Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

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

15.06.2026

м. 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 та покарання, на підставі статей 13, 19[1], 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 15.06.2026 групою НПМ здійснено відвідування Відділення стаціонарного догляду для постійного проживання Комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Рожищенської міської ради (далі – відділення, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

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

Храновський Назар Ігорович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Щесюк Оксана Вікторівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Відвідування проведено у присутності завідувачки відділення – Герасимчук Валентини Юхимівни.

Відділення знаходиться за адресою: вул. Б. Хмельницького, 11а, с. Навіз Луцький р-н, Волинська область.

Згідно з Положенням закладу, затвердженим наказом директора територіального центру від 16.09.2024 №28 (надалі - Положення), відділення розраховано на 20 ліжко-місць та є структурним підрозділом центру, яке утворюється для обслуговування 10 і не більш як 20 осіб, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності.

Відділення розташоване на огородженій території у одноповерховій дерев’яній будівлі (фото 1). Для безперешкодного доступу до відділення для маломобільних груп населення та осіб з інвалідністю при вході будівлі до приймального відділення обладнано пандус та поручні (фото 2, 3).

У відділенні наявні стенди, на яких зазначена інформація про права і обов’язки отримувачів соціальної послуги та скриньки для звернень.

На території закладу наявна альтанка для відпочинку.

На день відвідування у відділенні перебувало 17 підопічних (10 чоловіків, 7 жінок), з яких 9 – ліжкових хворих. Усі підопічні відділення дієздатні особи, 8 осіб з інвалідністю влаштовані у відділення як такі, що потребують стороннього

догляду.

Вартість утримання на одну особу складає 21783,51 грн. на місяць.

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

Обслуговування отримувачів соціальної послуги відповідно до штатного розпису здійснюють: завідувач відділенням – 1 шт.од; сестра-господиня – 0,5 шт.од.; сестра медична – 1 шт.од; сестра медична з дієтичного харчування – 0,5 шт.од., молодша медична сестра – 4,5 шт.од.; молодша медична сестра (санітарка-ванниця) – 0,5 шт.од.; кухар – 2 шт.од.; підсобний робітник – 0,25 шт.од., машиніст (кочегар) котельні – 1 шт.од.; машиніст із прання та ремонту одягу – 1 шт.од.

Працівники закладу вчасно проходять профілактичні медичні огляди, що підтверджується особистими медичними книжками.

Усім мешканцям відділення надається амбулаторна лікарська допомога Комунальним підприємством «Рожищенська багатопрофільна лікарня» Рожищенської міської ради (надалі – лікарня). На нічне чергування у відділенні з підопічними залишається одна молодша медична сестра.

У всіх підопічних закладу підписані декларації з сімейними лікарями, що дає їм можливість отримувати лікарські засоби за програмою медичних гарантій на 2026 рік. В медичній частині ведеться. Лікарські засоби зберігаються у належному стані відповідно до встановлених вимог. Препарати розміщені в спеціально відведеному приміщенні з обмеженим доступом, у зачинених шафах та на стелажах із дотриманням умов зберігання. Ліки розподілені за фармакологічними групами, чітко промарковані, наявні позначки термінів придатності. Медикаменти, що потребують низької температури, утримуються в окремому холодильнику з термометром для контролю температурного режиму. Прострочені або невикористані препарати відсутні.

З пояснень персоналу, ліки видають один раз на день. У разі необхідності надання медичної допомоги викликають невідкладну швидку допомогу.

Заходи особистого догляду здійснюються за ширмами.

При поступленні до закладу кожен мешканець проходить через карантинно-приймальне відділення, де проводиться огляд, санітарно-гігієнічні процедури.

Мешканці проживають в дво- та чотиримісних кімнатах з урахуванням стану їхнього здоров’я (фото 4, 5). Жінки й чоловіки проживають окремо. Вікна у кімнатах відділення не заґратовані.

Усім проживаючим пансіонату визначено рівень індивідуальних потреб отримувача даної соціальної послуги, що зазначено у індивідуальному плані надання соціальної послуги «догляд стаціонарний».

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

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

Ванні процедури підопічні приймають раз на тиждень, за потреби – щоденно.

Наявна кімната відпочинку та для зустрічі з рідними, яку облаштовано відповідними меблями (фото 6).

Приміщення відділення обладнано пожежною сигналізацією. Вогнегасники наповнені, розміщені з урахуванням норм протипожежної безпеки та актуальним терміном придатності.

Для підопічних організовано чотириразове харчування та облаштовано їдальню, однак більшість підопічних споживають їжу у кімнатах.

У разі перебоїв з електроенергією у відділенні використовується генератор. Санітарно-гігієнічні приміщення відділення обладнані водонагрівачами (бойлерами), наявні пральна та сушильна машини.

Підопічним забезпечено можливість купувати речі (наприклад, для особистого споживання, використання) шляхом супроводу до магазинів, які поруч із закладом, або доставлення замовленого товару.

Групою НПМ проведено особисте конфіденційне спілкування з 10 отримувачами соціальних послуг та 3 працівниками відділення, оглянуто житлові й допоміжні приміщення, проаналізовано установчі та внутрішні документи закладу, вивчено особові справи підопічних.

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

Дозвілля організовано шляхом забезпечення доступу до послуг місцевої бібліотеки, а також залучення представників місцевої церковної громади, які щотижня проводять тематичні бесіди та заходи духовно-просвітницького спрямування.

Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від отримувачів соціальної послуги не надходило, однак, підопічні висловили побажання щодо забезпечення кімнати для дозвілля телевізором.

