



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
відділення стаціонарного догляду
для постійного або тимчасового проживання
Комунального некомерційного підприємства
«Центр надання соціальних послуг» Сокирянської міської ради

26.03.2026

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», 26.03.2026 групою НПМ здійснено відвідування відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання Комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг» Сокирянської міської 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;

Юрку Анастасія Георгіївна, 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: 60226, вул. Небесної Сотні, 55, с. Романківці, Дністровський р-н, Чернівецька обл.

Директор Комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг» Сокирянської міської ради – Ісар Ірина Миколаївна. Під час відвідування групу НПМ також супроводжували завідувач відділення Яковенко Анастасія Василівна та медична сестра Лекарь Наталія Миколаївна.

Згідно з даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань відділення зареєстроване з кодом – 45148311, та надає послуги згідно КВЕД 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у. (основний), КВЕД 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів та КВЕД 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

Відповідно до Положення про відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, відділення утворюється для обслуговування не менш як 5 і не більш як 30 осіб, до якого на постійне або тимчасове проживання приймаються громадяни похилого віку, особи з

інвалідністю (які досягли 18-річного віку), особи, які мають невиліковні хвороби, хвороби, які потребують тривалого лікування (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), особи, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, внутрішньо переміщені особи, які за станом здоров'я не здатні до самообслуговування, потребують постійного стороннього догляду, соціального обслуговування, медичної допомоги і яким згідно з висновком про стан здоров'я не протипоказане перебування у відділенні стаціонарного догляду.

Відділення розраховане на перебування 30 осіб. На день відвідування у відділенні перебувало 22 особи: 14 жінок та 8 чоловіків, з них 7 – особи з інвалідністю. З початку повномасштабного вторгнення у закладі проживають внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО), наразі – 4, зокрема з Донецької та Харківської областей.

Штатна чисельність працівників закладу складає 16,5 шт. од., зокрема з числа медичного персоналу: молодша медична сестра з догляду за хворими – 6,0 шт. од., молодша медична сестра (санітарка-ванниця) – 1,0 шт. од.

Середньомісячна вартість утримання особи у відділенні станом на лютий 2026 року складала 22 321, 08 грн.

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

Відділення розміщується в окремому одноповерховому приміщенні (*фото 1, 2*). Для підопічних облаштовано 9 кімнат, в яких вони проживають від 1 до 4 осіб (*фото 3, 4*). Окрім цього, облаштовано: кухню, простір для прийому їжі, 2 санвузли та 2 ванні кімнати (*фото 5, 6*), кабінет молодшої медичної сестри та кабінет завідувача відділення, пральню кімнату (*фото 7*). У пральні закладу наявні 2 пральні та 1 сушарна машина для догляду за особистим одягом підопічних.

У власності центру надання соціальних послуг є автобус, який використовується для надання мобільних соціальних послуг у громаді, а також для довозень підопічних, зокрема на проходження профільних медичних оглядів тощо (*фото 8*).

У 2026 році станом на день відвідування випадків смерті підопічних не зафіксовано. Фактів насильницької смерті не встановлено.

Згідно з результатами санітарно-мікробіологічного дослідження питної води, якість питної води відповідає вимогам Державних санітарних норм і правил 2.2.4.171-10 «Гігієнічні вимоги до води питної, призначеної для споживання людиною».

У закладі жінки та чоловіки проживають окремо. Вікна у кімнатах відділення не заграбовані. У деяких кімнатах встановлено телевізори.

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.

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 «Сокирянська лікарня» Сокирянської міської ради.

Територія закладу огорожена. На подвір'ї встановлено лавки, розміщені у затінених місцях під деревами, а також облаштовано криту альтанку (*фото 9, 10*). Підопічні вільно пересуваються територією закладу, а також мають можливість здійснювати самостійні прогулянки за межами відділення.

Протермінованих медичних препаратів у відділенні не виявлено.

Підопічні забезпечені меблями, постільною білизною, одягом, ходунками та кріслами колісними.

Під час нічного чергування у відділенні з підопічними залишаються 2 молодші медичні сестри.

Приміщення харчоблоку перебуває в належному санітарно-гігієнічному стані (*фото 11, 12*). 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 закладі організовано чотириразове харчування. У відділенні наявне перспективне двотижневе меню, одноденне меню, розміщене при вході в їдальню, та є доступним для ознайомлення підопічних.

У коридорах та фое наявні вогнегасники, що забезпечують можливість оперативного реагування у разі виникнення пожежі.

У коридорі відділення наявний стенд з інформацією про права і обов'язки отримувача соціальної послуги, про національну гарячу лінію для отримувачів соціальної послуги, адреси та телефони посадових осіб (зокрема й Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини) та гарячих ліній, на які вони можуть звертатись у разі порушення їх прав та інтересів.

Для підопічних у закладі органівуються дозвіллевi 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 закладів освіти Сокирянської громади, а також фахівцями з соціального супроводу Центру надання соціальних послуг.

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

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

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 03.06.2024, за результатами якого виявлено порушення прав:

на життя та безпеку;

на охорону здоров'я;

осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства;

осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення.

За результатами попереднього відвідування НПМ вносились такі рекомендації:

Сокирянській міській раді:

1. Забезпечити контроль за усуненням недоліків, викладених у звіті, та вжити заходів щодо забезпечення безпечних та комфортних умов проживання підопічних.

Комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Сокирянської міської ради:

1. Забезпечити облаштування укриття для комфортного перебування підопічних та персоналу.

2. Здійснити технічне обслуговування вогнегасників.

3. Отримати ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа).

4. Облаштувати приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу.

5. Оформити індивідуальні плани надання соціальної послуги підопічним відповідно до вимог 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).

6. Забезпечувати виконання соціальної послуги стаціонарного догляду – надання реабілітаційних послуг за потреби та відповідно до додатка 3 Державного стандарту.

7. Забезпечити надання соціальної послуги підопічним – спостереження за станом здоров'я та організації надання медичної допомоги, у тому числі відповідно

до призначень лікарів та у відповідності до додатка 3 Державного стандарту, зокрема:

7.1 Організувати проведення періодичного медичного огляду вузькими спеціалістами отримувачів соціальної послуги;

7.2 Забезпечити введення обліку виконання лікарських призначень.

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 надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 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:

- 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 порушення розділу VI 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), ліжкові хвори не забезпечені функціональними ліжками.

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.

7. У відділенні відсутнє затверджене дієтичне меню, зокрема, серед мешканців є одна особа з діагнозом «цукровий діабет», яка потребує дієтичного харчування. Відсутність забезпечення дієтичним харчуванням може призводити до розвитку серйозних ускладнень, таких як погіршення зору, ураження серцево-судинної системи, а також до погіршення загального стану та зниження якості життя.

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

8. Через брак приміщень в закладі відсутня кімната для відвідувачів. Підопічні зустрічаються з родичами та відвідувачами в місцях загального користування або в житлових кімнатах, що порушує право підопічних на конфіденційне спілкування.

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).

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

10. 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.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Сокирянській міській 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 Сокирянської міської 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;

облаштувати кімнату для відвідувачів для забезпечення права підопічних на конфіденційне спілкування;

забезпечити дотримання норм житлової площі на одну особу;

забезпечити дотримання вимог ДБН Інклюзивність у відділенні;

забезпечити контроль за якістю харчування підопічних відділення, зокрема розробити для підопічних дієтичне меню;


облаштувати приміщення для ізоляції підопічних з ознаками інфекційних захворювань;

встановити у житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних кнопки виклику персоналу;

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

