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»

17.04.2026

Луцьк, 2026

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», 17.04.2026 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:

Пирога Вікторія Сергіївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Борисенко Всеволод Анатолійович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

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

Загальна інформація

Місцезнаходження закладу: вул. Київська, 20, с. Тростянець, Луцький р-н, Волинська обл., 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 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 09.07.2021 № 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.

Підопічні проживають в одноповерховій житловій будівлі, у якій також розміщені медичний кабінет, їдальня, харчоблок Коридори центру обладнані

функціональними поручнями. Територія закладу огороджена, облаштована альтанками, лавками для відпочинку. На території розміщено приміщення пральні та складське приміщення.

Заклад оснащений системами водопостачання та пожежної сигналізації, забезпечений належної якості первинними засобами пожежогасіння (вогнегасниками). Вікна відділення не заґратовані.

На момент відвідування у відділенні перебувала 31 особа (11 жінок, 20 чоловіків, з них 14 осіб з інвалідністю).

Підопічні проживають у 9 кімнатах по 2-4 особи (фото 1). 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, у тому числі мобільними телефонами.

На поверсі наявні два санвузла з розмежуванням за статтю, які мають ізольовану кабінку та два умивальники (фото 2).

У закладі облаштована зала для перегляду телепередач та молитовна кімната, поруч з якою зберігають крісла колісні.

Ванні процедури підопічні приймають, зі слів працівників, раз на тиждень.

Підопічні закладу забезпечені сезонним одягом. Усі особисті речі підопічних промарковані. 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 «Ківерцівський центр первинної медичної допомоги Ківерцівської міської ради», які щотижнево оглядають підопічних.

Відповідно до журналу обліку померлих за 2026 рік померло 2 особи; причина смерті у всіх підопічних – серцево-судинна недостатність.

Ліки зберігаються у медичному кабінеті у шафці. 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 приміщенні, де зберігаються лікарські засоби, встановлено термометр і гігрометр для контролю температурного режиму та відносної вологості повітря, а також холодильне обладнання, призначене для зберігання лікарських засобів, із дотриманням визначених температурних умов.

Медична документація у закладі ведеться відповідно до вимог наказу Міністерства охорони здоров'я України від 14.02.2012 № 110 «Про затвердження форм первинної облікової документації та Інструкцій щодо їх заповнення, що використовуються у закладах охорони здоров'я незалежно від форми власності та підпорядкування».

У відділенні організовано раціональне чотириразове харчування у межах натуральних норм харчування, передбачених для мешканців інтернатних установ. Наявне денне меню та, відповідно, зберігаються добові норми (фото 3) Дієтичне харчування в закладі не організовано, оскільки дві підопічні, для яких воно було передбачене, від нього відмовилися та отримують харчування за загальним меню.

У закладі облаштовано їдальню, однак більшість підопічних споживають їжу у кімнаті.

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

Під час візиту члени групи НПМ провели бесіди з 6 підопічними, які загалом висловили задоволення якістю харчування та рівнем догляду. Скарг на неналежне поводження від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 11.09.2025, за результатами якого виявлено порушення прав:

на життя та безпеку;

на охорону здоров'я та медичну допомогу;

на достатній життєвий рівень;

на ефективні засоби юридичного захисту;

осіб з інвалідністю;

на повагу до приватного і сімейного життя;

на вільний розвиток своєї особистості.

За результатами попереднього відвідування НПМ надавались такі рекомендації.

Ківерцівській міській раді Волинської області:

забезпечити контроль за усуненням порушень, виявлених в ході відвідування відділення;

розглянути можливість додаткового фінансування закладу з метою

усунення недоліків, викладених у звіті.

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

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

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);

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;

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 підопічних, які цього потребують;

облаштувати приміщення для ізоляції підопічних з ознаками інфекційних захворювань;

забезпечити доступ до питної води;

забезпечити ведення медичної документації відповідно до чинного законодавства;

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

забезпечити функціонування протипожежної системи;

забезпечити оновлення кухонного інвентарю та його маркування;

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

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

усунути порушення вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» (далі – 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;

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;

забезпечити ведення документації закладу щодо фіксування випадків травматизму;

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

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

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

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.