Також мешканці відділення повідомили про відсутність застосування до них будь-яких заходів фізичного або психологічного впливу.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 30.09.2020. За результатами попереднього відвідування НПМ виявлено порушення права:

на безпечні умови праці;

на життя і здоров’я.

За результатами попереднього відвідування НПМ надавались такі рекомендації Рожищенській районній раді та адміністрації:

1. Забезпечти належний контроль за діяльністю відділення.
2. Вжити заходів щодо забезпечення у відділенні проведення капітального ремонту сходів.
3. Посилити контроль в організації особистої безпеки підопічних та працівників відділення.

Територіальному центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Рожищенського району Волинської області:

1. Забезпечити належне надання мешканцям відділення послуг лікаря: гінеколога та стоматолога.
2. Забезпечити систематичне надання мешканцям відділення психологічної допомоги.
3. Внести до посадових інструкцій положення про заборону катування, жорстокого або такого, що принижує гідність, поводження з підопічними.
4. Внести до плану підготовки персоналу теми про права пацієнтів, особливості застосування фізичного обмеження, заборону катування, жорстокого або такого, що принижує гідність, поводження з підопічними.
5. Вжити заходів щодо створення ритуальної кімнати.
6. Забезпечити реалізацію права підопічних на скаргу.
7. Встановити вказівники, де знаходяться вогнегасники та розмістити їх відповідно до існуючих вимог.
8. Забезпечити розроблення графіків проведення дезінфекції приміщень.

Виконані рекомендації:

1. Забезпечено належне надання мешканцям відділення медичних послуг лікарями лікарні.
2. Забезпечено реалізацію права підопічних на скарги.
3. Встановлено вказівники, де знаходяться вогнегасники та розміщено їх відповідно до існуючих вимог.
4. Забезпечено розроблення графіків проведення дезінфекції приміщень.

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 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).

2. 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 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»).

3. У житлових кімнатах отримувачів соціальних послуг відсутні кнопки виклику персоналу, у зв'язку з чим підопічні були позбавлені можливості оперативно звернутися за допомогою у разі виникнення невідкладної ситуації.

4. Лазне-пральний комплекс, приміщення санвузлів, мають значні пошкодження стін, підлоги та потребують проведення ремонтних робіт (фото 7, 8, 9).

5. У відділенні відсутнє дієтичне меню. 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.

6. У закладі не в повному обсязі забезпечено належну організацію питного режиму підопічних. Під час відвідування групою НПМ встановлено, що в загальному коридорі розміщено ємності з питною водою та індивідуальний посуд для її вживання, а підопічні забезпечені індивідуальними пляшками для пиття. Водночас, зі слів працівників закладу, питна вода набирається з місцевого колодязя, при цьому документи, що підтверджують її якість та безпечність (сертифікат або результати лабораторних досліджень), під час відвідування не були надані.

Порушення прав осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (статті 9, 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).

Відповідно до пункту 11.9 ДБН В.2.2- 40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» 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 закладу тривожна сигналізація відсутня.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Рожищенській міській раді:

1.1.забезпечити контроль за додержанням прав підопічних;

1.2. вжити 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.

1.3. вжити заходів для облаштування укриття для підопічних та персоналу відповідно до вимог чинного законодавства.

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

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

2.2.облаштувати житлові кімнати та кімнати санітарних вузлів кнопками виклику персоналу;

2.3.провести ремонтні роботи в приміщеннях лазні та санвузлів для забезпечення її належного технічного стану;

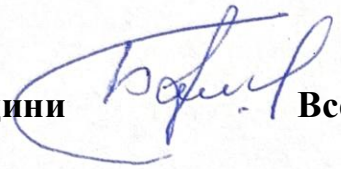
2.4.забезпечити розроблення та затвердження дієтичного меню відповідно до чинних норм харчування з урахуванням вікових та фізіологічних потреб

отримувачів послуг;

2.5. забезпечити доступ підопічних до питної води

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  **Всеволод БОРИСЕНКО**

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2



Фото 3

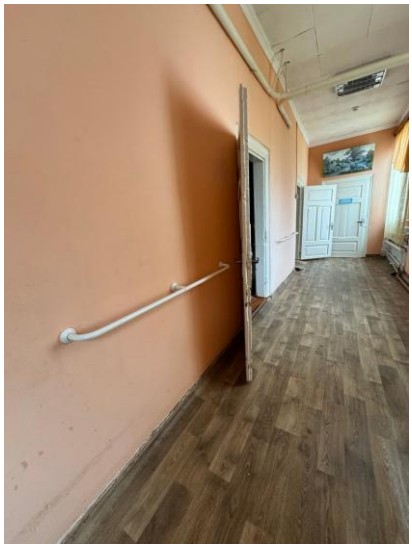


Фото 4



Фото 5



Фото 6



Фото 7



Фото 8

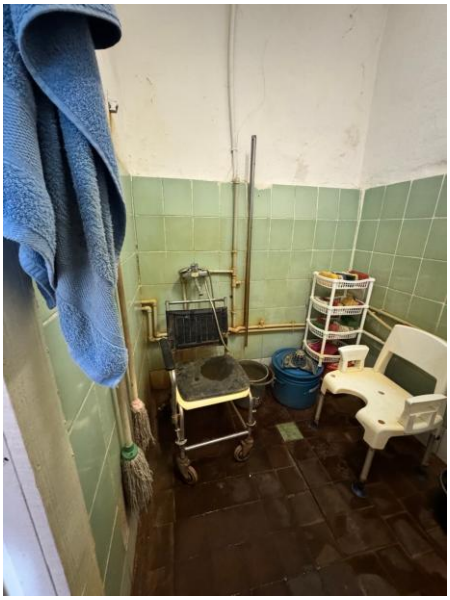


Фото 9

