Центр надання соціальних послуг Великодедеркальської сільської ради (далі – центр) є установою Великодедеркальської сільської ради, яка надає соціальні послуги особам, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

Основними завданнями центру є:

- проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню в складні життєві обставини осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення;
- надання особам сім'ям комплексу соціальних послуг, яких вони потребують, відповідно до переліку послуг, затвердженого Міністерством соціальної політики України з метою мінімізації або подолання таких обставин.

Центр з урахуванням потреб у соціальних послугах, визначених у відповідній адміністративно-територіальній одиниці/територіальній громаді, надає такі соціальні послуги: догляд вдома, денний догляд, догляд стаціонарний; підтримане проживання; соціальна адаптація; соціальна інтеграція та реінтеграція; надання притулку; екстрене (кризове) втручання; консультування; соціальний супровід; представництво інтересів; посередництво (медіація); соціальна профілактика; натуральна допомога; фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору; інформування; інші послуги.

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

**Катування та інші форми жорстокого поводження (стаття 28 Конституції України, стаття 3 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 1 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або принижуючих гідність видів поводження і покарання).**

Фактів катування та інших форм жорстокого поводження не виявлено.

1. До функціональних обов'язків персоналу закладу не включено пункти про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження відповідно до статті 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

2. У порушення вимог Порядку розслідування та обліку нещасних випадків невинного характеру, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 22.03.2001 № 270, у відділенні відсутній журнал реєстрації тілесних ушкоджень.

**Порушення права на життя (стаття 2 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 27 Конституції України).**

3. У закладі відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані підвальні приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних та персоналу закладу 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, абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185, та вимогам наказу Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579 «Про затвердження вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту».

Опитуванням підопічних встановлено, що під час екстреного оповіщення «повітряна тривога» підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

На території відділення відсутня автоматизована система оповіщення підопічних та персоналу про загрози виникнення надзвичайних ситуацій (повітряної тривоги, тощо).

### **Порушення права на достатній життєвий рівень (стаття 48 Конституції України)**

4. У пункті 39 Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417, серед іншого, визначено, що у відділенні стаціонарного догляду громадяни перебувають на повному державному утриманні, одержують соціальну послугу стаціонарного догляду та відповідно до встановлених норм забезпечуються раціональним чотириразовим харчуванням, у тому числі з урахуванням віку і стану здоров'я, у межах натуральних норм харчування, передбачених для мешканців інтернатних установ.

Водночас групою НППМ виявлено значну кількість харчових продуктів, термін придатності яких закінчився (сардельки, продукт сирний молоковомісний, пироги з абрикосом, дріжджі пресовані), а також не дотримано товарне сусідство продуктів харчування, що є порушенням вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», а саме грубим порушенням права підопічних на безпечне харчування та може становити загрозу їх життю та здоров'ю (*фото 1-5*).

У закладі підопічні для пиття використовують воду, яку набирають з-під крану у туалетних кімнатах, що свідчить про незабезпечення питного режиму.

Жодна документація по організації харчування не ведеться. Перспективне меню не представлено, добові проби не зберігаються, а відібрана проба сніданку була без кришки, та без зазначення дати та часу відбирання. У закладі не забезпечується здійснення контролю за дотриманням натуральних норм харчування, передбачених для мешканців інтернатних установ. Проаналізувавши представлені щоденні меню за 17.06., 18.06. та 20.06.2023, які не погоджені та не затверджені, можна зробити висновок, що раціон харчування включає малокалорійні страви.

Під час спілкування з підопічними закладу були скарги на недостатнє харчування, відсутність в раціоні харчування м'яса, овочів та фруктів.

Душові кабінки заставлені різними коробками, що свідчить про неможливість їх використання підопічними (*фото 6*). Аналогічна ситуація у приміщенні пральні (*фото 7*).

На дверях до кімнат підопічних відсутні таблички із списками мешканців, які в них проживають.

В кімнатах для малорухомих осіб, які задовольняють природні життєві потреби в спальних приміщеннях закладу з використанням туалетних стільців, немає шторних перегородок, чим порушується право на приватність (*фото 8*).

На вході до закладу наявна інформативна табличка закладу, яка не відповідає теперішній його назві (*фото 9*).

