



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
стаціонарного відділення для постійного або тимчасового проживання
КУ «Кельменецький територіальний центр соціального обслуговування
(надання соціальних послуг) Кельменецької селищної ради»

20.01.2026

м. Чернівці, 2026

I. ВСТУП

На 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, 19¹, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 20.01.2026 групою НППМ здійснено відвідування стаціонарного відділення для постійного або тимчасового проживання КУ «Кельменецький територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кельменецької селищної ради» (далі – стаціонарне відділення, відділення, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НППМ:

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

Лупу Аріна Віталіївна, представник громадської організації.

Загальна інформація:

Відділення надання соціальних послуг знаходиться за адресою: 60111, Макарівська, 10, с. Ленківці, Дністровського р-ну, Чернівецької обл. (*фото 1*).

Директор комунальної установи «Кельменецький територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кельменецької селищної ради» – Мазур Світлана Миколаївна. Завідуюча стаціонарного відділення – Мартинюк Надія Василівна. Під час відвідування групу НППМ також супроводжувала медична сестра – Далішевська Тетяна Володимирівна.

Згідно з даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань відділення зареєстроване з кодом – 36250827, та надає послуги згідно КВЕД 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів (основний), а також Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

Відповідно до Положення про відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання Кельменецького територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (далі – Положення про відділення), відділення є стаціонарно-соціально-медичною установою загального типу для постійного або тимчасового проживання громадян похилого віку, ветеранів війни та праці, людей з інвалідністю, які потребують стороннього догляду, побутового і медичного обслуговування.

Відділення надання соціальних послуг розраховане на перебування 30 осіб. На день відвідування у відділенні перебувало 20 осіб (з них 9 осіб з інвалідністю): 11 чоловіків та 9 жінок. З початку повномасштабного вторгнення у закладі проживають 8 внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) з Донецької області.

З 1 січня 2025 року по день відвідування у закладі померло 4 особи (причиною смерті здебільшого встановлено хронічну серцеву недостатність). Фактів насильницької смерті не встановлено.

Штатна чисельність працівників закладу складає 14,5 шт. од., зокрема з числа молодшого медичного персоналу: сестра медична – 1,0 шт. од., молодша медична сестра з догляду за хворими – 4,5 шт. од., молодша медична сестра (санітарка-прибиральниця) – 1,0 шт. од., масажист – 0,5 шт. од.

Вартість обслуговування у стаціонарному відділенні на місяць на одну особу в 2025 році складала 14 256 грн.

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

Підопічні забезпечуються чотириразовим харчуванням, зокрема одна особа забезпечується дієтичним харчуванням, що підтверджується окремим перспективним дієтичним меню (*фото 2*).

Відділення розміщується у двох одноповерхових корпусах: житловому та адміністративному, відокремленим є також приміщення ізолятору (2 кімнати по 3 ліжко-місця) з окремим санвузлом (*фото 3, 4*). Для підопічних облаштовано 11 кімнат, в яких вони проживають від 2 до 3 осіб (*фото 5*). Окрім цього, облаштовано: простір для прийому їжі (*фото 6*), кухню, 2 санвузли та 2 ванних кімнати (окремо чоловічі та жіночі) (*фото 7*), кабінет молодшої медичної сестри, а також загальну кімнату для дозвілля та/або зустрічей із відвідувачами (*фото 8*).

У кімнатах жінки та чоловіки проживають окремо. Вікна у кімнатах відділення не заграбовані.

Житловий корпус має дві вхідні зони, одна з яких облаштована пандусом (*фото 9*).

Підопічні можуть вільно пересуватися територією закладу.

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. Також, на території відділення розташовано «Ленківську амбулаторію загальної практики сімейної медицини Кельменецької селищної ради».

Санітарний стан кімнат, постільної білизни та одягу підопічних задовільний. Підопічні мають змогу користуватися власними речами та засобами гігієни. У кімнатах відділення наявні ширми для забезпечення приватності підопічних (*фото 10*).

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 лікарем підопічних, з яким у підопічних укладено декларації. Вся медична документація зберігається у кабінеті медсестри.

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

На нічне чергування у закладі з отримувачами соціальної послуги залишаються 1 молодша медична сестра (санітарка).

