Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
Відділення стаціонарного догляду для постійного проживання
Центру надання соціальних послуг
Торчинської селищної ради

13.02.2026

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», 13.02.2026 групою НПМ здійснено відвідування Відділення стаціонарного догляду для постійного проживання Центру надання соціальних послуг Торчинської селищної ради (далі – відділення, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Шкльода Катерина 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;

Щесюк Оксана Вікторівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Відвідування групою НПМ здійснювалось вперше.

Відвідування проведено у присутності сестри медичної відділення – Рабчевська Валентина Василівна.

Завідувач відділення – Апіваліна Марія Василівна.

Відділення знаходиться за адресою: вул. Шкільна, буд. 4 А, село Білосток Луцький район, Волинська область.

Згідно з Положенням закладу, погодженими головою Торчинської селищної ради 27.08.2024 (надалі - Положення), відділення розраховано на 35 ліжко-місць та є структурним підрозділом центру, яке утворюється для обслуговування 10 і не більш як 50 осіб, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності.

Відділення розташоване на огородженій території у двоповерховій 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).

На території закладу наявні альтанки для відпочинку.

На день відвідування у відділенні перебувало 34 підопічних (14 чоловіків, 20 жінок), з яких 5 – ліжкових хворих. Усі підопічні відділення дієздатні особи, 11 осіб з інвалідністю влаштовані у відділення як такі, що потребують стороннього догляду.

Вартість утримання на одну особу складає 16159,00 грн. на місяць.

Згідно журналу прийому підопічних протягом 2025 року станом на день відвідування у відділенні помер 1 чоловік.

Обслуговування отримувачів соціальної послуги відповідно до штатного

розпису здійснюють: завідувач відділенням – 1 шт.од; сестра-господиня – 1 шт.од.; сестра медична – 1 шт.од; молодша медична сестра (санітарка-прибиральниця) – 2 шт.од.; молодша медична сестра (санітарка з догляду за хворими) – 5 шт.од.; молодша медична сестра (санітарка-ванниця) – 1 шт.од.; кухар – 1 шт.од.; оператор газової котельні – 1 шт.од.; машиніст із прання та ремонту одягу – 1 шт.од.; робітник з благоустрою – 1 шт.од.

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

Під час відвідування у відділенні не виявлено протермінованих лікарських засобів.

Усім мешканцям відділення надається амбулаторна лікарська допомога комунальним некомерційним підприємством «Торчинська районна лікарня Торчинської селищної ради» (надалі – лікарня). На нічне чергування у відділенні з підопічними залишається одна молодша медична сестра.

Усі підопічні уклали декларацію з лікарем лікарні Клепарською Н.О.

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

Мешканці проживають в одно-, дво- та тримісних кімнатах з урахуванням стану їхнього здоров’я (фото 3, 4). 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». З кожним отримувачем соціальної послуги укладено договір про надання соціальної послуги «Стаціонарний догляд».

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.

У вестибюлі на другому поверсі наявні зони з м’якими меблями та стільцями, телевізором. Наявна кімната відпочинку та для зустрічі з рідними, яку облаштовано відповідними меблями та наявний холодильник загального користування (фото 5, 6).

Приміщення відділення обладнано пожежною сигналізацією, системою протидимного захисту. Вогнегасники наповнені, розміщені з урахуванням норм протипожежної безпеки.

Для підопічних організовано чотириразове харчування та облаштовано їдальню (фото 7), однак більшість підопічних споживають їжу у кімнатах. Воду споживають з крана, оскільки відповідно висновку Державного підтриємства «Волиньстандартметрологія» від 21.01.2025 року вона відповідає встановленим

нормам. Також на коридорах доступна питна вода з кулера (фото 8).

У разі перебоїв з електроенергією у відділенні використовується генератор. Санітарно-гігієнічні приміщення відділення обладнані водонагрівачами (бойлерами).

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

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

У відділенні наявне укриття, яке знаходяться у підвальному приміщенні житлового корпусу. Акт огляду об'єкта фонду захисних споруд цивільного захисту щодо можливості його використання протирадіаційного укриття видано Державною службою України з надзвичайних ситуацій 17 листопада 2025 року, що відповідає нормам ДБН В.2.2.-5-97 «Захисні споруди цивільної оборони» (фото 9).

Групою НПМ проведено особисте конфіденційне спілкування з 13 отримувачами соціальних послуг та 4 працівниками відділення, оглянуто житлові й допоміжні приміщення, проаналізовано установчі та внутрішні документи закладу, вивчено особові справи підопічних.

Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від отримувачів соціальної послуги не надходило.

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

ІІ. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

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).

1. 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»).

2. Медичними працівниками не складається довідка про фіксацію тілесних

ушкоджень (форма первинної облікової документації № 511/о) відповідно до вимог наказу МОЗ від 02.02.2024 № 186. Відсутність належного документування фактів тілесного ушкодження може перешкоджати ефективному розслідуванню випадків травмування у подальшому.

3. Групою НПМ встановлено, що житлові та санітарні кімнати закладу не облаштовано кнопками виклику персоналу. У разі виникнення потреби в екстреній медичній допомозі у підопічних виникає проблема у швидкому та своєчасному зверненні за допомогою до медичних працівників.

4. 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 серцевосудинної системи, а також до погіршення загального стану та зниження якості життя.

5. У холодильнику, який знаходиться у кімнаті відпочинку підопічних поруч з продуктами харчування зберігаються ліки (інсулін), що є порушенням вимог розділу 2, пункту 4.2 розділу 4 Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 16.12.2003 № 584 (фото 10).

