Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання КНП «Кіцманський центр надання соціальних послуг» Кіцманської міської ради

12.02.2026

м. Чернівці, 2026

І. ВСТУП

На 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», 12.02.2026 групою НПМ здійснено відвідування відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання комунального некомерційного підприємства «Кіцманський центр надання соціальних послуг» Кіцманської міської ради (далі – відділення стаціонарного догляду, відділення, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Ісопенко Ірина Юльянівна, представник Уповноваженого у Чернівецькій області (керівник групи НПМ);

Лупу Аріна Віталіївна, представник громадської організації;

Марущак Анна Валеріївна, представник громадської організації.

Загальна інформація:

Відділення стаціонарного догляду знаходиться за адресою: 59300, Чернівецька обл., м. Кіцмань, вул. Незалежності, буд. 1.

Директор комунального некомерційного підприємства «Кіцманський центр надання соціальних послуг» Кіцманської міської ради – Рухтурак Валентина Іванівна. Під час відвідування групу НПМ також супроводжувала фахівець із соціальної роботи відділення.

Згідно з даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань відділення зареєстроване з кодом – 21425212, та надає послуги згідно КВЕД 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів (основний), а також Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у.

Відповідно до Положення про відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання КНП «Кіцманський центр надання соціальних послуг» Кіцманської міської ради (далі – Положення про відділення), відділення утворюється для обслуговування не менше як 10 і не більш як 50 одиноких громадян, до якого на постійне або тимчасове проживання, повне державне утримання безоплатно приймають одинокі громадяни похилого віку, особи з інвалідністю (які досягли 18-річного віку), хворі (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які відповідно до висновку лікарсько-консультаційного комісії закладу охорони здоров’я за станом здоров’я не здатні до самообслуговування, потребують

постійного стороннього догляду та допомоги, стаціонарного догляду, соціально-побутових, соціально-медичних та інших соціальних послуг.

Відділення розраховане на перебування 30 осіб. На день відвідування у відділенні перебувало 28 осіб: 9 чоловіків та 19 жінок, з них 10 – особи з інвалідністю.

З 1 січня 2026 року по дату моніторингового відвідування у закладі померло 3 особи (причиною смерті встановлено хронічну серцеву недостатність та онкологічне захворювання). Фактів насильницької смерті не встановлено.

Штатна чисельність працівників закладу складає 20,5 шт. од., зокрема з числа молодшого медичного персоналу: сестра медична – 5,0 шт. од., сестра медична з дієтичного харчування – 0,5 шт. од., молодша медична сестра з догляду за хворими – 5,0 шт. од., молодша медична сестра – 1,0 шт. од., молодша медична сестра (санітарка-ванниця) – 0,5 шт. од., молодша медична сестра (санітарка-прибиральниця) – 1,0 шт. од. Проте посада завідуючого відділення стаціонарного догляду є вакантною.

На утримання відділення стаціонарного догляду у 2026 році передбачено кошти як з Кіцманської міської територіальної громади, так і з трьох сусідніх громад, підопічні яких отримують соціальну послугу у відділенні. Загальна сума складає 6 740 596 грн.

Соціальна послуга стаціонарного догляду у відділенні надається підопічним на підставі укладених договорів про надання соціальних послуг.

Відділення розміщується у одноповерховому корпусі *(фото 1)*. Для підопічних облаштовано 12 кімнат, в яких вони проживають від 2 до 3 осіб *(фото 2, 3)*. Окрім цього, облаштовано: простір для прийому їжі, кухню *(фото 4)*, 3 санвузли та 1 душову кімнату *(фото 5, 6)*, кабінет молодшої медичної сестри, складське приміщення *(фото 7)*, а також загальну кімнату для дозвілля та/або зустрічей із відвідувачами *(фото 8)*.

Також, у відділенні наявний ізолятор на 2 ліжко-місця, у якому на момент відвідування перебував підопічний, нещодавно поселений до закладу.

У кімнатах жінки та чоловіки проживають окремо. Вікна у кімнатах відділення не заґратовані.

Варто зазначити, що кожен підопічний забезпечений багатофункціональним інвентарем, зокрема ліжком та приліжковою тумбою, яка за потреби трансформується у столик.

Також групою НПМ з’ясовано, що у коридорах закладу встановлені поручні для зручного та безпечного пересування осіб з інвалідністю та маломобільних осіб *(фото 9)*.

Групою НПМ відзначено сприятливий мікроклімат у закладі. 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 вільно пересуваються територією закладу, а також мають можливість здійснювати самостійні прогулянки за межами відділення.

Оскільки у закладі відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога!», підопічними та працівниками відділенням використовується укриття, розташоване у КНП «Кіцманська багатопрофільна лікарня інтенсивного лікування».

У пральні закладу наявні три пральні та 2 сушарні машини для догляду за особистим одягом підопічних *(фото 10)*.

На день відвідування усі підопічні мали укладені декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу та отримують медичні послуги, передбачені програмою державних гарантій медичного обслуговування населення у 2026 році, затвердженою Постановою Кабінету Міністру України від 24.12.2024 № 1503.

З метою надання необхідної медичної допомоги підопічним, відділення має укладені договори з:

Комунальним некомерційним підприємством «Кіцманська багатопрофільна лікарня інтенсивного лікування»;

Комунальним некомерційним підприємством «Кіцманський центр первинної медичної допомоги»;

Обласним комунальним некомерційним підприємством «Чернівецький обласний наркологічний диспансер».

Заклад знаходиться на території розташування КНП «Кіцманська багатопрофільна лікарня інтенсивного лікування». Будівля забезпечена централізованим водопостачанням та водовідведенням, опалення подається також централізовано.

