Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування Відділення стаціонарного догляду для постійного проживання Комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Володимирської міської ради»

08.07.2025

м. 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», 08.07.2025 групою НПМ здійснено відвідування Відділення стаціонарного догляду для постійного проживання Комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Володимирської міської ради».

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

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

Соляр Анастасія Олександрівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Загальна інформація

Відвідування відбувалося вперше.

Відділення стаціонарного догляду для постійного проживання Комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Володимирської міської ради» (далі – відділення, заклад) знаходиться за адресою: вул. Привокзальна, 20, м. Володимир, Волинська область, 44700.

Керівництво закладу:

Мацьоха Інна Іванівна, директор комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Володимирської міської ради»;

Ткачук Іванна Миколаївна, завідувач відділення стаціонарного догляду для постійного проживання комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Володимирської міської ради».

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

Відділення утворене для обслуговування одиноких громадян, до якого на постійне проживання, повне державне утримання приймаються одинокі громадяни похилого віку, одинокі інваліди (які досягли 18-річного віку) і на тимчасове проживання одинокі 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.

Підопічні 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; медичним обслуговуванням; комунально-побутовим обслуговуванням.

Відділення розраховане на перебування 15 осіб. На час проведення відвідування у закладі перебувало 16 осіб (13 жінок та 3 чоловіків), з них 3 осіб з інвалідністю, яким відповідно до статті 23 Конвенції про права осіб з інвалідністю, забезпечено «особисті взаємини нарівні з іншими».

З 2024 року в закладі поновлено індивідуальні програми реабілітації для осіб з інвалідністю та відповідно проведено забезпечення технічними засобами реабілітації (далі – ТЗР).

Підопічні проживають в кімнатах по 2-4 осіб (фото 1-3).

Температурний режим у житлових кімнатах та інших приміщеннях відповідає нормам.

Житлові приміщення обладнано системою пожежної сигналізації та вогнегасниками (фото 4). Прилеглу територію облаштовано: здійснено озеленення, встановлено лави та альтанку для відпочинку підопічних на свіжому повітрі (фото 5).

Коридори відділення обладнано поручнями, чим забезпечено особливі вимоги до середовища маломобільних груп населення відповідно до пункту 7.1.1. Державних будівельних норм України В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення», які затверджені наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30.11.2018 № 327 (далі – ДБН В.2.2-40:2018) (фото 6).

Створені належні умови для культурно-дозвіллєвих заходів, спрямованих на ведення активного способу життя підопічних. У кімнаті відпочинку закладу на інформаційному стенді розміщена інформація про права і обов’язки підопічних, адреси і контактні дані посадових осіб, у тому числі Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, до яких підопічні та персонал можуть звернутися у разі порушення їх прав.

Всі підопічні отримують необхідні їм соціальні послуги. Забезпечуються одягом, взуттям, постільною білизною, м’яким і твердим інвентарем і столовим посудом. Зокрема, усі особисті речі підопічних промарковані вишивкою, а меблі підписані (фото 7-9).

У відділенні здійснюється чотириразове харчування, у тому числі з урахуванням віку і стану здоров’я у межах натуральних норм харчування

відповідно до державного стандарту стаціонарного догляду. Наявне денне та перспективне меню. Всі продукти харчування мають відповідні сертифікати.

У приміщенні харчоблоку дотримуються належних санітарно-гігієнічних умов, робочі поверхні та посуд чисті, витяжка в належному стані. Працівники, які залучені до робіт у харчоблоці, вчасно проходять медичні огляди, що підтверджено відповідними записами в особистих медичних книжках

У кімнатах та спільних приміщеннях наявна питна вода. Відділення має централізоване водопостачання, якість питної води відповідає нормам ДСанПіН 2.2.4.171-10 «Гігієнічні вимоги до води питної, призначеної для споживання людиною».

Середня вартість харчування на одного підопічного на добу станом на 01.07.2025 складає – 136,54 грн. Вартість медикаментів на одного підопічного на добу – 32,53 грн. Середня вартість перебування однієї особи в місяць у відділенні складає – 22 128,16 грн.

Працівниками проводиться належне прибирання в спальних кімнатах та приміщеннях загального користування. Персонал відділення володіє інформацією про стан здоров'я підопічних та забезпечує догляд за особами похилого віку: надає допомогу у годуванні та здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур, а також у дотримані підопічними режиму прийому лікарських засобів.

