



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

## **ЗВІТ**

**про результати відвідування відділу стаціонарного догляду Комунального закладу «Центр соціального обслуговування Городенківської міської ради»**

12.02.2025

м. Івано-Франківськ, 2025

## I. ВСТУП

У межах реалізації проєкту «Регіональні групи національного превентивного механізму», що здійснюється Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з метою апробації моделі автономної роботи громадських моніторів у складі регіональних груп під час здійснення повторних відвідувань національного превентивного механізму до місць несвободи, 12.02.2025 регіональною групою НПМ в Івано-Франківській області (далі – РГ НПМ) здійснено повторне відвідування відділу стаціонарного догляду Комунального закладу «Центр соціального обслуговування Городенківської міської ради» (далі – відділ, заклад, центр).

Відвідування здійснювали наступні члени групи НПМ:

**Дем'янчук Світлана Степанівна**, представник громадської організації, керівник регіональної групи національного превентивного механізму в Івано-Франківській області;

**Чучук Надія Ярославівна**, представник громадської організації, член регіональної групи національного превентивного механізму в Івано-Франківській області.

### Загальна інформація.

Заклад знаходиться за адресою: вул. Незалежності, 17, с. Тишківці, Коломийський р-н, Івано-Франківська обл., 78124 (Фото 1, 2).

Директор закладу – Золотарчук Іванна Василівна.

Відповідно до Статуту відділу стаціонарного догляду Комунального закладу «Центр соціального обслуговування Городенківської міської ради» (у новій редакції), затвердженого рішення Городенківської міської ради від 05.10.2023 № 1699-29/2023 (далі – Статут), одним із основних завдань центру є надання мешканцям громади соціальної послуги стаціонарного догляду.

Відділ розрахований на перебування 30 осіб (10 жінок та 15 чоловіків). На день відвідування у відділі перебувало 25 осіб, серед яких ліжкових хворих – 9 осіб, підопічних, які відносяться до маломобільних груп населення – 16 осіб. Встановлену групу інвалідності мають 4 особи.

Усі мешканці відділу є дієздатними.

Штатна чисельність працівників відділу складає 15 шт. од., з яких: середній медичний персонал – 4 шт. од. та молодший медичний персонал – 5 шт. од.

Підопічні проживають в одноповерховій пристосованій будівлі колишньої соціальної лікарні. Окрім житлових кімнат у приміщенні центру облаштований харчоблок (фото 3, 4) із складською кімнатою (фото 5) та їдальнею (фото 6), яка використовується для перегляду телепередач і дозвілля підопічних та санітарного вузла (фото 7, 8, 9). Також у приміщення закладу наявна кімната ізолятора (фото 10) та кімнати медичних працівників (фото 11).

У житлових кімнатах проживає від двох до чотирьох осіб (фото 12,13). Кімнати облаштовані ліжками, тумбами, шафами.

Підопічні користуються власними речами, у тому числі мобільними телефонами, електрочайниками та іншими предметами побуту.

Також підопічні мають можливість вільно розпоряджатися власними пенсійними коштами.

Відділ обладнано пожежною сигналізацією, ведеться облік вогнегасників та забезпечено їх своєчасне обслуговування (фото 14, 15) у відповідності до Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

У житлових кімнатах вікна не заґратовані.

Питна вода є у вільному доступі для мешканців в житлових кімнатах у графинах.

На момент відвідування система опалення функціонує та забезпечує комфортний температурний режим у житлових та нежитлових приміщеннях закладу. У санітарно-гігієнічній кімнаті наявна гаряча вода.

Сума витрат на лікарські засоби на одного підопічного на один день складає 21.06 гривень.

На день відвідування усі підопічні мають укладені декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та отримують медичні послуги, передбачені програмою державних гарантій медичного обслуговування населення у 2025 році, затвердженою постановою Кабінету Міністру України від 22.12.2023 № 1394. Також у закладі проводяться щорічні медичні огляди підопічних.

Бригада екстреної (швидкої) медичної допомоги, зі слів працівників закладу, прибуває до відділу у випадку виклику у встановлений законодавством час.

Підопічні забезпечені засобами реабілітації: кріслами-колісними, палицями, ходунками (фото 16).

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

За 2024 рік в відділенні померло 7 підопічних, з них 1 чоловік та 6 жінок (причинами смерті в більшості встановлено хронічну серцево-судинну недостатність та смерть по старості підопічні 1934-1936 р. н.)

Підопічні забезпечені чотириразовим харчуванням. Сума витрат на харчування одного мешканця на день у відділенні складає 54.11 гривень.

