Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг» Сторожинецької міської ради Чернівецького району Чернівецької області

31.10.2025

м. Чернівці, 2025

І. 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, 19[1], 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 31.10.2025 групою НПМ здійснено відвідування відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг» Сторожинецької міської ради Чернівецького району Чернівецької області (далі – відділення надання соціальних послуг, відділення, Центр, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

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

Лупу Аріна Віталіївна, представник громадської організації.

Загальна інформація:

Відділення надання соціальних послуг знаходиться за адресою: 59024, Чернівецька обл., Чернівецький р-н, с. Чудей, вул. Святого Миколая, буд. 20.

Директор комунального некомерційного підприємства ЦНСП Сторожинецької міської ради – Парайко Домніка Валер'янівна. Під час відвідування групу НПМ також супроводжувала завідувач відділення – Долінська Мануела Георгіївна.

Згідно з даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань відділення зареєстроване з кодом – 35221599, та надає послуги згідно КВЕД 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів (основний), 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів, а також 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у.

Відповідно до Положення про відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг» Сторожинецької міської ради Чернівецького району Чернівецької області (далі – Положення) від 01.01.2025, до відділення на постійне або тимчасове проживання, приймаються громадяни похилого віку, люди 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 за станом здоров'я не здатні до самообслуговування, потребують постійного стороннього догляду та допомоги, соціального

обслуговування, медичної допомоги і яким згідно з висновком про стан здоров'я не протипоказане перебування у відділенні стаціонарного догляду.

Відділення надання соціальних послуг розраховане на перебування 30 осіб. На день відвідування у Центрі перебувало 25 осіб (з них 15 – особи з інвалідністю): 15 чоловіків та 10 жінок. З початку повномасштабного вторгнення у закладі проживають внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО), наразі – 3, зокрема з Донецької та Харківської областей.

Станом на день відвідування у відділенні проживає жінка 80 років, яка має онкологічне захворювання та, за словами адміністрації закладу, відмовляється від спеціального лікування.

З 1 січня 2025 року по день відвідування у закладі померло 9 осіб (причиною смерті здебільшого встановлено хронічну серцеву недостатність). Фактів насильницької смерті не встановлено.

Штатна чисельність працівників закладу складає 16,5 шт. од., зокрема з числа молодшого медичного персоналу: молодша медична сестра без категорії – 1,0 шт. од., молодша медична сестра з догляду за хворими – 5,0 шт. од., молодший медичний брат (санітар-прибиральник) – 1,0 шт. од.

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 станом за період 01.01.2025 по 31.12.2025 рр. складає у середньому: медикаменти – 2069 грн. та продукти харчування – 17241 грн. Разом за рік витрати на утримання 1 підопічного складають 156057 грн, у день – 427,55 грн.

Відділення розміщується в окремому одноповерховому корпусі (фото 1). Для підопічних облаштовано 9 кімнат, в яких вони проживають від 2 до 5 осіб (фото 2). Окрім цього, облаштовано: простір для прийому їжі (фото 3), кухню, 2 санвузли та 1 душову кімнату, кабінет молодшої медичної сестри, ізолятор (на 2 особи) (фото 4), а також кімнату для дозвілля та/або зустрічей із відвідувачами (фото 5).

Жінки та чоловіки проживають окремо.

Житловий корпус має дві вхідні зони, одна з яких облаштована пандусом.

Підопічні вільно пересуваються територією закладу.

У закладі облаштовано молитовний простір для підопічних відділення, що забезпечує реалізацію права на свободу світогляду та віросповідання (фото 6).

Територія закладу огороджена та доглянута. На території закладу наявні альтанка, лави та простір для прогулянок підопічних (фото 7, 8). 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. У житлових кімнатах закладу оптимальний температурний режим, природне та штучне освітлення задовільне.

У всіх підопічних укладено декларації з сімейним лікарем. Вся медична документація зберігається у кабінеті медсестри.

Під час огляду наявних у відділенні медичних препаратів не виявлено ліків з протермінованим терміном використання (фото 9).

На нічне чергування у закладі з отримувачами соціальної послуги залишається одна молодша медична сестра (цілодобовий пост).

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 (фото 10).

Працівники харчоблоку мають медичні книжки.

Для підопічних у закладі організовуються дозвіллєві заходи, серед яких привітання з днем народження, гуртки за бажанням підопічних, концертні програми, а також просвітницькі заходи до свят.

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

Водопостачання в закладі забезпечується централізовано. У кожного підопічного в кімнаті наявна власна пляшка з водою, яку за потреби поповнює персонал закладу.

Більшість підопічних мають власні мобільні телефони та забезпечені підключенням до мережі Інтернет, 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 11).

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з усіма підопічними, 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 відділення надання соціальних послуг не здійснювалось.

ІІ. 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 відділенні відсутнє укриття, в порушення 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), пункту 25 частини 2 статті 19 Кодексу цивільного захисту України, не здійснено заходів зі спорудження захисних споруд цивільного захисту (підвальних та інших заглиблених приміщень) придатних для укриття отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду та надавачів соціальної послуги і безпечного перебування в них.

За результатами спілкування з підопічними, які відносяться до маломобільних груп населення, встановлено, що зазначені особи під час сигналу «Повітряна тривога» продовжують перебувати у житлових кімнатах.

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 статті 16 Закону України «Про соціальні послуги»).

3. 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 житлового корпусу відсутні поручні для осіб з інвалідністю та осіб похилого віку;
- верхні і нижні сходинки не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу.

4. У житлових кімнатах відділення відсутні кнопки виклику персоналу, що створює проблеми для підопічних, які відносяться до маломобільних категорій осіб при повідомленні персоналу закладу у разі виникнення потреби в екстреній допомозі.

