Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Ківерцівської міської ради»

11.09.2025

Луцьк, 2025

І. ВСТУП

Для 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 і покарання, на підставі статей 13, 19[1], 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 11.09.2025 групою НПМ здійснено відвідування відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Ківерцівської міської ради» (далі – відділення, заклад, центр).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Спас Юлія Олександрівна, представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Волинській області, керівник групи НПМ;

Пирога Вікторія Сергіївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Волинській області;

Щесюк Оксана Вікторівна**,** представник громадської організації.

Загальна інформація

Відвідування закладу відбулося вперше.

Місцезнаходження закладу: вулиця Київська, 20, село Тростянець, Луцький район, Волинська область, 45214.

Директор Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Ківерцівської міської ради» - Коренчук Микола Якимович. Відвідування проводилось в присутності завідувача відділення Хомяк Руслани Петрівни.

Центр внесений в державний реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, за відповідним кодом класифікатора соціальних послуг: 015.2 як надавач догляду стаціонарного.

Відповідно до Положення про відділення, затвердженого наказом директора центру 09 липня 2021 року № 03-01 (далі – Положення про відділення), заклад утворюється для надання соціальних послуг одиноким громадянам, розрахований на 35 ліжко-місць, до якого на постійне або тимчасове проживання приймаються одинокі громадяни похилого віку, особи з інвалідністю (які досягли 18-річного віку), хворі (з числа осіб працездатного віку на період встановлення їм групи інвалідності, але не більше як на чотири місяці), які відповідно до висновку лікарсько-консультативної комісії закладу охорони здоров’я про нездатність до самообслуговування, потребують постійного стороннього догляду та допомоги, стаціонарного догляду та інших соціальних послуг.

Код ЄДРПОУ 20139837, 87.30 Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

Заклад розміщено у одноповерховій споруді (фото 1, 2). Територія закладу огороджена, облаштована альтанками, лавками, для відпочинку (фото 3).

На момент відвідування у відділенні перебувало 27 осіб (8 жінок, 19 чоловіків, з них 9 осіб з інвалідністю).

Підопічні проживають у 9 кімнатах по 2-4 особи (фото 4, 5, 6). Кімнати облаштовано меблями для зберігання особистих речей та телевізорами (частково).

Температурний режим у житлових кімнатах та інших приміщеннях відповідає нормам. Природне та штучне освітлення в житлових кімнатах закладу задовільне. Підопічні користуються власними речами, в тому числі мобільними телефонами.

На поверсі наявні два санвузла з розмежуванням за статтю, які мають ізольовану кабінку та два умивальники. (фото 7, 8).

У закладі облаштована зала для перегляду телепередач та молитовна кімната (фото 9, 10).

Коридори відділення обладнано поручнями, чим забезпечено особливі вимоги до середовища маломобільних груп населення.

Наявний пральний комплекс, який забезпечено пральними машинами, білизна сушиться на вулиці у спеціально відведених місцях.

Ванні процедури підопічні приймають, зі слів працівників, раз на тиждень (фото 11, 12).

Підопічні закладу забезпечені сезонним одягом. Усі особисті речі підопічних промарковані (фото 13). Підопічні забезпечені м’яким інвентарем, технічними засобами реабілітації.

Під час відвідування перевірено формування, ведення та зберігання особових справ підопічних. Всі підопічні мають документи, що посвідчують особу.

Штатна чисельність працівників відділення становить 14,5 штатних одиниць, з них медичний персонал – 4 особи (сестра медична без категорії, молодша медична сестра з догляду за хворими, молодша медична сестра (санітарка-ванниця), молодша медична сестра (прибиральниця), які відповідно графіка працюють у денний час. За штатним розписом наявні посади кухонного робітника та кухаря. У нічний час догляд за підопічними здійснює 1 працівник. Вакантні посади відсутні.

У всіх підопічних укладені декларації з двома сімейним лікарями Комунального підприємства «Ківерцівський районний центр первинної медико-санітарної допомоги Ківерцівської районної ради Волинської області», Комунального підприємства «Ківерцівської центр первинної медичної допомоги Ківерцівської міської ради».