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

Для підопічних у закладі організовуються дозвілєві заходи, серед яких привітання з днем народження, гуртки за бажанням підопічних, концертні програми, а також просвітницькі заходи до свят. Усі заходи проводяться місцевими культурними діячами.

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

За словами адміністрації відділення, у разі перебоїв з електроенергією у відділенні використовується бензиновий генератор.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з усіма підопічними, а також ознайомила з особовими справами отримувачів соціальних послуг, оглянула житлові та допоміжні приміщення.

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 закладі відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані підвальні приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних 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 (далі – Державний стандарт), абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв

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». У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

2. У відділенні частково дотримано вимоги протипожежної безпеки, зокрема наявний план евакуації, вогнегасники, протипожежний рукав, проте відсутня автоматична система пожежної сигналізації. Не забезпечення пожежної безпеки в житлових приміщеннях комунальної власності становить порушення статті 55 Кодексу цивільного захисту України, відповідно якої власники та керівники суб'єктів господарювання, у тому числі закладів соціального захисту, зобов'язані забезпечити дотримання вимог пожежної безпеки, а також вживати заходів для захисту життя і здоров'я людей від наслідків пожеж.

Згідно пункту 7.4 ДБН В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007), будинки закладів соціального захисту населення повинні бути обладнані автоматичними установками пожежної сигналізації».

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.

4. У відділенні не ведеться облік випадків травмування підопічних, відсутній Журнал травматизму, що може свідчити про приховування фактів отримання тілесних ушкоджень підопічними і, як наслідок, порушення їх права на захист від катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження.

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

5. Групою НПП 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.

6. Групою НМП встановлено, що закладом не отримано ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики та не укладено договір

із закладом охорони здоров'я, що суперечить вимогам підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії), де визначено, що одним із спеціальних критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, які надають послуги стаціонарно, є наявність договору із закладом охорони здоров'я або ліцензії для провадження господарської діяльності з медичної практики.

7. Групою НПМ встановлено, що у закладі проживають внутрішньо переміщені особи з установленим діагнозом дитячий церебральний параліч (ДЦП), потреби яких з урахуванням стану здоров'я та функціональних обмежень не забезпечуються у відділенні. Зокрема, таким особам не надається належний догляд, а також не забезпечується доступ до необхідних реабілітаційних заходів та послуг. За інформацією, отриманою від керівництва відділення, жодних дій для влаштування даних осіб до спеціальних закладів вчинено не було.

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»).

8. 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 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.

9. 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 9 осіб з інвалідністю, але у справах не виявлено оформлених індивідуальних програм реабілітації.

10. Групою НПМ встановлено, що підопічні скаржаться на застарілі та зношені засоби пересування, зокрема крісла колісні, які перебувають у технічно несправному стані та потребують ремонту і/або заміни. Використання таких засобів пересування не забезпечує безпечне та самостійне пересування осіб з інвалідністю,

створює ризики для їх здоров'я та життя, а також обмежує їхню мобільність і участь у повсякденному житті.

11. 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.

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

12. Питний режим у стаціонарному відділенні не забезпечено, адже у коридорах закладу та кімнатах підопічних відсутні ємності з питною водою.

13. Групою НПМ з'ясовано, що за інформацією, отриманою від підопічних, особи, які були влаштовані до закладу у жовтні 2025 року, вперше отримали можливість скористатися повноцінним душем лише у грудні 2025 року. Така тривала відсутність належних умов для особистої гігієни свідчить про неналежне забезпечення базових санітарно-гігієнічних потреб підопічних.

14. 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.

15. У окремих житлових кімнатах ліжка розміщені на цеглинах. Зазначена конструкція є недопустимою в закладах соціального захисту населення, оскільки може нести загрозу здоров'ю підопічних (*фото 11*).

16. Групою НПМ встановлено, що деякі продукти харчування у відділенні зберігаються в холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування (*фото 12, 13*), 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.

17. Групою НПМ виявлено, що в холодильних камерах складського приміщення відсутні термометри та не ведеться журнал температурного режиму, чим порушуються вимоги пункту 2 частини 1 статті 41 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Отже, для уникнення харчових отруєнь підопічних гостро постає необхідність проведення контролю температурного режиму холодильних та морозильних камер.