5. 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 15 осіб з інвалідністю, але у справах не виявлено оформлених індивідуальних програм реабілітації.

6. У закладі обмежується право деяких маломобільних підопічних на прогулянки. Зокрема, через відсутність у відділенні підйомника лежачі підопічні фактично позбавлені можливості перебувати на вулиці, через що ізольовані від зовнішнього середовища.

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

7. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в житлових кімнатах закладу (площа на одного підопічного в кімнатах відділення складає від 4 до 6 м^2, тоді як має бути не менше 8 м^2), що є порушенням норм житлової площі на одну особу та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення», затвердженим Наказом Міністерства будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України від 23 січня 2007 р. № 20 (далі – ДБН В.2.2-18:2007).

8. 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 наказом Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015 № 857 (далі – Мінімальні норми), у деяких житлових кімнатах недостатня кількість твердого інвентарю, а саме не вистачає стільців, тумбочок та шаф.

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

9. 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.

Інші порушення.

10. Під час відвідування групі НПМ не було надано доступ до кімнати для зберігання продуктів харчування у зв’язку з відсутністю сестри-господині, у якої зберігаються ключі від зазначеного приміщення. Унаслідок цього група не мала можливості перевірити наявність, якість продуктів харчування та умови їх

зберігання, що є важливим елементом оцінки дотримання прав підопічних на належне харчування та безпечні санітарно-гігієнічні умови.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Сторожинецькій міській раді 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;

обладнання приміщення закладу відповідно до вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд».

2. НП «Центр надання соціальних послуг» Сторожинецької міської ради Чернівецького району Чернівецької області забезпечити:

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

дотримання норм житлової площі на одну особу;

вжиття заходів щодо облаштування укриття для підопічних та персоналу відділення;

наявність індивідуальних програм реабілітації та ведення планів реабілітації осіб з інвалідністю, які проживають у закладі;

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

створення умов для прогулянок на свіжому повітрі та вільного пересування маломобільних осіб, що сприятиме їх соціальній інтеграції та підтримці зв'язку із зовнішнім середовищем;

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

3. **Директору НП «Центр надання соціальних послуг» Сторожинецької міської ради Чернівецького району Чернівецької області забезпечити:**

Зберігання дублікатів ключів від приміщень відділення з метою безперешкодного доступу у разі надзвичайних ситуацій.

Додаток: фотоматеріали на 2 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ
Головний спеціаліст Відділу сприяння
роботі регіональних представництв
Секретаріату Уповноваженого Верховної
Ради України з прав людини **Олександр СИДОРЕНКО**

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2



Фото 3

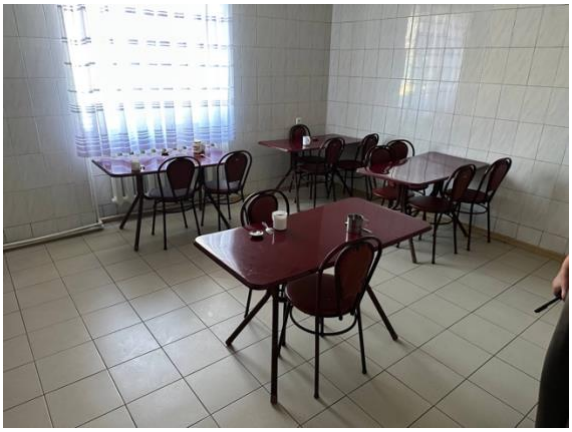


Фото 4

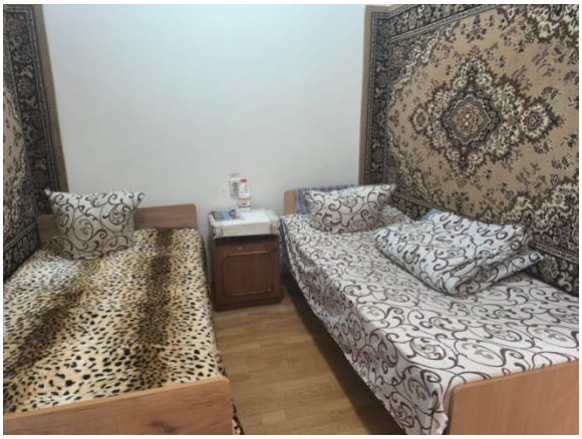


Фото 5

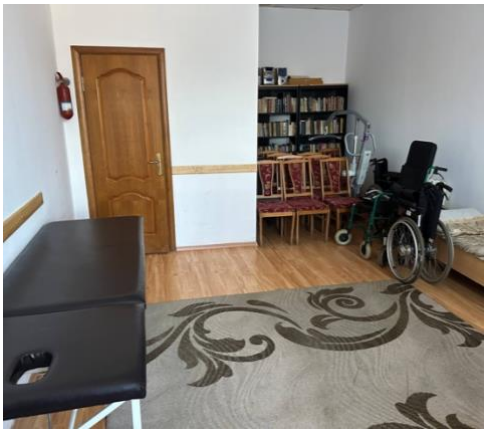


Фото 6

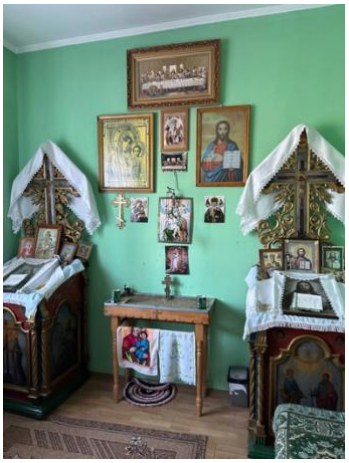


Фото 7

Фото 8



Фото 9



Фото 10



Фото 11



Фото 12