Загальна чисельність працівників закладу – 13 осіб, з них медичний персонал – 4 осіб (сестра медична без категорії, молодша медична сестра з догляду за хворими, молодша медична сестра (санітарка-ванниця), молодша медична сестра (прибиральниця). Під час робочої зміни у закладі постійно знаходиться 7 працівників з числа обслуговуючого персоналу, які здійснюють догляд за підопічними у денний час. У нічний час догляд за підопічними здійснюють 3 працівники. Вакантні посади відсутні.

Відділення наразі працює без штатного лікаря, проте забезпечено співпрацю з Володимирським територіальним медичним об'єднанням, що дозволяє підопічним отримувати первинну та спеціалізовану медичну допомогу відповідно до укладеного договору про надання послуг. Усі мешканці відділення підписали декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу. У випадках гострої потреби викликається лікар загальної практики – сімейної медицини.

Щорічно у відділенні проводиться плановий медичний огляд підопічних. З 2024 року налагоджено співпрацю та підписано договір з фахівцями Комунальним підприємством «Володимирська стоматологічна поліклініка» на безоплатне зубопротезування.

Підопічні з важкими захворюваннями або особливими потребами, які пересуваються за допомогою крісел колісних чи інших ТЗР, користуються послугою «Соціальне таксі» (фото 10). Спеціалізований автомобіль Volkswagen Crafter передано Центру головою ГО «Партнерство для України». Наразі

транспортний засіб використовується для перевезення маломобільних жителів громади, користувачів соціальних послуг.

Керівництвом закладу налагоджена співпраця із центром надання безоплатної вторинної правничої допомоги.

Під час відвідування встановлено, що підопічні мають банківські картки, та отримують пенсію особисто, мають змогу розпоряджатися особистими коштами. Підопічні мають змогу придбати продукти харчування на власний розсуд.

Члени групи НПМ провели конфіденційне спілкування з усіма підопічними відділення, ознайомились з особовими справами отримувачів соціальних послуг, переглянули укладені договори про надання соціальної послуги, а також оглянули житлові та допоміжні приміщення відділення. Всі підопічні мають документи, що посвідчують особу.

Індивідуальні плани надання соціальних послуг переглядаються кожен рік відповідно до розділу IV 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.

Підопічні мають доглянутий зовнішній вигляд та відкриті у спілкуванні.

Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

ІІ. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Порушення права на життя (стаття 2 Конвенції про захист прав людини та 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 Мінсоцполітики 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.

Зокрема, заклад уклав Договір про співпрацю (спільне використання укриття) від 20.01.2025 з КП «Володимирське територіальне медичне об’єднання» Володимирської міської ради щодо спільного використання підвального приміщення (укриття) під час повітряної тривоги або інших дій рф, які несуть загрозу сторонам.

Відтак, опитуванням підопічних, які відносяться до маломобільних груп населення, встановлено, що зазначені особи із початком екстреного оповіщення «Повітряна тривога!» продовжують перебувати у житлових кімнатах.

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України, статті 283 та 284 Цивільного кодексу України).

2. Під час відвідування встановлено, що у відділенні наявні лікарські засоби, строк придатності яких закінчився, що порушує вимоги наказу МОЗ від 16.12.2003 № 584 «Про затвердження Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у закладах охорони здоров'я» та Закону України «Про лікарські засоби» (фото 11-13).

Однак, дане порушення було усунуто в процесі написання звіту, шляхом складення Акту про наявність лікарських засобів, що не підлягають подальшому використанню (фото 14).

3. У відділенні також відсутнє приміщення ізолятора метою якого є попередження поширення інфекційних захворювань, що також порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

4. Виявлено порушення в організації харчування підопічних. Не здійснюється контроль за дотриманням натуральних добових норм харчування відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 13.03.2002 № 324 «Про затвердження натуральних добових норм харчування в інтернатних установах, навчальних та санаторних закладах сфери управління Міністерства праці та соціальної політики», зокрема, відсутнє маркування добових норм (фото 17).

Однак, дане порушення було усунуто в процесі моніторингу (фото 18).

Порушення прав осіб з інвалідністю (статті 9, 25, 26, Конвенції про права осіб з інвалідністю, Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні»)

5. Відповідно до пункту 11.9 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 (фото 15-16).

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

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)

7. 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.

Дане порушення було усунуто в процесі написання звіту, шляхом заведення Журналу обліку травматизму (фото 19).

Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Європейської конвенції з прав людини).

8. Не дотримано право на повагу до приватного життя: в спальних кімнатах ліжка розміщено впритул одне до одного, що не забезпечує приватності та особистого простору для підопічних.

9. Встановлено перенаселення в одній із кімнат закладу, що є порушенням норм житлової площі на одну особу та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі - ДБН В.2.2-18:2007). Зазначене створює умови, за яких порушуються передбачені чинним законодавством норми площі на особу (8-10 м).

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Володимирській міській раді Волинської області:

1.1. забезпечити контроль за усуненням порушень, виявлених в ході відвідування відділення стаціонарного догляду для постійного проживання Комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Володимирської міської ради»;

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

2. Комунальній установі «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Володимирської міської ради»:

2.1. вжити заходів щодо усунення порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду, виявлених під час відвідування, та їх недопущення у подальшій діяльності;

2.2. обладнати укриття згідно вимог Кодексу цивільного захисту України;

2.3. забезпечити постійний контроль за строками придатності лікарських засобів, належне ведення обліку та призначення відповідальної особи за їх зберігання;

2.4 обладнати житлові кімнати відділення кнопками виклику персоналу;

2.5. облаштувати приміщення ізолятору;

2.6. обладнати санітарно-гігієнічні приміщення відділення тривожною сигналізацією;

2.7. забезпечити контроль за дотриманням натуральних добових норм харчування підопічних та їх маркування;

2.8. забезпечити належне ведення та внесення всієї інформації у Журнал травматизму;

2.9. забезпечити приватність у спальних кімнатах шляхом розміщення ліжок на достатній відстані або, за відсутності такої можливості, встановленням перегородок чи ширм.

2.10. забезпечити дотримання норм житлової площі на одну особу.

Додаток: фотоматеріали на 5 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ

Представник Уповноваженого
у Волинській області **Юлія СПАС**

Фотоматеріали

фото 1



фото 2



фото 3



фото 4



фото 5



фото 6



фото 7

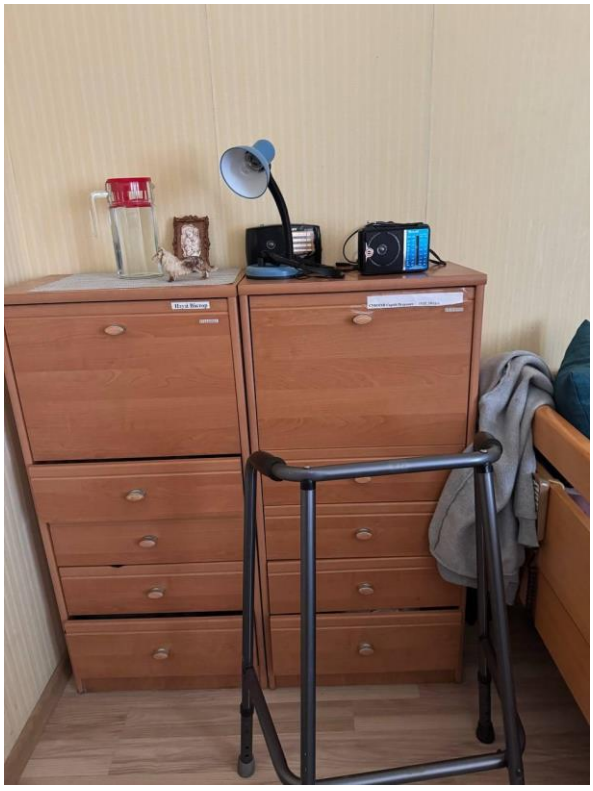


фото 8



фото 9



фото 10



фото 11



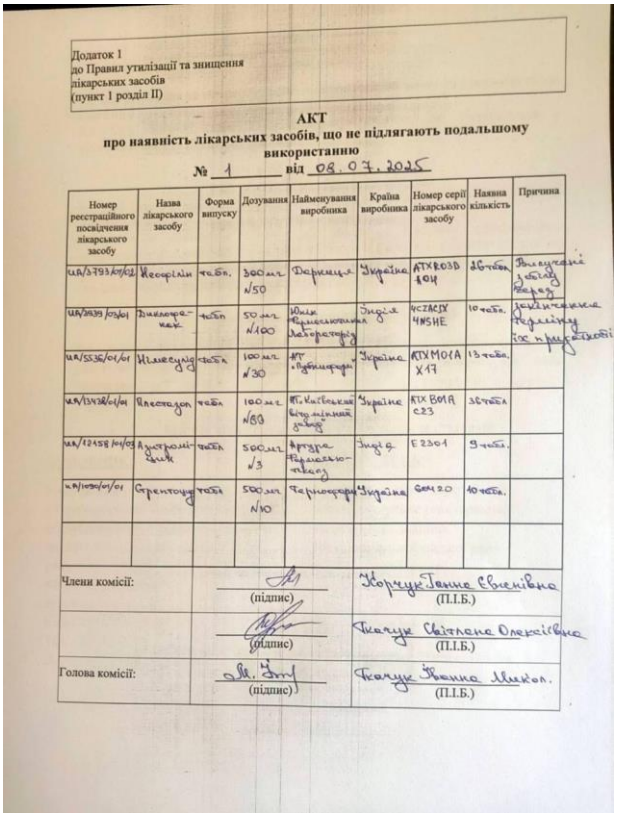
фото 12



фото 13



фото 14



Додаток 1
до Правил утилізації та знищення
лікарських засобів
(пункт 1 розділ II)

АКТ
про наявність лікарських засобів, що не підлягають подальшому використанню
№ 1 від 08.07.2025

Номер реєстраційного посвідчення лікарського засобу	Назва лікарського засобу	Форма випуску	Дозування	Найменування виробника	Країна виробника	Номер серії лікарського засобу	Наявна кількість	Причина
UA/3793/01/02	Кеофрілін	табл.	300 мг №50	Дарниця	Україна	ATX803D 804	16 табл.	Вилучення з обігу Наказ
UA/3439/03/01	Диклофенак	табл	50 мг №100	Юрія Фармацевтична Лабораторія	Індія	HCZAC1V 4N5HE	10 табл.	технічна помилка Подрібнення не придатності
UA/5536/01/01	Німесулід	табл.	100 мг №30	ПрАТ «Дарниця»	Україна	RTXM01A X17	13 табл.	
UA/13438/01/01	Престаріум	табл.	10 мг №30	ТОВ «Київський вітамінний завод»	Україна	RTXB01A C23	32 табл.	
UA/12458/01/03	Аугментин-Дуо	табл.	500 мг №3	Фірма Гласко-Смітклайн	Індія	E2301	9 табл.	
UA/10350/01/01	Сертекоксиб	табл.	500 мг №10	Фармасофт	Україна	6M120	10 табл.	

Члени комісії: (підпис) Корецук Тетяна Євгенівна (П.І.Б.)
(підпис) Ткачук Світлана Олексіївна (П.І.Б.)
Голова комісії: (підпис) Ткачук Тетяна Миколаївна (П.І.Б.)

фото 15

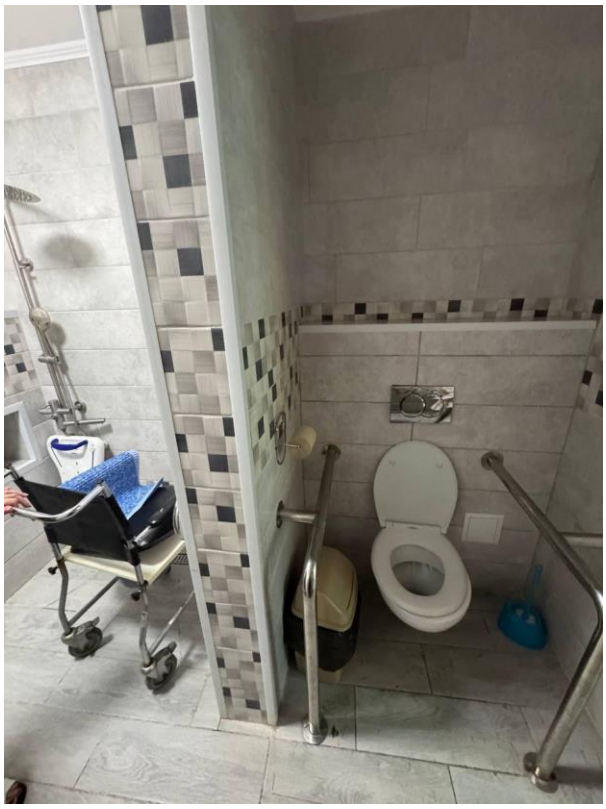


фото 16



фото 17



фото 18



фото 19