Відповідно журналу обліку померлих за 2025 рік померло 7 осіб; причина смерті у всіх підопічних - серцево-судинна недостатність.

Ліки зберігаються у медичному кабінеті у шафці (фото 16, 17). Маніпуляції проводить медична сестра у кімнаті для проживання підопічних. З пояснень персоналу, ліки видають один раз на день. У разі необхідності надання медичної допомоги, викликають невідкладну швидку допомогу. Усі працівники вчасно

проходять медичні огляди, що підтверджено відповідними записами в особистих медичних книжках.

У відділенні організовано раціональне чотириразове харчування, у межах натуральних норм харчування, передбачених для мешканців інтернатних установ. Наявне денне та перспективне меню (фото 18). У закладі облаштовано їдальню (фото 19), однак більшість підопічних споживають їжу у кімнаті (фото 20).

Середня вартість харчування на одного підопічного на добу станом на 2025 рік складає 113,07 грн. Вартість медикаментів на одного підопічного на добу – 3,41 грн. Середня вартість перебування однієї особи в місяць у відділенні складає 12 744, 41 грн.

Під час відвідування встановлено, що підопічні закладу мають банківські картки, отримують пенсію особисто та формально зберігають право розпоряджатися власними коштами.

Члени групи НПМ спілкувалися з десятьма підопічними, хоча останні неохоче погоджувались на контакт, пояснюючи, що буде покарання від персоналу. Підопічні мають не доглянутий, брудний зовнішній вигляд.

ІІ.ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Порушення права на охорону здоров’я та медичну допомогу (стаття 3 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 49 Конституції України, Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров’я»)

1. У відділенні надається медична допомога без ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики. Також не укладений договір із закладом охорони здоров’я. Отже, така діяльність суперечить пункту 15 частини 1 статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності», постанові Кабінету Міністрів України від 02.03.2020 № 285 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики», підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг та наказу Міністерства охорони здоров’я України «Про затвердження Переліку закладів охорони здоров'я» від 28.10.2002 № 385.

2. У порушення статті 43 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров’я», Інструкції щодо заповнення форми первинної облікової документації № 003-6/о «Інформована добровільна згода пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення», затвердженої наказом МОЗ України № 110, у відділенні надається медична допомога отримувачам послуг без їхньої інформованої добровільної згоди на проведення діагностики та лікування, оскільки медичний персонал закладу проводить ін’єкційні маніпуляції підопічним ліками, які знаходяться у мешканців за призначенням сімейного лікаря.

3. Відповідно до пункту 4 розділу ІІ Правил зберігання та проведення

контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 16.12.2003 № 584 (далі – Правила), у приміщенні для зберігання лікарських засобів слід підтримувати температуру та вологість повітря, які відповідають вимогам пункту 7 інструкції для медичного застосування лікарського засобу. Однак у приміщенні, де зберігаються лікарські засоби, відсутні засоби для здійснення контролю за температурою і відносною вологістю повітря. Ліки (інсулін, антибіотики) не зберігаються у холодильнику.

4. У відділенні відсутнє дієтичне харчування. Водночас, серед мешканців є одна особа, хвора на 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.

5. У відділенні відсутнє приміщення карантинної кімнати для попередження поширення інфекційних захворювань, що також порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

6. Відповідно до п. 2.1, 2.2. Положення про відділення, громадяни, які перебувають у відділенні, забезпечуються цілодобовим медичним обслуговуванням та первинною медичною допомогою. Відвідуванням встановлено, що штатним розписом закладу не передбачено наявність у відділенні штатної посади лікаря, а підопічні потребують цілодобового медичного обслуговування.

7. Питний режим у відділенні не забезпечено, ємність з водою перебуває у незадовільному санітарному стані – спостерігається наявність забруднень та іржавого нальоту, що може становити ризик для здоров'я (фото 21).