У приміщенні харчоблоку відсутній неприємний запах, робочі поверхні та посуд чисті.

Працівники, які залучені до робіт у харчоблоці, вчасно проходять медичні огляди, що підтверджено відповідними записами в особистих медичних книжках.

Центр забезпечено одним бензиновим генератором, на випадок вимкнення електроенергії.

### **Попередні зауваження.**

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 13.11.2024, за результатами якого виявлено порушення прав:

на життя та безпеку;

на захист від катування, жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження чи покарання;

на охорону здоров'я та медичну допомогу;

на достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, одяг, житло; осіб з інвалідністю;

осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення.

За результатами попереднього відвідування НПМ надавались такі рекомендації:

Городенківській міській раді:

вжити заходів щодо усунення наведених порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги стаціонарного догляду, а також причин та умов, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності;

забезпечити контроль за організацією безпечного харчування, якістю соціально-побутового обслуговування, організацією медичного обслуговування підопічних, санітарно-гігієнічних та інших заходів;

забезпечити фінансування видатків центру на продукти харчування та медикаменти відповідно до потреби;

забезпечити створення та розвиток у центрі необхідної матеріально-технічної бази, в тому числі відповідність приміщень санітарно-гігієнічним, будівельним і технічним нормам.

Комунальному закладу «Центр соціального обслуговування» Городенківської міської ради:

вжити заходів щодо діяльності Центру до державних стандартів соціальних послуг і Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності);

дотримуватися безпекових заходів під час оголошення сигналу «повітряна тривога» у регіоні та здійснити пошук поблизу закладу іншої захисної споруди, яку можна буде використати для укриття підопічних та персоналу під час оголошення повідомлень про загрозу виникнення надзвичайних ситуацій;

укласти договір із закладом охорони здоров'я відповідно до підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності;

забезпечити належне ведення медичної документації у відповідності до вимог чинного законодавства;

вжити заходів щодо організації обстеження осіб з інвалідністю Експертними командами з метою оформлення та коригування індивідуальних програм реабілітації, а також забезпечити виконання реабілітаційних заходів і здійснення контролю за їх виконанням;

- забезпечити організацію та проведення медичного огляду підопічних;
- забезпечити дотримання законодавства у сфері безпечності та якості харчових продуктів;
- забезпечити раціональним харчуванням підопічних відповідно до встановлених норм;
- розробити дієтичне харчування для підопічних;
- забезпечити дотримання стандартів норм житлової площі в житлових кімнатах центру;
- забезпечити встановлення у житлових кімнатах кнопок виклику медичного персоналу за потреби ліжкових хворих;
- встановити на вікнах житлових кімнат фіранки чи протисонцеві пристрої;
- забезпечити приватність та повагу до гідності підопічних під час здійснення санітарно-гігієнічних процедур;
- забезпечити підопічних, які цього потребують, кріслами-туалетами;
- забезпечити використання ізолятора закладу за призначенням.

Організувати навчання та підвищення кваліфікації персоналу центру із забезпечення стаціонарного догляду за особами з особливими потребами із залученням представників громадських організацій.

У ході повторного відвідування встановлено, що рекомендації надані за результатом попереднього відвідування виконані частково: у відділі забезпечено ведення журналу травматизму, ізолятор приведено в належний стан, затверджене двотижнєве перспективне меню, оновлено меблі на кухні, на вікнах житлових кімнат встановлено протисонцеві жалюзі.

Під час відвідування відбулося конфіденційне спілкування із 23 мешканцями та з 4 працівниками установи. Скарг на жорстоке поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних до групи РГ НПМ не надходило.

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

**Право 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 відділі 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.

Центр має укладено договір оренди нежитлових приміщень для облаштування укриття із Тишківським ліцеєм, акт обстеження зазначеного приміщення у закладу відсутній.

Під час спілкування підопічні повідомили групу НПМ, що вони жодного разу не користувалися укриттям ліцею. На час сигналу «Повітряна тривога» у регіоні підопічні перебувають у відділі між двома стінами, у житлових кімнатах чи на вулиці.

**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)**

2. Групою РГ НПМ встановлено, що до посадових інструкцій персоналу закладу не внесено пункт про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання, 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, статті 3 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я»)**

3. У закладі здійснюються медичні маніпуляції, зокрема внутрішньом'язові ін'єкції. Водночас Центр не має ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або укладеного договору із закладом охорони здоров'я, що є вимогою підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності. Натомість групі НПМ було надано угоду про співпрацю з комунальним підприємством «Городенківський некомерційний центр первинної медичної допомоги» Городенківської міської ради від 01.05.2023, предметом якої є регулювання взаємовідносин сторін у сфері надання соціальних послуг. Зміст зазначеної угоди переважно стосується організації та проведення спільних заходів і не підтверджує належного правового врегулювання здійснення медичної практики в закладі.

