



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
відділення надання соціальних послуг для постійного
або тимчасового проживання
КНП «Центр надання соціальних послуг»
Вижницької міської ради

28.11.2025

м. Чернівці, 2025

I. ВСТУП

На 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, 19¹, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 28.11.2025 групою НПМ здійснено відвідування відділення надання соціальних послуг для постійного або тимчасового проживання КНП «Центр надання соціальних послуг» Вишницької міської ради (далі – відділення надання соціальних послуг, відділення, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Шевчук Олександр Вікторович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Лупу Аріна Віталіївна, представник громадської організації.

Загальна інформація:

Відділення надання соціальних послуг знаходиться за адресою: 59223, вул. Головна, 36, с. Коритне, Вишницький р-н, Чернівецька обл.

Директор комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг» Вишницької міської ради – Колотило Ганна Тарасівна. Завідуюча відділення – Головач Вікторія Іванівна. Під час відвідування групу НПМ також супроводжувала медична сестра – Середюк Ганна Миколаївна.

Згідно з даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань відділення зареєстроване з кодом – 44070700, та надає послуги згідно КВЕД 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів (основний), 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів, а також 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у.

Відповідно до Положення про відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання с. Коритне комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг» Вишницької міської ради (далі – Положення) від 11.07.2024 № 03-ОД, відділення утворюється для організації надання соціальної послуги стаціонарного догляду особам похилого віку, які втратили здатність до самообслуговування; особам з інвалідністю, які потребують стороннього догляду, побутового обслуговування, медичної допомоги та яким не протипоказане надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

У відділенні стаціонарного догляду громадяни перебувають за рахунок коштів місцевих бюджетів, одержують соціальну послугу стаціонарного перебування та відповідно до встановлених норм забезпечуються:

житлом, одягом, взуттям, постільною білизною, м'яким і твердим інвентарем і столовим посудом;

раціональним чотириразовим харчуванням, у тому числі з урахуванням віку і стану здоров'я, у межах натуральних норм харчування, передбачених для мешканців інтернатних установ;

медичним обслуговуванням;

слуховими апаратами, окулярами, протезно-ортопедичними виробами, засобами пересування (крім моторизованих), медикаментами відповідно до медичного висновку;

комунально-побутовим обслуговуванням (опалення, освітлення, радіофікація, тепло-, водопостачання тощо).

Відділення надання соціальних послуг розраховане на перебування 28 осіб. На день відвідування у відділенні перебувало 25 осіб (з них 10 осіб з інвалідністю): 16 чоловіків та 9 жінок. З початку повномасштабного вторгнення у закладі проживають внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО), наразі – 5, зокрема з Донецької області.

З 1 січня 2025 року по день відвідування у закладі померло 7 осіб (причиною смерті здебільшого встановлено хронічну серцеву недостатність). Фактів насильницької смерті не встановлено.

Штатна чисельність працівників закладу складає 11,0 шт. од., зокрема з числа молодшого медичного персоналу: молодша медична сестра з догляду за хворими – 3,0 шт. од., молодша медична сестра (санітарка-прибиральниця) – 1,0 шт. од., молодша медична сестра (санітарка-прибиральниця) – 1,0 шт. од.

Соціальна послуга стаціонарного догляду у відділенні надається підопічним на підставі укладених договорів про надання соціальних послуг.

Підопічні забезпечуються чотириразовим харчуванням. Фактична вартість утримання одного підопічного, який знаходиться на державному утриманні в відділенні стаціонарного догляду за жовтень 2025 р. складає 11331,60 грн. Середня вартість проживання на 1 підопічного за 2025 р. складає 11612,00 грн.

Відділення розміщується в окремому одноповерховому корпусі (фото 1). Для підопічних облаштовано 11 кімнат, в яких вони проживають від 2 до 4 осіб (фото 2, 3). Окрім цього, облаштовано: простір для прийому їжі (фото 4), кухню (фото 5), 2 санвузли та 1 душову кімнату, кабінет молодшої медичної сестри, ізолятор (на 2 особи) (фото 6), а також загальну кімнату для дозвілля та/або зустрічей із відвідувачами (фото 7). Під час здійснення відвідування у відділенні проводилися ремонтні роботи, зокрема у кімнатах, через що у ізоляторі тимчасово було розміщено 2 чоловіків.

Жінки та чоловіки проживають окремо.

Житловий корпус має дві входні зони, одна з яких облаштована пандусом (фото 8).

Підопічні можуть вільно пересуватися територією закладу.

У закладі облаштовано каплицю для підопічних відділення, що забезпечує реалізацію права на свободу світогляду та віросповідання (фото 9).

Територія закладу огорожена. На території закладу наявні альтанки, лави та простір для прогулянок підопічних. У межах пішої доступності від закладу розташований продовольчий магазин та автобусна зупинка.

