



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового
проживання Центру надання соціальних послуг
Берегометської селищної ради

20.02.2026

м. Чернівці, 2026

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», 20.02.2026 групою НПМ здійснено відвідування відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання Центру надання соціальних послуг Берегометської селищної ради (далі – відділення, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Ісопенко Ірина Юльянівна, представник Уповноваженого у Чернівецькій області (керівник групи НПМ);

Сидоренко Олександр Олегович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Лупу Аріна Віталіївна, представник громадської організації.

Загальна інформація:

Відділення стаціонарного догляду знаходиться за адресою: 59233, Чернівецька обл., с-ще Берегомет, вул. Центральна, 12.

Директор Центру надання соціальних послуг Берегометської селищної ради – Мельничук Світлана Іванівна. Під час відвідування групу НПМ також супроводжував завідувач відділення Боднарюк Дмитро Степанович.

Згідно з даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань відділення зареєстроване з кодом – 44161001, та надає послуги згідно КВЕД 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів (основний), КВЕД 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів та КВЕД 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у.

Відповідно до Положення про Стаціонарне відділення для постійного або тимчасового проживання територіального центру утворюється для обслуговування 30 одиноких громадян, до якого на постійне проживання, повне державне утримання приймаються одинокі громадяни похилого віку, одинокі особи з інвалідністю (які досягли 18-річного віку) і на тимчасове проживання одинокі хворі (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які відповідно до висновку лікарсько-консультативної комісії закладу охорони здоров'я за станом здоров'я не здатні до

самообслуговування, потребують постійного стороннього догляду та допомоги, соціально-побутових, соціально-медичних та інших соціальних послуг.

Відділення розраховане на перебування 30 осіб. На день відвідування у відділенні перебувало 25 осіб: 14 чоловіків та 11 жінок, з них 11 – особи з інвалідністю. З початку повномасштабного вторгнення у закладі проживають внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО), наразі – 2, зокрема з Донецької та Херсонської областей.

Згідно журналу прийому підопічних, протягом 2025 року на день відвідування у відділенні померло 3 осіб (причиною смерті встановлено хронічну серцеву недостатність та онкологічне захворювання). Фактів насильницької смерті не встановлено.

Штатна чисельність працівників закладу складає 13,5 шт. од., зокрема з числа медичного персоналу: лікар – 0,5 шт. од., сестра медична – 2,0 шт. од., сестра господиня – 1 шт. од., молодша медична сестра з догляду за хворими – 4,0 шт. од., молодша медична сестра (санітарка-ванниця) – 1,0 шт. од., молодша медична сестра (санітарка-прибиральниця) – 1,0 шт. од.

Середньомісячна вартість утримання особи у відділенні станом на квітень-червень 2025 року складала 4 516,57 грн.

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

Відділення розміщується у приміщенні Берегометської селищної ради на другому поверсі (*фото 1*). Для підопічних облаштовано 7 кімнат, в яких вони проживають від 3 до 7 осіб (*фото 2, 3*). Окрім цього, облаштовано: простір для прийому їжі, 2 санвузли та 2 душові кімнати (*фото 4*), кабінет молодшої медичної сестри, загальний простір для дозвілля та/або зустрічей із відвідувачами, а також у окремій будівлі кухню (*фото 5*).

Будівля забезпечена централізованим водопостачанням та водовідведенням, опалення подається також централізовано.

У кімнатах жінки та чоловіки проживають окремо. Вікна у кімнатах відділення не заграбовані. У кожній з кімнат для підопічних встановлені телевізор, холодильник та мікрохвильова піч (*фото 6*).

Групою НПМ відзначено сприятливий мікроклімат у закладі. Під час відвідування підопічні мали доглянутий зовнішній вигляд, були охайно одягнені, забезпечені м'яким та твердим інвентарем у достатній кількості, відкриті та зацікавлені у спілкуванні. У житлових кімнатах закладу забезпечено належний температурний режим, природне та штучне освітлення є задовільним. Працівниками закладу здійснюється прибирання спальних кімнат та приміщень загального користування.

У пральні закладу наявні 3 пральні та 1 сушарна машина для догляду за особистим одягом підопічних (*фото 7*).

На день відвідування усі підопічні мали укладені декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу та отримують медичні послуги, передбачені програмою державних гарантій медичного обслуговування населення у 2026 році, затвердженою Постановою Кабінету Міністру України від 24.12.2024 № 1503.

З метою надання необхідної медичної допомоги підопічним відділення має укладений договір з КНП «Берегометський центр первинної медико-санітарної допомоги» Берегометської селищної ради.

Територія закладу огорожена, наявні альтанки, лави та простір для прогулянок підопічних (*фото 8, 9*). У межах пішої доступності від закладу розташовані автобусна зупинка та продовольчий магазин.

Протермінованих медичних препаратів у відділенні не виявлено.

Підопічні забезпечені меблями, постільною білизною, одягом, ходунками та кріслами колісними (*фото 10*).

Під час нічного чергування у відділенні з підопічними залишаються 1 молодша медична сестра.

У приміщенні харчоблоку робочі поверхні та посуд чисті. Працівники, які залучені до робіт у харчоблоці, вчасно проходять медичні огляди, що підтверджено відповідними записами в особистих медичних книжках.

У відділенні наявне перспективне двотижневе меню, одноденне меню розміщене при вході в їдальню та є доступним для ознайомлення підопічних.

Для підопічних у закладі організуються дозвілєві заходи, серед яких привітання з днем народження, гуртки за бажанням підопічних, концертні програми, а також просвітницькі заходи до свят. Усі заходи проводяться педагогами та школярами Берегометської гімназії, а також фахівцями місцевої школи мистецтв.