Територія закладу огороджена, наявні альтанки, лави та простір для прогулянок підопічних *(фото 11)*. У межах пішої доступності від закладу розташований продовольчий магазин, автобусна зупинка та каплиця.

Також відділення має у власності 2 службових автомобілі, які використовуються для потреб підопічних. Один з таких автомобілів облаштований для перевезення особи на кріслі колісному.

У кімнатах відділення наявні ширми для забезпечення приватності підопічних. У кожній з кімнат наявні сейфи, призначені для зберігання особистих цінних речей підопічних *(фото 12)*. Ключі від сейфів зберігаються виключно у підопічних.

Протермінованих медичних препаратів у відділенні не виявлено.

Під час нічного чергування у відділенні з підопічними залишаються 1 сестра медична та 1 молодша медична сестра (санітарка).

У приміщенні харчоблоку робочі поверхні та посуд чисті. Працівники, які залучені до робіт у харчоблоці, вчасно проходять медичні огляди, що підтверджено відповідними записами в особистих медичних книжках.

На дверях кожної кімнати розміщено графік прибирання та графік кварцування кімнат підопічних *(фото 13)*.

У відділенні наявне перспективне двотижневе меню, одноденне меню розміщене при вході в їдальню та є доступним для ознайомлення підопічних. Також підопічні, у тому числі ліжкові хворі, забезпечені доступом до питної води: у коридорі закладу наявний кулер *(фото 14)*, а у кожній кімнаті наявні ємності з питною водою.

Для підопічних у закладі організовуються дозвіллєві заходи, серед яких привітання з днем народження, гуртки за бажанням підопічних, концертні програми, а також просвітницькі заходи до свят. Усі заходи проводяться фахівцем із соціального супроводу із залученням за потреби представників різних організацій.

У кімнаті для відпочинку та зустрічей наявний телевізор, що дає можливість мешканцям переглядати телепередачі у зручний для них час та зустрічатися із відвідувачами.

За словами адміністрації відділення, у разі перебоїв з електроенергією у відділенні використовується бензиновий генератор.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з усіма отримувачами соціальних послуг та 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.

ІІ. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Право на захист від катувань, жорстокого, нелюдського чи такого, що принижує гідність, поводження чи покарання (стаття 3 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 28 Конституції України).

1. До посадових інструкцій (функціональних обов’язків) персоналу не включено пункти про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження, як це передбачено статтею 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

Порушення прав осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (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 16 Закону України «Про соціальні послуги»).

2. Не всі приміщення відділення у повній мірі 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. Основні положення» (далі – ДБН Інклюзивність), а саме:

- відсутній пандус на вході до будівлі;
- на сходах при вході до будівлі відділення та всередині відсутні попереджувальні тактильні смуги по ширині проходу або контрастне кольорове маркування;
- при вході в окремі кабінети не розміщені інформаційні таблички з зазначенням номеру та назви відповідного кабінету шрифтом Брайля, що ускладнює орієнтацію для відвідувачів та підопічних.

3. Відповідно до вимог Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 (далі – Положення), підопічні у відділенні стаціонарного догляду мають бути забезпечені цілодобовим медичним обслуговуванням. Водночас групою НПМ встановлено, що житлові 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.

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

4. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в житлових кімнатах закладу (площа на одного підопічного в кімнатах відділення складає від 3 до 6 м^2, тоді як має бути не менше 8 м^2), що є порушенням норм житлової площі на одну особу та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007.

5. Працівники кухні не зберігають добові проби страв та кулінарних виробів від кожної партії приготовлених страв для контролю за якістю та безпечністю готових страв в окремі герметично закриті промарковані стерильні ємності на строк не менше 48 годин (з моменту закладання на зберігання) в холодильнику при температурі +2…+6 °С.

6. Групою НПМ встановлено, що деякі продукти харчування у відділенні зберігаються в холодильнику без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів».

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

7. У житловому корпусі відсутній інформаційний стенд з інформацією про права і обов'язки підопічних, адреси і контактні дані посадових осіб, до яких підопічні та персонал можуть звернутися у разі порушення їх прав, інформація про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини тощо.

8. 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. Однак у закладі не налагоджена співпраця з місцевим центром з надання безоплатної вторинної правничої допомоги, що порушує право підопічних на своєчасне отримання кваліфікованої професійної правничої допомоги, гарантованої державою.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Кіцманській міській раді:

опрацювати наведенні порушення прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду, а також причини та умови, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності відділення.

Комунальному некомерційному підприємству «Кіцманський центр надання соціальних послуг» Кіцманської міської ради:

вжити невідкладних 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 закладу;

внести до посадових інструкцій (функціональних обов'язків) персоналу інформацію про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання;

забезпечити дотримання норм житлової площі на одну особу;

забезпечити дотримання вимог ДБН Інклюзивність у відділенні;

вжити заходів щодо маркування всіх харчових продуктів;

забезпечити дотримання законодавства у сфері безпечності та якості харчових продуктів;

встановити у житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних кнопки виклику персоналу;

розмістити на інформаційному стенді інформацію про права підопічних та номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав, а також актуальну інформацію для отримання підопічними безоплатної правничої допомоги;

вжити заходів щодо налагодження співпраці із Західним міжрегіональним центром з надання безоплатної правничої допомоги.

Додаток: фотоматеріали на 3 арк. в 1 прим.

Представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Чернівецькій області  **Ірина ІСОПЕНКО**

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


ГРАФІК
Щоденної дезінфекції, прибирання та провітрювання
ПАЛАТА 2
9^{15} - 10^{00}
18^{45} – 19^{30}