4. Всупереч вимог наказу Міністерства охорони здоров'я України від 14.02.2012 № 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» (далі – Наказ МОЗ України № 110), медична документація в закладі ведеться в довільній формі: замість медичних карт амбулаторного хворого та листків лікарських призначень – зошити, однак адміністрація центру вже виготовила бланки, які передбачені Наказом МОЗ України №110.

### **Порушення права на достатній життєвий рівень, що охоплює достатнє харчування, одяг, житло (стаття 48 Конституції України)**

5. Всупереч Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності, центр не має зареєстрованої потужності з виробництва та/або обігу харчових продуктів.

Недотримання центром законодавства у сфері безпечності та якості харчових продуктів свідчить виявлена у холодильнику складського приміщення заморожена низькосортна ковбаса та м'ясні продукти, термін придатності яких відсутній на упаковках, інші документи на ковбасні вироби та продукти харчування не надано (фото 18, 19).

6. У закладі не забезпечується раціональне харчування підопічних у відповідності до норм, передбачених постановою Кабінету Міністрів України від 13.03.2002 № 324 «Про затвердження натуральних добових норм харчування в інтернатних установах, навчальних та санаторних закладах сфери управління Міністерства праці та соціальної політики».

Зокрема, щоденне меню відсутнє. Меню закладу формується керівником центру самостійно, виходячи з обсягу фінансування та наявних продуктів харчування.

Замість м'яса у раціоні підопічних використовують заморожені ковбасні вироби. Страви готуються без урахування стану здоров'я підопічних, дієтичне меню відсутнє, при цьому, у центрі проживають підопічні, зокрема і з цукровим діабетом, які потребують дієтичного харчування. Інформацію про виконання натуральних норм харчування не надано.

7. Працівники кухні не зберігають добові проби страв та кулінарних виробів, які відповідно до вимог Інструкції з організації лікувального харчування у закладах охорони здоров'я, затвердженої наказом Міністерства охорони здоров'я України від 29.10.2013 № 931 (далі - Наказу МОЗ України від 29.10.2013 № 931), відбираються з метою контролю за якістю та безпечністю приготованої їжі в окремі герметично закриті промарковані стерильні ємності на строк не менше 48 годин (з моменту закладання на зберігання) в холодильнику при температурі +2...+6 °C.

8. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в житлових кімнатах закладу, що є порушенням норм житлової площі на одну особу 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).

Наприклад, площа кімнати № 1 центру становить 18,53 м<sup>2</sup>, а в самій кімнаті проживає 4 особи (фото 20). Відтак, на одну особу припадає 4,63 м<sup>2</sup>, при передбаченій чинним законодавством нормі площі на одну особу (8-10 м<sup>2</sup>). Аналогічна ситуація в інших кімнатах площею 14,29 м<sup>2</sup>, де на одну особу припадає 3.57 м<sup>2</sup> (фото 21).

9. Не всі підопічні закладу в повній мірі забезпечені твердим інвентарем відповідно вимог 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. Так, у деяких кімнатах через перенаселення немає столів, недостатньо стільців та шаф для зберігання одягу. Внаслідок відсутності столів у житлових кімнатах підопічні вимушені приймати їжу зі стільців, табуреток, ходунків (фото 22, 23).

10. В окремих житлових кімнатах на ліжках розміщені дерев'яні щити, що використовується замість матраців, на яких сплять підопічні (фото 17). Зазначена конструкція є недопустимою в закладах соціального захисту населення, оскільки може нести загрозу здоров'ю підопічних.

11. У порушення вимог Державного стандарту у житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних не встановлені кнопки виклику персоналу, що порушує право підопічних на отримання необхідної допомоги у разі виникнення такої потреби та може призвести до ненадання своєчасної медичної допомоги.

12. Під час спілкування підопічні повідомили членів РГ НПМ, що у житлових кімнатах закладу недостатнє штучне освітлення, внаслідок чого відсутня можливість читати, особливо ввечері.

Зазначене порушує Принципи ООН щодо осіб похилого віку, прийняті резолюцією Генеральної Асамблеї 16 грудня 1991 року № 46/91, зокрема, принципу «Незалежність»: «люди похилого віку повинні мати доступ до адекватного харчування, води, житла, одягу і медичного обслуговування шляхом надання доходу, підтримки сім'ї, громади та самодопомоги».

**Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя та контакти із зовнішнім світом (стаття 8 Європейської конвенції з прав людини).**

13. У житлових кімнатах, у яких проживає більше, ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур.

Зазначене створює умови, за яких неможливе забезпечення приватності підопічним та наявності позитивного терапевтичного середовища, що не відповідає пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання.

**Порушення права осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (Конвенція про права осіб з інвалідністю, Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні»)**

14. У закладі проживає 4 особи з інвалідністю. У порушення Положення про індивідуальну програму реабілітації особи з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23.03.2007 № 757, індивідуальні програми реабілітації осіб з інвалідністю (далі - ІПР) після закінчення їх терміну

не були переглянуті (з 01.01.2025 Експертною командою), а в підопічного Д. ІПР – відсутня.

Зазначене є порушенням Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», статтею 23 якого передбачено, що індивідуальна програма реабілітації особи є обов'язковою для виконання установою, в якій перебуває особа з інвалідністю, а особи винні у порушенні законодавства про реабілітацію осіб з інвалідністю, несуть відповідальність згідно із законом.

Також варто зазначити, що заходи із надання реабілітаційних послуг відповідно до ІПР складають зміст соціальної послуги стаціонарного догляду (пункт 4 розділу VIII Державного стандарту).

Окрім цього, в центрі проживає підопічний Т. з ампутованою кінцівкою. При цьому, чоловік не має статусу особи з інвалідністю, потребує милиць та протезування. Адміністрація закладу повідомила групу РГ НПМ, що вся медична документація передана сімейному лікарю для оформлення документів на передачу експертній команді для визначення індивідуальних потреб підопічному.

15. У порушення вимог ДБН В.2.2-40:2018, у приміщеннях закладу наявні необладнані пороги, що створює перешкоди у пересуванні підопічним, які віднесені до маломобільних груп населення (фото 24).

### **III. РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**Комунальному закладу «Центр соціального обслуговування Городенківської міської ради» забезпечити:**

дотримання безпекових заходів під час оголошення сигналу «повітряна тривога» у регіоні;

надання медичної допомоги на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або договору із закладом охорони здоров'я відповідно до підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності;

ведення медичної документації згідно вимог наказу Міністерства охорони здоров'я України від 14.02.2012 № 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»;

вжиття заходів щодо організації медичного обстеження підопічних з метою оформлення та коригування індивідуальних програм реабілітації, а також забезпечити виконання реабілітаційних заходів та здійснення контролю за їх виконанням;

дотримання законодавства у сфері безпечності та якості харчових продуктів; раціональне харчування підопічних відповідно до встановлених норм, передбачивши дієтичне харчування;

дотримання норм житлової площі в житлових кімнатах центру;

встановлення у житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних кнопок виклику персоналу;

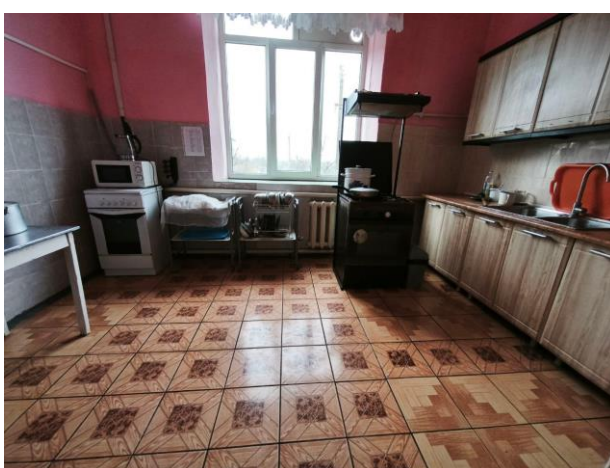
дотримання права підопічних на приватність, зокрема під час здійснення санітарно-гігієнічних процедур, використовувати спеціальні ширми;  
навчання та підвищення кваліфікації персоналу центру із забезпечення стаціонарного догляду за особами з особливими потребами із залученням представників громадських організацій;  
дотримання вимог ДБН В.2.2-40:2018;  
належне штучне освітлення у відділенні.

Додатки: фотоматеріали на 4 арк. в 1 прим.

**Керівник РГ НПМ  
в Івано-Франківській області**



**Світлана ДЕМ'ЯНЧУК**

**Фотоматеріали****Фото 1****Фото 2****Фото 3****Фото 4****Фото 5****Фото 6**

Φοτο 7



Φοτο 8



Φοτο 9



Φοτο 10



Φοτο 11



Φοτο 12



Фото 13



Фото 14



Фото 15



Фото 16



Фото 17



Фото18



Фото 19



Фото 20



Фото 21



Фото 22



Фото 23



Фото 24