Санітарний стан кімнат, постільної білизни та одягу підопічних задовільний. Підопічні мають змогу користуватися власними речами та засобами гігієни. У житлових кімнатах закладу оптимальний температурний режим, природне та штучне освітлення задовільне.

Через звільнення сімейного лікаря, декларації підопічних наявні лише частково – інші перебувають на стадії переукладання. Вся медична документація зберігається у кабінеті медсестри. Також відділення має укладений Договір про співробітництво та партнерство із КНП «Вашківецька лікарня реабілітації паліативної допомоги з поліклінічним відділенням».

У разі необхідності надання вторинної медичної допомоги адміністрація відділення сприяє комунікації між підопічним та закладом охорони здоров'я та супроводжує підопічного на всіх етапах надання йому медичної допомоги.

Під час огляду наявних у відділенні медичних препаратів не виявлено ліків з протермінованим терміном використання (фото 10).

На нічне чергування у закладі з отримувачами соціальної послуги залишаються 2 молодші медичні сестра (цілодобовий пост).

У приміщенні харчоблоку робочі поверхні та посуд чисті. З метою контролю за дотриманням якості та безпечності харчових продуктів при приготуванні і реалізації готової продукції від кожної партії приготовлених страв кухарем відбирається добова проба. У відділенні наявне перспективне двотижневе меню, одноденне меню розміщене при вході в їдальню та є доступним для ознайомлення підопічних.

Працівники харчоблоку мають медичні книжки.

Для підопічних у закладі організовуються дозвіллієві заходи, серед яких привітання з днем народження, гуртки за бажанням підопічних, концертні програми, а також просвітницькі заходи до свят. Усі заходи проводяться в межах Договору про співпрацю, укладеному між відділенням та Громадською організацією «Центр розвитку громад «Ідея. Дія. Результат.».

У кімнаті для відпочинку та зустрічей розміщено телевізор, що дає можливість мешканцям переглядати телепередачі у зручний для них час та зустрічатися із відвідувачами.

Водопостачання в закладі забезпечується централізовано. У кожного підопічного в кімнаті наявна власна пляшка з водою, яку за потреби поповнює персонал закладу.

Більшість підопічних мають власні мобільні телефони та забезпечені безперебійним підключенням до мережі Інтернет, чим забезпечується реалізація їх права на зв'язок із зовнішнім світом.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з усіма підопічними, а також ознайомилась з особовими справами отримувачів соціальних послуг, оглянула житлові та допоміжні приміщення. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 19.01.2022, за результатами якого було надано наступні рекомендації:

Голові Вижницької міської ради Вижницького району Чернівецької області:

1. Організувати дієвий контроль за діяльністю комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Вижницької міської ради Вижницького району Чернівецької області з метою дотримання прав і законних інтересів підопічних Відділення.

Директору комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Вижницької міської ради Вижницького району Чернівецької області:

1. Вжити заходів щодо приведення документації в особових справах підопічних відділення (індивідуальні програми реабілітації, індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду) у відповідність до діючих нормативних вимог.

2. Забезпечити медичне спостереження хірургом за підопічним Г.

3. Обладнати ліжко-місце підопічного Г. необхідними пристосуваннями для забезпечення потреб особи маломобільної групи населення.

4. Розглянути можливість розміщення підопічних в кімнатах з дотриманням норм житлової площі.

4. Вжити заходів для забезпечення в житлових кімнатах підопічних Відділення рівня освітленості, встановленого ДБН В.2.5-28:2018.

5. Організувати забезпечення у відділенні питного режиму з використанням наявного кулера.

6. За потреби організувати проведення лабораторних досліджень для встановлення безпечності питної води, якою користуються підопічні.

7. Організувати проведення технічного огляду вогнегасника відділення, стрілка датчика тиску (манометра) якого знаходиться в «червоній» зоні.

8. Організувати належний рівень прибирання житлових кімнат підопічних. Видалити з кімнати підопічної брудний гофрований картон, який використовується як приліжковий килимок.

9. Налагодити дотримання працівниками відділення умов зберігання продуктів харчування та виключити можливість використання продуктів, строк придатності яких закінчився, для харчування підопічних.

10. Вжити заходів щодо виконання індивідуальної програми реабілітації підопічного К. в повному обсязі.

11. Забезпечити оформлення індивідуального плану реабілітації підопічного С.

12. Організувати розміщення у відділенні на видному місці інформації про права і обов'язки підопічних відділення та контактні дані Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, його регіонального представника у Чернівецькій області, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення, Національної поліції.

Надані за попередній період рекомендації виконано частково.

II. 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 відділенні відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані приміщення, які мають 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), та абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності повністю.

Центром укладено договір оренди нежитлових приміщень для облаштування укриття із Коритненським опорним ліцеєм, проте акт обстеження зазначеного приміщення у закладі відсутній. За результатами спілкування з підопічними, які відносяться до маломобільних груп населення, встановлено, що зазначені особи під час сигналу «Повітряна тривога» продовжують перебувати у житлових кімнатах.