Під час опитування підопічних проблемним питанням є відсутність спеціалізованого транспортного засобу для забезпечення їх під'їзду на лікування до медичних закладів.

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

5. Під час відвідування з'ясовано, що заклад не має ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики. Водночас під час вивчення внутрішньої документації відділення, спілкування із підопічними, медичним персоналом закладу, встановлено факти надання персоналом закладу медичної допомоги та медичних послуг підопічним (контроль/допомога у прийомі лікарських засобів, проведення ін'єкцій), що порушує вимоги пункту 15 частини першої статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

Лікарську консультативну допомогу, у разі звернення по таку допомогу, надають сімейні лікарі, в тому числі лікар І категорії, який працює в даному закладі на 0,5 ставки, та з якими підопічними укладено декларації.

6. У більшості осіб з інвалідністю відсутня Індивідуальна програма реабілітації осіб з інвалідністю (далі – ІПР), а наявні заповнюються формально, що не відповідає вимогам Закону України «Про реабілітацію інвалідів в Україні» та Положенню про індивідуальну програму реабілітації особи з інвалідністю, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 23.03.2007 № 757, та не створює умов для належної медичної, соціальної та інших видів реабілітації у відділенні.

7. У закладі не ведеться облікова документація стосовно обліку та використання лікарських засобів. Таким чином, неможливо відстежити призначення лікарів, їх виконання та ті лікарські засоби, які були призначені та видані підопічним.

Під час спілкування з підопічними також з'ясовано, що щорічні медичні огляди вузькопрофільними спеціалістами з ними не проводяться.

Окрім зазначеного, групою НПМ у відділенні було виявлено лікарські засоби, що не підлягають подальшому використанню, зокрема у зв'язку з відсутністю упаковки медичних препаратів чи її пошкодженням, що унеможливорює встановлення їх терміни придатності. Це свідчить про

порушення закладом статті 23 Закону України «Про лікарські засоби», пунктів 5, 6 розділу II Правил утилізації та знищення лікарських засобів, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 24.04.2015 № 242 (*фото 10*).

#### **Порушення права на захист (стаття 59 Конституції України).**

8. Відповідно до ст. 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» переважна більшість утриманців місць несвободи з тих чи інших причин належить до переліку суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу, гарантовану державою, яка полягає у здійсненні заходів захисту, процесуального представництва, наданні допомоги у складанні процесуальних документів. Проте, у закладі не налагоджена співпраця з місцевим центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги, що призводить до порушення права підопічних на професійну правничу допомогу.

Крім того, на інформаційних стендах відділення відсутня інформація про права і обов'язки підопічних, адреси і контактні дані посадових осіб, у т.ч. Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, до яких підопічні та персонал можуть звернутися у разі порушення їх прав.

Розміщений графік роботи «гарячих» телефонних ліній керівництва Департаменту соціального захисту населення обласної державної адміністрації та графік прийому громадян в Департаменті соціального захисту населення обласної державної адміністрації не відповідає актуальним посадам (*фото 11*).

Не забезпечується в закладі право на звернення (ст.40 Конституції України). Відсутній журнал звернень, скарг та пропозицій підопічних і відвідувачів відділення.

#### **Інші порушення.**

9. Під час вибіркового ознайомлення з особовими справами підопічних встановлено, що заяви на надання соціальних послуг не підписані підопічними чи їх законними представниками, що є порушенням пункту 25 Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2030 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг», а сама форма зави про надання соціальних послуг не відповідає Наказу Міністерства соціальної політики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг».

10. Індивідуальний план надання соціальних послуг міститься не в усіх особових справах, що свідчить про формальний підхід до їх ведення та є порушенням пункту 1 розділу II Наказу Міністерства соціальної політики від 29.02.2016 №198 «Про затвердження Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності».

### **III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**1. Тернопільській обласній військовій адміністрації** вжити невідкладних заходів щодо усунення наведених порушень прав осіб, яким

надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду, а також причин та умов, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання (надання соціальних послуг стаціонарного догляду) Центру надання соціальних послуг Великодедеркальської сільської ради.

**2. Великодедеркальській сільській раді забезпечити:**

контроль за усуненням недоліків, викладених у цьому звіті, та вжити заходів щодо забезпечення безпечних та комфортних умов проживання підопічних;

облаштування укриття з урахуванням вимог чинного законодавства.