Виконані рекомендації:

забезпечено надання медичної допомоги підопічним за умови отримання інформованої добровільні згоди на проведення діагностики та лікування;

забезпечено зберігання ліків відповідно до 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;

забезпечено мешканців відділення раціональним харчуванням з урахуванням натуральних добових норм харчування;

забезпечено доступ до питної води;

забезпечено ведення медичної документації відповідно до чинного законодавства;

забезпечено функціонування протипожежної системи;

забезпечено оновлення кухонного інвентарю та його маркування;

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

забезпечено індивідуальний підхід надання соціальних послуг у разі неможливості фізичного супроводу до торгівельних точок підопічних, працівники допомагають підопічним у здійсненні покупок на їхнє доручення;

забезпечено ведення документації закладу щодо фіксування випадків травматизму;

забезпечено здійснення медичних маніпуляцій, використовуючи відповідні ширми у кімнатах, де перебуває більше одного підопічного;

забезпечено індивідуалізацію постільної білизни та рушників для кожного підопічного, а також організовано їх своєчасне прання відповідно до санітарно-гігієнічних норм;

забезпечено доступ до дозвілля мешканців шляхом організації тематичних зустрічей на календарні свята.

ІІ.ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Порушення права на життя та безпеку (стаття 2 Конвенції про захист прав людини та 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 другого пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії), та Вимогам щодо утримання, облаштування та експлуатації об’єктів фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

У ході спілкування з підопічними встановлено, що у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога!» у регіоні підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

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»)

2. У відділенні відсутнє ізольоване приміщення, де громадяни, які приймаються до відділення стаціонарного догляду, проходять карантин протягом 14 днів, після чого у разі відсутності інфекційних захворювань переводяться до приміщення постійного проживання. Зазначене порушує вимоги пункту 47 Переліку, умов та порядку надання соціальних послуг відділенням стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання територіального центру, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417.

3. У житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних відсутні кнопки виклику персоналу, що може призвести до несвоєчасного надання медичної допомоги.

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»)

4. 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 2);

приміщення закладу не обладнані засобами безпеки, орієнтування, отримання інформації для осіб із порушенням зору (фото 4);

будівля закладу не оснащена попереджувальними контрастними смугами, повністю відсутні тактильні елементи доступності;

в душових кімнатах відсутні штанги, поворотні або відкидні сидіння (фото-5);

верхні і нижні сходинки не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу (фото 6).

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).

5. В посадових інструкціях працівників відділення відсутній пункт про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання, що порушує вимоги статті 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

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

6. 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 забезпечити контроль за усуненням порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі

стаціонарного догляду, а також причини та умови, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності відділення.

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

2.1. облаштувати приміщення для ізоляції підопічних;

2.2. облаштувати укриття для забезпечення безпеки підопічних під час перебування у відділенні у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога!»;

2.3. облаштувати житлові кімнати кнопками виклику персоналу;

2.4. усунути порушення вимог ДБН В.2.2-40:2018 щодо створення умов для вільного та безперешкодного доступу осіб з інвалідністю та інших підопічних;

2.5. 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;

2.6. внести до посадових інструкцій усіх працівників відділення інформацію про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

Додаток: фотоматеріали: на 1 арк.

Керівник групи НПМ:

Головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної ради України з прав людини **Вікторія ПИРОГА**

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4

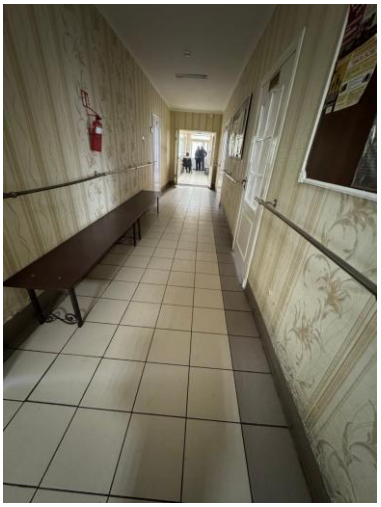


Фото 5



Фото 6