2. Групою НПМ встановлено відсутність у відділенні протоколу дослідження питної води за поточний рік. Невиконання обов'язкового періодичного контролю якості води створює потенційні ризики для здоров'я отримувачів соціальних послуг, особливо осіб похилого віку та людей з хронічними захворюваннями, та свідчить про неналежну організацію внутрішнього контролю за дотриманням санітарно-гігієнічних норм у закладі.

Право на захист від катувань, жорстокого, нелюдського чи такого, що принижує гідність, поводження чи покарання (стаття 3 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 28 Конституції України).

3. До посадових інструкцій (функціональних обов'язків) персоналу не включено пункти про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження, як це передбачено статтею 10

Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

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

4. У відділенні не забезпечено проведення регулярних медичних оглядів підопічними вузькопрофільними спеціалістами, що є порушенням вимог пункту 1 розділу VIII Державного стандарту, згідно якого спостереження за станом здоров'я та організація надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів, є одним із заходів, що складають зміст соціальної послуги стаціонарного догляду.

Порушення прав осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (статті 9, 25, 26, Конвенції про права осіб з інвалідністю, Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», статті 23, 7 Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні, статті 3 та статті 16 Закону України «Про соціальні послуги»).

5. Не всі приміщення відділення у повній мірі пристосовані до потреб осіб з інвалідністю та підопічних, які належать до маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» (далі – ДБН Інклюзивність), а саме:

- у будівлі наявні необладнані пороги, що створюють перешкоди у пересуванні маломобільним підопічним;

- санітарні кімнати не обладнані для потреб осіб з інвалідністю та маломобільних осіб (фото 11);

- у коридорах житлового корпусу відсутні горизонтальні поручні для осіб з інвалідністю та осіб похилого віку;

- верхні і нижні сходи не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходиночок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу.

6. У житлових кімнатах відділення відсутні кнопки виклику персоналу, що створює проблеми для підопічних, які відносяться до маломобільних категорій осіб, при повідомленні персоналу закладу у разі виникнення потреби в екстреній допомозі.

7. У порушення статті 23 Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» заходи з реабілітації осіб з інвалідністю у закладі не проводяться. Зокрема під час відвідування виявлено, що у закладі проживають 10 осіб з інвалідністю, але у справах не виявлено оформлених індивідуальних програм реабілітації.

8. У закладі обмежується право деяких маломобільних підопічних на прогулянки. Зокрема через відсутність у відділенні підйомника ліжкові хворі підопічні фактично позбавлені можливості перебувати на вулиці, через що ізольовані від зовнішнього середовища.

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

9. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в житлових кімнатах закладу (площа на одного підопічного в кімнатах відділення складає від 3 до 6 м², тоді як має бути не менше 8 м²), що є порушенням норм житлової площі на одну особу та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007).

10. У порушення Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів 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), у деяких житлових кімнатах недостатня кількість твердого інвентарю, а саме не вистачає стільців, тумбочок та шаф.

11. Групою НПМ встановлено, що деякі продукти харчування у відділенні зберігаються в холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми.

Порушення права підопічних 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 (статі 40 і 57 Конституції України, стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод).

12. У закладі відсутні стенди з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав (зокрема Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини) (фото 12).

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

13. Відповідно до статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» отримувачі соціальної послуги належать до категорії осіб, які мають право на безоплатну вторинну правничу допомогу, що включає заходи захисту, процесуальне представництво, а також допомогу у складанні процесуальних документів. Однак у закладі не налагоджена співпраця з місцевим центром з надання безоплатної вторинної правничої допомоги, що порушує право

підопічних на своєчасне отримання кваліфікованої професійної правничої допомоги, гарантованої державою.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Вижицькій міській раді забезпечити:

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;

обладнання приміщення закладу відповідно до вимог ДБН Інклюзивність будівель і споруд.

2. КНП «Центр надання соціальних послуг» Вижицької міської ради забезпечити:

вжиття вичерпних заходів, у межах компетенції, щодо усунення зазначених порушень та причин їх виникнення;

дотримання норм житлової площі на одну особу;

врегулювання питання із укриттям для забезпечення безпеки підопічних та персоналу відділення;

наявність індивідуальних програм реабілітації та ведення планів реабілітації осіб з інвалідністю, які проживають у закладі;

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

облаштування житлових кімнат закладу відповідно до Мінімальних норм;

створення умов для прогулянок на свіжому повітрі та вільного пересування маломобільних осіб;

проведення профілактичного медичного огляду підопічних вузькопрофільними спеціалістами;

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

встановлення у житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних кнопок виклику персоналу;

проведення дослідження питної води;

розміщення на інформаційному стенді інформації 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;

налагодження співпраці із Західним міжрегіональним центром з надання безоплатної правової допомоги.

Додаток: фотоматеріали на 2 арк. в 1 прим.

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



Олександр ШЕВЧУК

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

