



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

**ЗВІТ
про результати відвідування
відділення стаціонарного догляду
для постійного або тимчасового проживання «Затишок»
комунального некомерційного підприємства
«Вікнянський центр надання соціальних послуг»**

23.09.2025

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», 23.09.2025 групою НПМ здійснено відвідування відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання «Затишок» комунального некомерційного підприємства «Вікнянський центр надання соціальних послуг» (далі – стаціонарне відділення, відділення, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Ісопенко Ірина Юльєнівна, представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Чернівецькій області (керівник групи НПМ);

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

Лупу Аріна Віталіївна, представник громадської організації.

Загальна інформація:

Комунальне некомерційне підприємство Вікнянський центр надання соціальних послуг Вікнянської сільської ради Чернівецького району Чернівецької області (далі – КНК «Вікнянський ЦНСП») знаходиться за адресою: 59433, Україна, Чернівецький р-н, Чернівецька обл., с. Вікно, вул. Головна, б. 83В.

Директор КНК «Вікнянський ЦНСП» – Бурденюк Галина Дмитрівна.

Код ЄДРПОУ – 44003409, послуги надаються за КВЕД 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів (основний), а також 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.

Відділення стаціонарного догляду є структурним підрозділом КНК «Вікнянський ЦНСП». Відповідно до Положення про відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання «Затишок» (далі – Положення) від 16.10.2024 відділення утворюється для обслуговування не менш як 100 і не більш як 50 одиноких громадян, до якого на постійне або тимчасове проживання, повне державне утримання безоплатно приймаються одинокі громадяни похилого віку, особи з інвалідністю (які досягли 18-річного віку), хворі (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які відповідно до висновку лікарсько-консультаційної 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.

У відділенні стаціонарного догляду «Затишок» громадяни перебувають на повному державному утриманні, одержують необхідні їм соціальні послуги 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;

цілодобовим медичним обслуговуванням;

засобами пересування (крім моторизованих), медикаментами відповідно до медичного висновку;

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

Стаціонарне відділення розраховане на перебування 30 осіб. На день відвідування у стаціонарному відділенні перебувало 29 осіб: 7 чоловіків та 22 жінок (з них 8 осіб з інвалідністю).

З 1 січня 2025 року по день відвідування у закладі померло 5 осіб (причиною смерті здебільшого встановлено хронічну серцеву недостатність). Фактів насильницької смерті не встановлено.

Штатна чисельність працівників закладу складає 21,25 шт.од., зокрема завідувач відділення – 1,0 шт. од., лікар загальної практики (сімейний лікар) – 0,25 шт. од., сестра медична старша – 0,5 шт. од., сестра медична – 4,0 шт. од., соціальний працівник – 1,0 шт. од., сестра медична з дієтичного харчування – 0,5 шт. од., сестра господиня – 1,0 шт. од., молодша медична сестра з догляду за хворими – 4,0 шт. од., молодша медична сестра (санітарка-ванниця) – 2,0 шт. од., молодша медична сестра (санітарка-прибиральниця) – 3,0 шт. од., кухар (кухонний працівник) – 2,0 шт.од., підсобний робітник – 2,0 шт. од.

Відповідно до затверджених посадових інструкцій, медичним працівникам заборонено застосовувати катування та інші жорстокі, нелюдські або такі, що принижують гідність, види поводження.

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

Підопічні забезпечуються чотириразовим харчуванням. Загальна сума витрат на одного підопічного в місяць складає 14 964,11 грн. в т. ч. (по загальному фонду – 13 295,95 грн., по спеціальному фонду – 1 668,16 грн.) станом на серпень 2025 року.

У відділенні відсутня медична частина, а всі підопічні обслуговуються в місцевій амбулаторії. Лікар, який працює у закладі, також працює у місцевій амбулаторії і є сімейним підопічних, з яким в усіх підопічних укладено декларації. Вся медична документація зберігається у кабінеті медсестри (фото 7).