8. Відповідно до п. 2.1. Наказу Міністерства охорони здоров'я України від 14.02.2012 № 110 «Про затвердження форм первинної облікової документації та інструкцій щодо їх заповнення», медичні працівники зобов'язані своєчасно, повно та достовірно вносити відомості до медичної документації. Проте записи у формах первинної облікової документації ведуться медичними працівниками безпосередньо після надання медичної допомоги.

Таким чином, невнесення записів в медичну документацію про стан здоров'я підопічних є порушенням вимог Наказу Міністерства охорони здоров'я України від 14.02.2012 № 110, Закону України «Основ законодавства України про охорону здоров'я», що може призвести до неналежного документування перебігу хвороби та ускладнень, а також створює ризики для забезпечення права підопічного на належну медичну допомогу.

Порушення права на життя (стаття 2 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 27 Конституції України).

9. 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.

10. У відділенні відсутня система пожежної сигналізації та вогнегасники. 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. Відповідно до Правил пожежної безпеки в Україні (затверджених наказом МВС України від 30.12.2014 № 1417): п. 1 розділ ІІІ передбачає, що всі будівлі та приміщення, у яких перебувають люди, повинні бути обладнані системами протипожежного захисту відповідно до державних будівельних норм; п. 4 розділу ІІІ зобов'язує у кожному приміщенні встановлювати первинні засоби пожежогасіння (вогнегасники) у кількості, визначеній нормами належності.

Крім того, згідно з ДБН В.2.5-56:2014 «Системи протипожежного захисту», житлові та громадські будівлі, де постійно перебувають люди похилого віку та особи з інвалідністю, відносяться до об'єктів підвищеного ризику та підлягають обов'язковому обладнанню автоматичними системами пожежної сигналізації.

11. Зберігання посуду на іржавому інвентарі у харчоблоці відділення є порушенням статей 20, 49 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Правила організації харчування у лікувально-профілактичних закладах України затверджених наказом від 29.10.2013 № 931 вимагають дотримання належного санітарно-гігієнічного стану харчоблоку, використання лише справного посуду та інвентарю (фото 22, 23, 24).

Порушення прав осіб з інвалідністю (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»)

12. Відповідно до пункту 11.9 Державних будівельних норм В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» (надалі – ДБН В.2.2-40:2018) окремі санітарно-гігієнічні приміщення повинні бути обладнані

тривожною сигналізацією. Кнопка сигналізації повинна передбачати можливість користування нею людиною, яка сидить у кріслі колісному (на унітазі або користується душем, яка впала і або лежить у будь-якому місці на підлозі). У той же час, у санітарно-гігієнічних приміщеннях відділення тривожна сигналізація відсутня.

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.

13. 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.

14. У статті 9 Конвенції про права осіб з інвалідністю вказано про необхідність створювати умови особам з інвалідністю для ведення незалежного способу життя й всебічної участі у всіх аспектах життя. Оскільки заклад розміщений у непристосованому приміщенні, підопічним не створено універсальний простір для їх комфортного проживання. Маломобільні мешканці майже не бувають на свіжому повітрі, так як не мають можливості самостійно вийти/виїхати на прогулянку.

У порушення вимог розділу 6 ДБН В.2.2-40:2018 санітарний вузол у будівлі відділення не пристосований для користування маломобільними підопічними через відсутність пристосувань необхідних для осіб, що пересуваються на кріслі колісному або милицях (фото 25).

15. Не всі підопічні мають реальну можливість придбати продукти харчування чи інші необхідні речі на власний розсуд, оскільки значна частина мешканців закладу є маломобільними та не може самостійно відвідувати навіть магазин, розташований поруч. Працівники закладу не забезпечують супровід або організацію доставки підопічних для здійснення таких покупок. Це фактично обмежує їхнє право на вільне розпорядження власними коштами та задоволення особистих потреб.

Порушення права на захист від катування, жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження чи покарання (стаття 28 Конституції України, стаття 3 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 1 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижуючих гідність, видів поводження і покарання).

16. 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 повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Конвенції з захисту прав людини та основоположних свобод).