6. У відділенні наявна карантинна кімната (ізолятор), однак вона використовується не за призначенням – у ній на постійній основі проживає один із підопічних. Така практика унеможливлює своєчасну ізоляцію осіб із підозрою або підтвердженими інфекційними захворюваннями та створює ризики поширення інфекцій серед підопічних і персоналу. Це не відповідає вимогам Заходів та засобів щодо попередження інфікування під час догляду за пацієнтами, затверджених наказом МОЗ України від 03.08.2020 № 1777, які є обов'язковими для всіх закладів, що надають соціальні послуги, незалежно від форми власності та підпорядкування.

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

7. Приміщення закладу не 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» (далі – ДБН), а саме: заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможливлює організацію прогулянок для маломобільних та ліжкових хворих підопічних, оскільки житлові кімнати розміщені на другому поверсі будівлі.

8. Відділення не у повній мірі пристосоване до потреб осіб з інвалідністю та підопічних, які належать до маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН, ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення», а саме: головний вхід закладу не пристосований для доступу осіб з інвалідністю та осіб похилого віку (фото 11).

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

9. Групою НПМ встановлено, що продукти харчування у пансіонаті зберігаються в холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми.

10. В житлових кімнатах, розташованих на другому поверсі, стіни та стелі мають ознаки плісняви, що може спричинити погіршення стану здоров’я підопічних (зокрема розвиток алергічних реакцій, захворювань органів дихання), а також свідчить про порушення санітарно-гігієнічних вимог до утримання житлових приміщень та статті 6 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» (фото 12).

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

11. 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.

Право на ефективні засоби юридичного захисту (13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, статтями 40, 57, 59 Конституції України).

12. 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.

Закладом 06.12.2023 укладено меморандум із Західним регіональним центром з надання безоплатної вторинної правничої допомоги, однак підопічні протягом 2025 року не отримували консультації з актуальних для них питань, зокрема щодо захисту прав 10 внутрішньо переміщених осіб.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Торчинській селищній 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.

2. Центру надання соціальних послуг Торчинської селищної ради:

2.1. забезпечити ведення документації закладу щодо фіксування випадків травматизму;

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

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

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

2.5. забезпечити зберігання ліків у холодильнику медичної кімнати;

2.6. облаштувати кімнату ізолятора та використовувати за призначенням;

2.7. забезпечити регулярні прогулянки на свіжому повітрі маломобільних осіб, що сприятиме їх соціальній інтеграції та підтримці зв'язку із зовнішнім середовищем;

2.8. для безперешкодного доступу до відділення для маломобільних груп населення та осіб з інвалідністю при вході будівлі до приймального відділення обладнати пандус та поручні;

2.9. забезпечити контроль за якістю харчування підопічних відділення, зберіганням продуктів харчування та добових норм;

2.10. невідкладно організувати переселення підопічних із кімнат, у яких зафіксовано пошкодження стелі та стін, та забезпечити проведення відповідних ремонтних робіт до відновлення належних умов проживання;

2.11. облаштувати житлові кімнати, у яких проживає більше ніж одна особа, ширмами для забезпечення приватності;

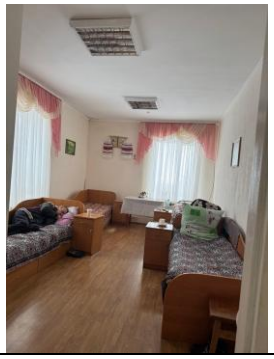
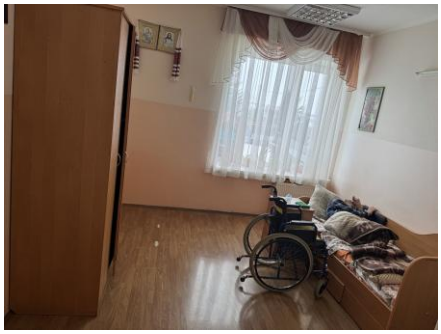
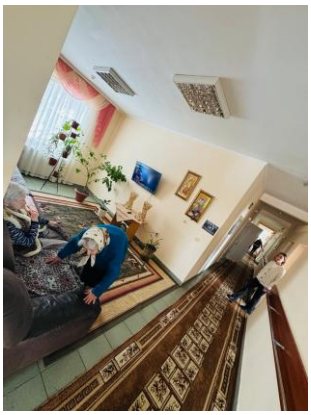
2.12. з метою захисту прав підопічних закладу - налагодити співпрацю з центрами з надання безоплатної правової допомоги та правозахисними організаціями для надання безоплатної первинної.

Додаток: фотоматеріали на 2 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ:

Представник Уповноваженого
Верховної Ради України
з прав людини у Волинській області  **Катерина ШКЛЬОДА**

Фотоматеріали

Фото 1 	**Фото 2** 
Фото 3 	**Фото 4** 
Фото 5 	**Фото 6** 
Фото 7	**Фото 8**



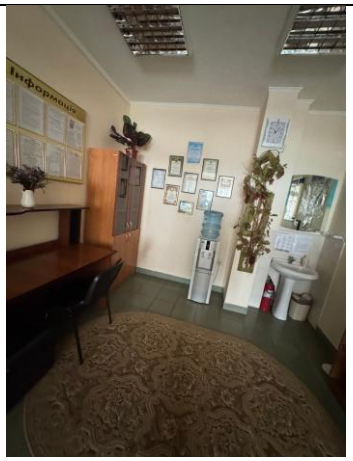


Фото 9



Фото 10



Фото 11



Фото 12