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

Заклад розташований у двоповерховій будівлі (фото 1, 2), яка має 10 житлових кімнат (у кожній кімнаті передбачено розміщення від 2 до 4 осіб), медичний кабінет, ізолятор (на 3 особи), кімнату для відпочинку, складські приміщення, харчоблок (їдальню). Жінки та чоловіки проживають окремо. Житловий корпус має два входи/виходи, один з яких облаштований пандусом (фото 3).

Територія закладу неогороджена, доглянута. На території закладу наявні лави та простір для прогулянок підопічних (фото 4). 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 (фото 5, 6).

На нічне чергування у закладі з отримувачами соціальної послуги залишається одна молодша медична сестра з догляду за хворими та дві молодших медичних сестри (санітарки-ванниці).

У житлових кімнатах закладу оптимальний температурний режим, природне та штучне освітлення задовільне.

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.

Працівники харчоблоку мають медичні книжки.

Для підопічних у закладі організовуються дозвіллеві заходи, серед яких привітання з днем народження, гуртки за бажанням підопічних, концертні програми. Заходи для підопічних проводяться фахівцями із місцевого будинку культури.

У кімнаті для відпочинку розміщено телевізор та радіоприймач, що дає можливість мешканцям переглядати улюблені телепередачі у зручний для них час.

Водопостачання в закладі забезпечується централізовано. Підопічні використовують для пиття воду з бутлів, розташованих в коридорі (фото 8).

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

У стаціонарному відділенні наявні стенди, на яких зазначена інформація про права і обов'язки отримувачів соціальних послуг, а також інформація про національну гарячу лінію для отримувачів соціальних послуг, адреси та телефони посадових осіб (зокрема Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини) та гарячих ліній, на які вони можуть звертатись у разі порушення їх прав (фото 9).

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 10 особами, 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.

Попереднє відвідування групою НПМ не здійснювалось.

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. Територія закладу неогороджена, що створює потенційні ризики у сфері безпеки підопічних, оскільки відкриті ділянки дозволяють стороннім особам безперешкодно потрапляти на територію закладу та порушує вимоги пункту 5.11 ДБН В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007).

2. У стаціонарному відділенні наявне облаштоване підвальне приміщення, що використовується як укриття для підопічних закладу під час оголошення сигналу «Повітряна тривога». Однак у закладі відсутній Акт обстеження даного підвального приміщення відповідними комісіями із залученням територіальних органів Державної служби України з надзвичайних ситуацій (далі – ДСНС) щодо можливості його використання в якості укриття населення як найпростішого укриття у відповідності до вимог Порядку створення, утримання фонду захисних споруд цивільного захисту, включення об'єктів до складу та виключення таких об'єктів з фонду захисних споруд цивільного захисту та ведення його обліку, затвердженого постановою Кабінетів Міністрів України від 10.03.2017 № 138 «Деякі питання використання об'єктів фонду захисних споруд цивільного захисту» (далі – Порядок).

Згідно з вимогами Порядку, усі приміщення, що використовуються як укриття, повинні пройти перевірку на відповідність вимогам для забезпечення безпеки населення. Без проведення належної перевірки стану підвальних приміщень закладу, неможливо гарантувати їхню відповідність вимогам безпеки встановлених чинним законодавством.

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 25 Конвенції про права осіб з інвалідністю, стаття 49 Конституції України, статті 32, 34 Закону України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»).

3. Групою НМП встановлено, що у штатному розкладі стаціонарного відділення передбачені посади лікарів та медичних сестер, а також здійснюється надання підопічним медичних послуг (зокрема ін'єкцій, постановки крапельниць тощо), що відноситься до діяльності у сфері медичної практики. Водночас заклад не має ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або відповідного договору, що є порушенням вимог Критеріїв діяльності надавачів

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

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

4. Не всі приміщення стаціонарного 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;

- у коридорах житлових корпусів закладу відсутні горизонтальні поручні для полегшення пересування підопічних, які віднесені до маломобільних груп населення (фото 10);

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

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

5. Житлові кімнати ліжкових хворих підопічних відділення 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.

6. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в житлових кімнатах закладу (площа на одного підопічного в кімнатах відділення складає від 4 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.

7. 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 Міністерством соціальної політики України від 19.08.2015 № 857 (далі – Мінімальні норми), в кімнатах недостатня кількість твердого інвентарю, а саме: стільців за кількістю місць, столів, шаф для зберігання речей, приліжкових столів (фото 11).

8. Групою НПМ у порушення вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» у морозильній камері харчоблоку виявлено немарковані продукти харчування, що зберігались із порушенням правил товарного сусідства (зберігалися м'ясо та фрукти без захисної плівки та стікерів із зазначенням дати отримання та використання) (фото 12, 13).

9. У ході відвідування стаціонарного відділення встановлено, що приміщення їдальні (харчоблоку) не забезпечує достатньої кількості місць для всіх підопічних закладу. Зокрема при фактичній кількості 29 підопічних наявні лише 22 посадкові місця, що унеможливило одночасне харчування всіх осіб та може призводити до порушення їхніх прав на належні умови перебування (фото 14).

10. Крім того, у стаціонарному відділенні не забезпечено наявність дієтичного меню, що не дає змогу розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів та збалансованість раціону для підопічних, яким лікарем призначено дієтичне харчування.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Вікнянській територіальній громаді 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;

проведення обстеження підвального приміщення закладу відповідними комісіями із залученням територіальних органів ДСНС щодо можливості їх використання в якості укриття населення як найпростіших укриттів.

2. КНП «Вікнянський центр надання соціальних послуг» забезпечити:

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

огороження території закладу задля забезпечення безпеки підопічних;

обстеження підвальних приміщень закладу відповідними комісіями із залученням територіальних органів ДСНС щодо можливості їх використання для укриття населення як найпростішого укриття;

дотримання норм житлової площі на одну особу;

облаштування житлових кімнат закладу відповідно до Мінімальних норм;

встановлення кнопок виклику персоналу у кімнатах ліжкових хворих підопічних;

дотримання вимог ДБН Інклюзивність;

проведення перегляду і оптимізації форматів розміщення підопічних в житлових приміщеннях;

отримання ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або укладення договору з закладом охорони здоров'я;

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

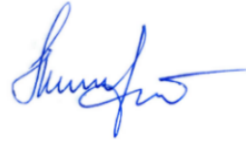
достатню кількість посадкових місць у приміщенні їдальні з метою створення належних умов для одночасного прийому їжі всіма підопічними, зокрема шляхом облаштування додаткових місць або перепланування простору їдальні (харчоблоку);

розроблення дієтичного меню з урахуванням віку та стану здоров'я підопічних.

До звіту додаються: фотоматеріали на 3 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ

**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

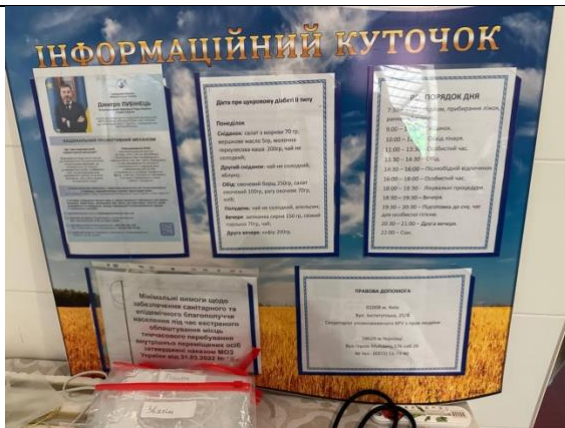


Фото 11



Фото 12



Фото 13



Фото 14