17. 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. Водночас у відділенні відсутні ширми, що не забезпечує належного рівня приватності під час гігієнічних процедур.

18. Групою НПМ встановлено, що м'який інвентар, зокрема постільна білизна, рушники та одяг підопічних не персоналізовано. У деяких підопічних постіль відсутня, а у інших – у брудному стані (фото 14, 15). Зазначене не створює належну атмосферу для позитивного терапевтичного середовища підопічних, а також використання не індивідуалізованої білизни принижує людську гідність. Зі слів адміністрації відділення та підопічних, заміна постільної білизни та рушників здійснюється один раз на 10-14 днів, а для підопічних, які потребують додаткової уваги, за потреби. Така практика є порушенням вимог Державного стандарту.

Порушення права на вільний розвиток своєї особистості (стаття 23 Конституції України)

19. Статтею 23 Конституції передбачено, що кожна людина має право на вільний розвиток своєї особистості, якщо при цьому не порушуються права і свободи інших людей, та має обов'язки перед суспільством, у якому забезпечується вільний і всебічний розвиток її особистості. Водночас усупереч пункту 7 Положення про відділення не забезпечується денна зайнятість отримувачів соціальних послуг (заняття творчістю, навчання тощо) з урахуванням їх стану здоров'я та бажання. Під час спілкування було встановлено, що дозвілля осіб є вкрай обмеженим та майже увесь свій час вони проводять у кімнатах, де проживають. В установі фактично підопічним не організовано заняття творчістю та дозвілля.

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

20. У закладі відсутній стенд, що містить інформацію про можливість отримання безоплатної правничої допомоги та контактні дані суб'єктів надання такої допомоги відповідно до Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», контактні дані структурного підрозділу з питань соціального захисту населення, Національної поліції, контактні дані державних і недержавних правозахисних організацій. Відповідно до статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» отримувачі соціальної послуги належать до переліку суб'єктів права на безоплатну вторинну правничу допомогу,

гарантовану державою, яка полягає у здійсненні заходів захисту, процесуального представництва, наданні допомоги у складанні процесуальних документів.

ІІІ.РЕКОМЕНДАЦІЇ:

1. Ківерцівській міській раді Волинської області:

1.1. забезпечити контроль за усуненням порушень, виявлених в ході відвідування відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Ківерцівської міської ради»;

1.2. розглянути можливість додаткового фінансування закладу з метою усунення недоліків, викладених у звіті.

2. Комунальній установі «Центр надання соціальних послуг Ківерцівської міської ради»:

2.1. забезпечити дотримання ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України № 285 від 02.03.2016;

2.2. надавати медичну допомогу підопічним за умови отримання інформованої добровільні згоди на проведення діагностики та лікування вжити заходів щодо забезпечення надання медичної допомоги мешканцям відділення відповідно до вимог підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності (наявність договору із закладом охорони здоров’я або ліцензії для провадження господарської діяльності з медичної практики);

2.3. забезпечити зберігання ліків відповідно вимог Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства охорони здоров’я України від 16.12.2003 № 584;

2.4. забезпечити мешканцям відділення раціональне харчуванням з урахуванням натуральних добових норм харчування відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 13.03.2002 № 324. Розробити за рекомендаціями лікаря дієтичне харчування для клієнтів, які цього потребують;

2.5. облаштувати приміщення для ізоляції підопічних з ознаками інфекційних захворювань;

2.6. забезпечити доступ до питної води;

2.7. забезпечити ведення медичної документації відповідно до чинного законодавства;

2.8. облаштувати укриття для забезпечення безпеки підопічних під час перебування у відділенні у разі оголошення сигналу «повітряна тривога»;

2.9. забезпечити функціонування протипожежної системи;

2.10. забезпечити оновлення кухонного інвентарю та його маркування;

2.11. облаштувати житлові кімнати кнопками виклику персоналу та ширмами – кімнати, у яких проживає більше ніж одна особа, для забезпечення приватності;

