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»

24.09.2026

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 і покарання, на підставі статей 13, 19[1], 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 24.09.2026 групою НПМ здійснено відвідування відділення стаціонарного догляду для постійного проживання Комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Володимирської міської ради» (далі – відділення, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Литвинчук Ірина Миколаївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, (керівник групи);

Шкльода Катерина Олександрівна, представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Волинській області;

Щесюк Оксана Вікторівна, представник громадської організації.

Загальна інформація

Відвідування проведено у присутності завідувачки відділення Ткачук Іванни Миколаївни.

Відділення знаходиться за адресою: вул. Привокзальна, 20, м. Володимир, Волинська область.

Згідно з Положенням, затвердженим наказом директора Комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Володимирської міської ради, відділення утворене для обслуговування 15 осіб. До закладу на постійне або тимчасове проживання, повне державне утримання приймаються 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-консультаційної 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 розташоване в одноповерховій будівлі на огородженій території, облаштованій зонами відпочинку з озелененням, лавами та альтанкою для перебування підопічних на свіжому повітрі (фото 1).

Приміщення закладу пристосовано до потреб осіб з інвалідністю та підопічних, які належать до маломобільних груп населення, а саме: біля входів до будівлі наявні пандуси; коридори, санвузли, кімнати забезпечено засобами безпеки, орієнтування, отримання інформації для осіб із порушенням зору; наявні попереджувальні контрастні смуги та тактильні елементи доступності

(фото 2, 3, 4).

У відділенні наявні стенди, на яких зазначена інформація про права і обов'язки отримувачів соціальної послуги та скриньки для звернень (фото 5).

На день відвідування в закладі перебувало 15 підопічних, з яких: 5 осіб – ліжкохворі, 2 особи з інвалідністю. Усі підопічні є дієздатними.

При надходженні до закладу кожен мешканець проходить через карантинно-приймальне відділення, де проводиться огляд, санітарно-гігієнічні процедури (фото 6).

Усім підопічним визначено рівень індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, що зазначено в індивідуальному плані надання соціальної послуги «догляд стаціонарний», а також з кожним отримувачем укладено відповідний договір. 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 проживають у кімнатах на 2-3 особи, роздільно за статтю. 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 (фото 7, 8). Мешканці відділення забезпечені меблями, постільною білизною, одягом, підгузками, ходунками та кріслами колісними. Для маломобільних та ліжко - хворих осіб передбачено спеціальні підйомники, що забезпечує їхню мобільність під час прогулянок та здійснення гігієнічних процедур. Підопічним безоплатно надаються перукарські послуги та послуги подолога із залученням відповідних фахівців.

У вестибюлі наявна зона з м'якими меблями та стільцями, телевізором для спільного відпочинку та зустрічей з рідними (фото 9).

Санвузли і душові пристосовані для маломобільних осіб (фото 10).

Приміщення відділення обладнано пожежною сигналізацією, системою протидимного захисту.

Середня вартість харчування на одного підопічного на добу станом на 30.08.2026 складає – 965,00 грн. Вартість медикаментів на одного підопічного на добу – 42,00 грн. Середня вартість перебування однієї особи в місяць у відділенні складає – 29920,00 грн.

Загальна чисельність працівників закладу – 13 осіб, 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). 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 мешканцями відділення здійснюють 3 працівники. Вакантні посади відсутні.

У посадових інструкціях працівників закладу передбачено пункт про заборону катувань відповідно до статті 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

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.

Відділення працює без штатного лікаря, проте забезпечено співпрацю з Комунальним підприємством «Володимирський центр первинної медичної допомоги Володимирської міської ради», що дозволяє підопічним отримувати первинну та спеціалізовану медичну допомогу відповідно до укладеного договору про надання послуг від 03.04.2024 №36/07-16/54. У випадках гострої потреби викликається лікар загальної практики – сімейної медицини.

Усі підопічні уклали декларації з сімейними лікарями, що дає їм можливість отримувати лікарські засоби за програмою медичних гарантій на 2026 рік. В медичній частині ведуться журнали обліку надходження та використання ліків.

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

Під час огляду наявних у закладі медичних препаратів не виявлено ліків з терміном придатності, який минув. Лікарські засоби зберігаються у шафі медичного кабінету з дотриманням температурного режиму (фото 11, 12). З пояснень персоналу, медичні препарати видають за призначення лікаря. У разі необхідності надання медичної допомоги викликають невідкладну швидку допомогу.

Усі працівники вчасно проходять медичні огляди, що підтверджено відповідними записами в особистих медичних книжках.

Відповідно до Журналу обліку померлих станом на дату відвідування у 2026 році зафіксовано 2 летальних випадки внаслідок серцево-судинних захворювань.

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

У разі перебоїв з електроенергією у відділенні використовується генератор. Санітарно-гігієнічні приміщення закладу обладнані водонагрівачами (бойлерами). Наявна пральна кімната (фото 13). Ванні процедури підопічні приймають раз на тиждень, а за потреби щоденно.

У відділенні здійснюється чотириразове харчування, у тому числі з урахуванням віку і стану здоров'я, в межах натуральних норм харчування відповідно до державного стандарту стаціонарного догляду. Наявне денне та

перспективне меню. Всі продукти харчування мають відповідні сертифікати.

Їжу підопічні, окрім ліжко-хворих, споживають в їдальні (фото 14). У приміщенні харчоблоку дотримуються належних санітарно-гігієнічних умов, робочі поверхні та посуд чисті. Працівники, які залучені до робіт у харчоблоці, вчасно проходять медичні огляди, що підтверджено відповідними записами в особистих медичних книжках.