**3. Центру надання соціальних послуг Великодедеркальської сільської ради забезпечити:**

контроль за належним веденням необхідної документації у відділенні (особових справ, медичних карток, документації харчоблоку);

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

фіксацію випадків травмування підопічних шляхом ведення журналу травматизму;

внесення до посадових інструкцій (функціональних обов'язків) медичного персоналу та інших осіб пунктів про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання;

розміщення на стендах актуальну інформацію про права підопічних, а також адреси та номери телефонів гарячих ліній організацій та посадових осіб, а також контактні телефони Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Тернопільській області;

вжиття заходів щодо отримання ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики;

вжиття заходів щодо отримання підопічними індивідуальних програм реабілітації осіб з інвалідністю;

вжиття невідкладних заходів до усунення наведених порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду у закладі, на медичну допомогу та належні умови утримання, а також причин та умов, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності.

Додатки: фотознімки, отримані за результатами відвідування відділення  
на 2 арк. в 1 прим.

**Керівник групи НПМ**

**Представник Уповноваженого**

**у Тернопільській області**

**Володимир ПЛЕТЮК**

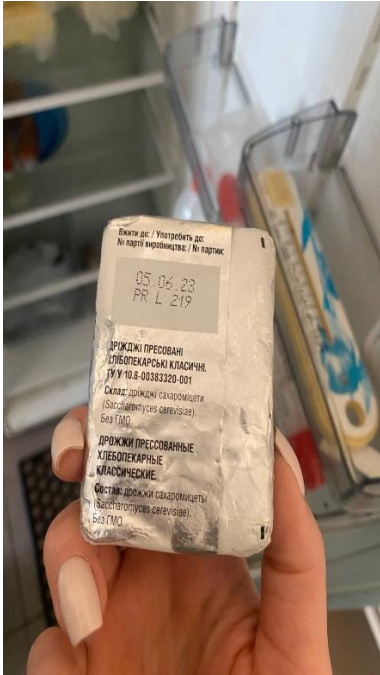
**Фотознімки отримані за результатами відвідування**

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6



Фото 7

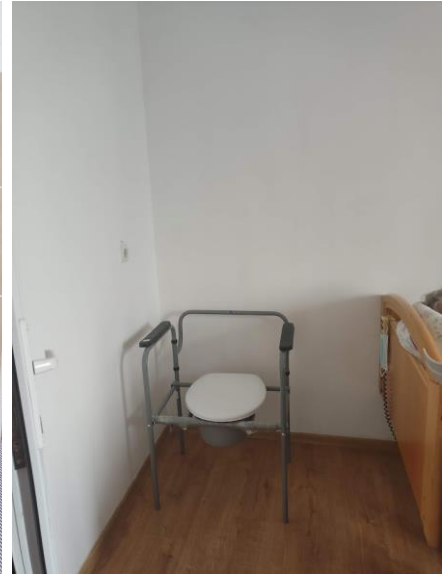


Фото 8



Фото 9



Фото 10

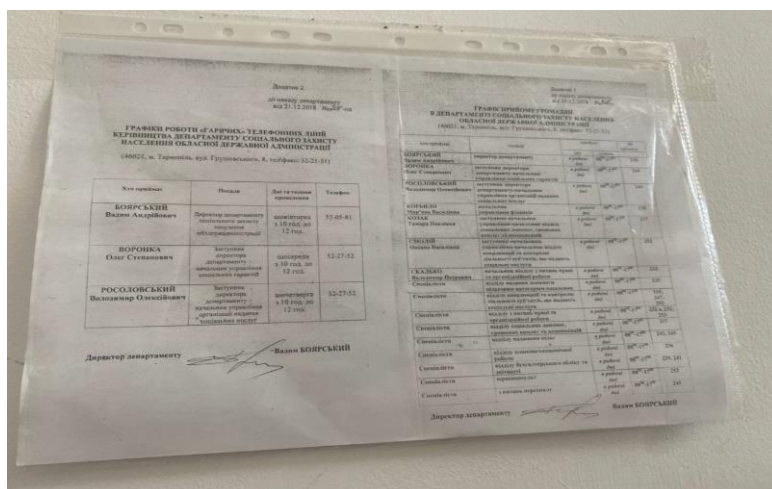


Фото 11