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

2.13. усунути порушення вимог ДБН В.2.2-40:2018 щодо створення умов для вільного та безперешкодного доступу осіб з інвалідністю та інших підопічних, в тому числі у санвузлах;

2.14. забезпечити індивідуальний підхід надання соціальних послуг у разі неможливості фізичного супроводу до торгівельних точок, призначати відповідальних працівників для допомоги підопічним у здійсненні покупок на їхнє доручення та розглянути можливість укладення договорів із місцевими магазинами чи службами доставки для забезпечення регулярного доступу мешканців до товарів першої необхідності;

2.15. забезпечити ведення документації закладу щодо фіксування випадків травматизму;

2.16. забезпечити здійснення медичних маніпуляцій, використовуючи відповідні ширми у кімнатах, де перебуває більше одного підопічного;

2.17. забезпечити індивідуалізацію постільної білизни та рушників для кожного підопічного, а також організувати їх своєчасне прання відповідно до санітарно-гігієнічних норм;

2.18. забезпечити доступ до дозвілля мешканців шляхом організації майстер-класів, тематичних зустрічей тощо;

2.19. забезпечити розташування в закладі стендів з інформацією про можливість отримання безоплатної правничої допомоги контактні дані структурного підрозділу з питань соціального захисту населення, Національної поліції, контактні дані державних і недержавних правозахисних організацій.

Додаток: фотоматеріали: на 5 арк.

Керівник групи НПМ:

Представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Волинській області **Юлія СПАС**

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

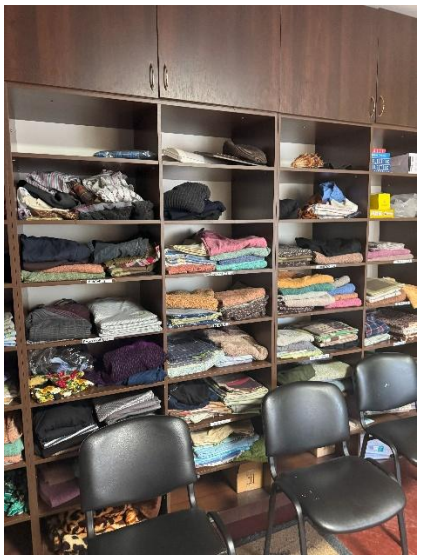


Фото 14



Фото 15



Фото 16



Фото 17

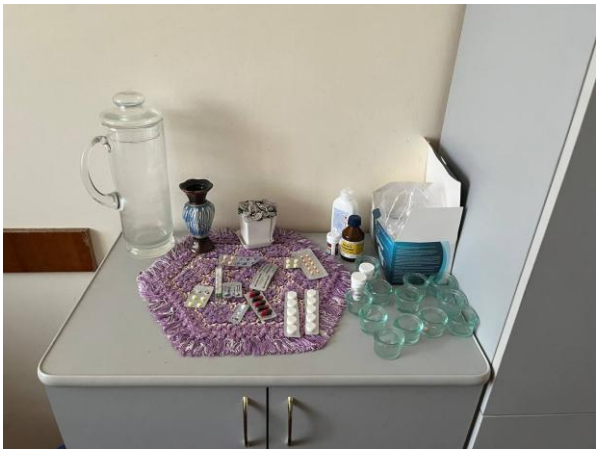


Фото 18



Фото 19

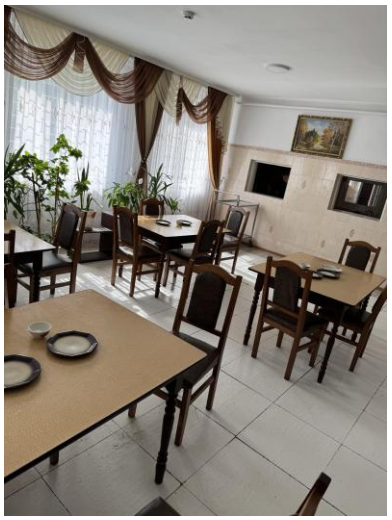


Фото 20



Фото 21



Фото 22



Фото 23



Фото 24



Фото 25