Відповідно до Договору про співпрацю (спільне використання укриття) від 20.01.2025 під час сигналу «Повітряна тривога» відділення використовує підвальне приміщення (укриття) Комунального підприємства «Володимирське територіальне медичне об'єднання» Володимирської міської ради. Для швидкого переміщення в укриття підопічних транспортують спеціалізованим автомобілем Volkswagen Crafter, також керівництвом закладу розроблено та ознайомлено усіх працівників та підопічних з планом евакуації у випадку екстрених випадків.

Керівництвом закладу налагоджено співпрацю з центром надання безоплатної правничої допомоги та юристами БФ «Право на захист», БФ «Рокада» для забезпечення своєчасного надання підопічним правничої допомоги.

Мешканцям відділення забезпечено можливість купувати речі (наприклад, для особистого споживання, використання) шляхом супроводу до магазинів, які поруч із закладом або за допомогою доставки замовленого товару.

Дозвілля організовано шляхом організації арт-занять працівниками Центру Життєстійкості. Регулярно працівники відділення організовують спільне читання преси, книжок, перегляд телебачення. У будь-який час доступні настільні ігри. Фізична активність реалізується через прогулянки по території закладу.

Групою НПМ проведено особисте конфіденційне спілкування з 6 отримувачами соціальних послуг та 2 працівниками відділення.

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

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 08.07.2025, за результатами якого виявлено порушення прав:

на життя та безпеку;

на охорону здоров'я та медичну допомогу;

осіб з інвалідністю;

на захист від катування, жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження чи покарання;

на повагу до приватного і сімейного життя.

За результатами попереднього відвідування НПМ вносились наступні рекомендації Володимирській міській раді Волинської області:

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»;

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

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

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

обладнати укриття згідно вимог Кодексу цивільного захисту України;

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

обладнати житлові кімнати відділення кнопками виклику персоналу;

облаштувати приміщення ізолятора;

обладнати санітарно-гігієнічні приміщення відділення тривожною сигналізацією;

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

забезпечити належне ведення та внесення всієї інформації у Журнал травматизму;

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

забезпечити дотримання норм житлової площі на одну особу.

Рекомендації виконано частково, а саме:

забезпечено можливість використання укриття під час сигналу «Повітряна тривога»;

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

обладнано житлові кімнати відділення кнопками виклику персоналу;

облаштувано приміщення ізолятору;

обладнано санітарно-гігієнічні приміщення відділення тривожною сигналізацією;

забезпечено контроль за дотриманням натуральних добових норм харчування підопічних та їх маркування;

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

забезпечено дотримання норм житлової площі на одну особу.

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. Під час відвідування встановлено, що розміщення вогнегасників у закладі не відповідає вимогам пункту 6 Розділу 3 Правил експлуатації та типових норм належності вогнегасників, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 15.01.2018 № 25 (надалі – Правила експлуатації вогнегасників), де зазначено, що переносні вогнегасники розміщують шляхом навішування за допомогою кронштейнів на вертикальні конструкції на висоті не більше 1,5 м від рівня підлоги до нижнього торця вогнегасника і на відстані від дверей, достатній для їх повного відчинення, або встановлюють у пожежні шафи пожежних кран - комплектів, на пожежні щити, стенди, підставки та спеціальні тумби.

Порушення права на охорону здоров’я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України).

2. Медичними працівниками не складається довідка про фіксацію тілесних ушкоджень (форма первинної облікової документації № 511/о) відповідно до вимог наказу Міністерства охорони здоров’я України від 02.02.2024 № 186. Відсутність належного документування таких фактів може перешкоджати ефективному розслідуванню випадків травмування у подальшому.

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

3. 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 проживаючі особи забезпечені індивідуальними пляшками для пиття. Водночас, зі слів працівників відділення, забір питної води здійснюється з місцевої загальної системи водопостачання, при цьому документи, що підтверджують її якість та безпечність (сертифікат або результати лабораторних досліджень), під час відвідування не були надані.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Володимирській міській раді Волинської області 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».

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

2.1. розмістити вогнегасники відповідно до вимог п. 6 Правил експлуатації вогнегасників;

2.2. забезпечити фіксацію тілесних ушкоджень підопічних відповідно до вимог чинного законодавства;

2.3. забезпечити якісний питний режим підопічних.

Додаток: фотоматеріали на 3 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ
головний спеціаліст Відділу сприяння
роботі регіональних представництв
Секретаріату Уповноваженого Верховної
Ради України з прав людини  **Ірина ЛИТВИНЧУК**

Фотоматеріали

фото 1



фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6



Фото 7



Фото 8



Фото 9

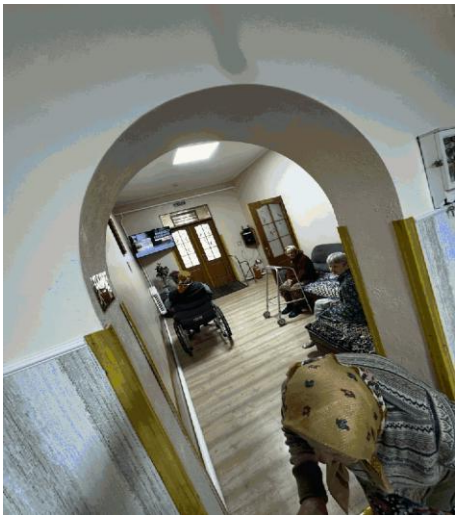


Фото 10



Фото 11



Фото 12



Фото 13



Фото 14