За словами адміністрації відділення, у разі перебоїв з електроенергією у відділенні використовується бензиновий генератор (*фото 11*).

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з усіма отримувачами соціальних послуг та працівниками відділення, оглянуто житлові й допоміжні приміщення, проаналізовано установчі та внутрішні документи закладу, вивчено особові справи підопічних.

Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від отримувачів соціальної послуги не надходило.

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 надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 р. № 185 (далі – Критерії діяльності).

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).

2. 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 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 16 Закону України «Про соціальні послуги»).

3. 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:

- відсутній підйомник на другий поверх;
- у коридорах житлового корпусу відсутні горизонтальні поручні для осіб з інвалідністю та осіб похилого віку;
- на сходах при вході до будівлі відділення та всередині відсутні попереджувальні тактильні смуги по ширині проходу або контрастне кольорове маркування;
- при вході в окремі кабінети не розміщені інформаційні таблички з зазначенням номеру та назви відповідного кабінету шрифтом Брайля, що ускладнює орієнтацію для відвідувачів та підопічних.

4. Відповідно до вимог Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 (далі – Положення), підопічні у відділенні стаціонарного догляду мають бути забезпечені цілодобовим

медичним обслуговуванням. Водночас групою НПМ встановлено, що житлові кімнати закладу не облаштовано кнопками виклику персоналу. У разі виникнення потреби в екстреній медичній допомозі у підопічних виникає проблема у швидкому та своєчасному зверненні за допомогою до медичних працівників.

5. 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 охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України, статті 283 та 284 Цивільного кодексу України).

6. У відділенні відсутнє приміщення карантинної кімнати для попередження поширення інфекційних захворювань. Відсутність карантинної кімнати унеможлиблює своєчасну ізоляцію осіб із підозрою або підтвердженими інфекційними захворюваннями та створює ризики поширення інфекцій серед підопічних і персоналу. Це не відповідає вимогам Заходів та засобів щодо попередження інфікування під час догляду пацієнтами, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 03.08.2020 № 1777, які є обов'язковими для всіх закладів, що надають соціальні послуги, незалежно від форми власності та підпорядкування.

Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя (стаття 28 Конституція України, стаття 8 Конвенції з захисту прав людини та основоположних свобод).

7. Пунктом 2 розділу VIII Державного стандарту передбачено, що заходи особистого догляду здійснюються при зачинених дверях або за ширмою та з обмеженою кількістю помічників тільки надавачем соціальної послуги, який має спеціальну підготовку та навички. Однак, групою НПМ встановлено, що хоча у житлових кімнатах наявні ширми, фактично вони не використовуються під час здійснення заходів особистого догляду. Так, під час огляду кімнат зафіксовано випадок, коли ширма не могла бути використана, оскільки була заставлена предметами, що унеможливають її застосування за призначенням. Таким чином, наявність ширм без їх фактичного використання не забезпечує дотримання вимог Державного стандарту та свідчить про порушення права отримувачів соціальних послуг на приватність.

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

8. 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).

9. Працівники кухні не зберігають добові проби страв та кулінарних виробів від кожної партії приготовлених страв для контролю за якістю та безпечністю готових страв в окремі герметично закриті промарковані стерильні ємності на строк не менше 48 годин (з моменту закладання на зберігання) в холодильнику при температурі +2...+6 °С.

10. Групою НППМ встановлено, що деякі продукти харчування у відділенні зберігаються в холодильнику із порушеннями правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (*фото 12*).

Порушення права на ефективні засоби юридичного захисту (стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, статті 40, 57, 59 Конституції України).

11. У житловому корпусі відсутній інформаційний стенд з інформацією про права і обов'язки підопічних, адреси і контактні дані посадових осіб, до яких підопічні та персонал можуть звернутися у разі порушення їх прав, інформація про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини тощо.

12. 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

Берегометській селищній раді:

опрацювати наведенні порушення прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду, а також причини та умови, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності відділення;

вжити заходів щодо виділення іншої будівлі або облаштування діючого приміщення із врахуванням вимог безбар'єрності та доступності приміщення з метою забезпечення потреб осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення під час надання їм соціальних послуг стаціонарного догляду.

Центру надання соціальних послуг Берегометської селищної ради:

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 закладу;

забезпечити дотримання безпекових заходів при оголошенні сигналу «Повітряна тривога»;

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

забезпечити дотримання норм житлової площі на одну особу;

забезпечити дотримання вимог ДБН Інклюзивність у відділенні;

вжити заходів щодо маркування всіх харчових продуктів;

забезпечити дотримання законодавства у сфері безпеки та якості харчових продуктів;

облаштувати приміщення для ізоляції підопічних з ознаками інфекційних захворювань;

встановити у житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних кнопки виклику персоналу;

забезпечити використання ширм у житлових кімнатах з ліжковими хворими підопічними для забезпечення їх права на приватність під час проведення гігієнічних процедур;

вжити заходів щодо регулярних прогулянок на свіжому повітрі маломобільних осіб, що сприятиме їх соціальній інтеграції та підтримці зв'язку із зовнішнім середовищем;

розмістити на інформаційному стенді інформацію 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;

вжити заходів щодо налагодження співпраці із Західним міжрегіональним центром з надання безоплатної правничої допомоги.

Додаток: фотоматеріали на 2 арк. в 1 прим.

**Представник Уповноваженого
Верховної Ради України з прав
людини у Чернівецькій області**



Ірина ІСОПЕНКО

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