18. Ураховуючи, що на день відвідування діяли стабілізаційні графіки відключення електроенергії, а на дворі тривалий час спостерігались несприятливі погодні умови, у загальних приміщеннях відділення та житлових кімнатах зафіксовано знижену температуру повітря до 14° С, що не відповідає вимогам пункту 8.2.6 ДБН В.2.2-18:2007.

Право на повагу до приватного та сімейного життя (стаття 8 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 32 Конституції України, статті 14 та 22 Конвенції про права осіб з інвалідністю).

19. Групою НПМ встановлено, що у відділенні відсутній доступ до мережі Інтернет, а також не забезпечено можливість користування засобами електронного зв'язку, зокрема мобільними телефонами, для більшості підопічних. Такий стан речей обмежує можливість підтримання приватних і сімейних контактів, доступу до особистої інформації, здійснення комунікації з родичами, законними представниками та іншими особами, а також ускладнює організацію повсякденного життя підопічних.

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

20. 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.

21. 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

Кельменецькій селищній раді:

розглянути можливість додаткового фінансування закладу з метою усунення недоліків, викладених у звіті, зокрема щодо облаштування кімнат меблевим інвентарем, зокрема функціональними ліжками, індивідуальними засобами та кнопками виклику персоналу;

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;
розглянути можливість облаштування в закладі найпростішого укриття.

Комунальній установі «Кельменецький територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кельменецької 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;

провести оснащення архітектурних елементів будівлі зокрема: внутрішніх сходів, порогів із можливістю пересування підопічних на кріслах колісних, попереджувальними контрастними смугами тощо;

вжити необхідних заходів щодо переселення підопічних з діагнозом ДЦП до спеціалізованих установ;

вжити заходів щодо встановлення вимог протипожежної безпеки, зокрема через встановлення автоматичної системи пожежної сигналізації;

вжити організаційних заходів щодо отримання закладом ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики, передбаченої Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності»;

облаштувати укриття з урахуванням вимог чинного законодавства;

терміново вжити заходів щодо переселення підопічних з діагнозом ДЦП до спеціалізованих установ;

забезпечити розміщення ємностей з питною водою та безперешкодний доступ до них для потреб підопічних;

забезпечити проведення дослідження питної води;

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 ведення документації закладу щодо фіксування випадків травматизму;

вжити заходів щодо забезпечення підопічних необхідними індивідуальними засобами пересування;

забезпечити належне та вчасне проведення гігієнічних процедур для підопічних, зокрема по поселенню осіб у відділення;

забезпечити дотримання норм житлової площі на одну особу;

вжити заходів щодо доступу підопічних до мережі Інтернет, а також можливості користування засобами електронного зв'язку;

вжити заходів щодо забезпечення підопічних, зокрема маломобільних та осіб з інвалідністю, функціональними ліжками відповідно до потреб;

забезпечити ведення та виконання планів реабілітації осіб з інвалідністю, які проживають у закладі;

вжити заходів щодо дотримання належного температурного режиму у кімнатах підопічних;

забезпечити дотримання вимог ДБН Інклюзивність у відділенні;

вжити заходів щодо маркування всіх харчових продуктів;

забезпечити підтримання у житлових кімнатах оптимальної температури повітря, для безпечного простору маломобільних підопічних;

забезпечити встановлення термометрів у всіх холодильних та морозильних камерах складських приміщень та організувати ведення журналу обліку температурного режиму;

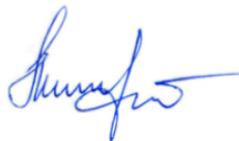
встановити у житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних кнопок виклику персоналу;

розмістити 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;

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

Додаток: фотоматеріали на 3 арк. в 1 прим.

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



Ірина ІСОПЕНКО

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2

№	Назва страв	Кількість
8:30	Сніданок	Хліб, Кавун
11:00	Обід	Суп, м'ясо, картопля, салат, компот
17:00	Вечеря	Суп, картопля, салат, компот
19:00	Сніданок	Хліб, Кавун

Сторінка 1 з 1
Кухня

Фото 3

Фото 4



Фото 5

Фото 6



Фото 7

Фото 8



Фото 9



Фото 10



Фото 11



Фото 12



Фото 13



