Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

# ЗВІТ

**про результати відвідування**

**І-шого відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання - геріатричного відділення Будинку ветеранів Центру інтегрованих соціальних послуг управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради**

**14.08.2026**

**м. Черкаси, 2026 рік**

## 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», 14.08.2026 групою НПМ здійснено відвідування І-шого відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового приживання - геріатричного відділення Будинку ветеранів Центру інтегрованих соціальних послуг управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради.

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

**Ніщенко Мар'яна Едуардівна**, представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Черкаській області (керівник групи НПМ);

**Строкань Сергій Ігоревич**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**Шваля Костянтин Вадимович**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**Тарановська Юлія Анатоліївна**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

**Проценко Людмила Петрівна**, представник громадської організації.

**Загальна інформація.**

Заклад знаходиться за адресою: вул. Героїв Рятувальників, буд. 7, м. Умань, Уманський р-н, Черкаська обл., 20300.

Керівництво установи:

**Кріт Раїса Петрівна** – керівник (директор) Будинку ветеранів з відділеннями стаціонарного догляду.

І-ше відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання – геріатричного відділення є структурним підрозділом Будинку ветеранів Центру інтегрованих соціальних послуг управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради (далі – І-ше відділення, відділення, заклад).

Будинок ветеранів є структурним підрозділом Центру інтегрованих соціальних послуг, у якому функціонує шість відділень стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, з них одне відділення паліативного догляду.

І-ше відділення утворене для надання соціальної послуги стаціонарного догляду та допомоги громадянам похилого віку, які страждають на хронічні захворювання з частковою або повною втратою здатності до самообслуговування, з метою продовження активного довголіття та підвищення якості їхнього життя.

Відповідно до Положення про І-ше відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання – геріатричне відділення Будинку ветеранів Центру інтегрованих соціальних послуг управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради, затвердженого заступником начальника управління, директором Центру інтегрованих соціальних послуг наказом від 31.08.2022 № 56, відділення розраховане на обслуговування від 10 до 50 осіб.

До відділення на постійне проживання приймаються громадяни похилого віку, особи з інвалідністю, хворі, у тому числі особи працездатного віку на період до встановлення їм інвалідності, які відповідно до висновку лікарсько-консультаційної комісії за станом здоров'я не здатні до самообслуговування та потребують постійного стороннього догляду і допомоги.

Відділення розташоване в окремій одноповерховій будівлі. Територія закладу огороджена та облаштована (Фото № 1, № 2). На прилеглій території розташовані інші адміністративні та господарські будівлі. Заклад при вході у будівлю обладнаний відеоспостереженням (Фото № 3).

У І-шому відділенні на день відвідування проживали 40 підопічних, з них 26 жінок та 14 чоловіків. Серед них 11 осіб з інвалідністю та 18 осіб зі статусом внутрішньо переміщених осіб.

Житловий корпус обладнано водопроводом, опалення забезпечується потужностями власної котельні. Для забезпечення потреб закладу під час відключення електричної енергії використовуються генератори (Фото № 4).

Підопічні проживають у кімнатах по 2 – 4 осіб.

Житлові приміщення обладнано протипожежною сигналізацією та вогнегасниками (Фото № 5).

Загальна чисельність працівників закладу складає 18 осіб, зокрема, медичні сестри, доглядальниці та інші. На день відвідування чисельність працівників закладу складала 6 осіб.

Відповідно до штатного розпису, для І-го відділення передбачено 23,0 штатних одиниць, зокрема: сестра-господиня – 1,0 шт. од.; лікар загальної практики – сімейний лікар – 0,5 шт. од.; сестра медична стаціонару – 1,0 шт. од.; сестра медична (брат медичний) – 1,0 шт. од.; сестра медична стаціонару вищої кваліфікаційної категорії – 2,0 шт. од.; молодша медична сестра (молодший медичний брат) за хворими – 9,0 шт. од.; молодша медична сестра (молодший медичний брат) (санітарка-ванниця, санітар-ванник) – 1,5 шт. од.; соціальний працівник – 1,0 шт. од.; організатор культурно-дозвіллєвої діяльності І кваліфікаційної категорії – 1,0 шт. од.; робітник з комплексного обслуговування й ремонту будинків 2 кваліфікаційного розряду – 1,0 шт. од.; сторож – 3,0 шт. од.; водій автотранспортних засобів – 1,0 шт. од.

Підопічні забезпечені чотириразовим харчуванням, наявне щоденне та перспективне меню.

Вартість харчування на день 1 підопічного складає 170 грн., вартість медичних препаратів на день на 1 людину складає 5,96 грн.

Зі слів адміністрації закладу, первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з сімейним лікарем, згідно

з Порядком вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503.

Наказом Міністерства охорони здоров'я України від 17.07.2023 № 1285 заклад включено до переліку суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики. Заклад має ліцензію за спеціальностями: «загальна практика – сімейна медицина», неврологія, організація і управління охороною здоров'я; за спеціальністю молодших спеціалістів з медичною освітою: сестринська справа.

За період з 01.01.2026 по дату відвідування у відділені померло – 4 підопічних, у 2025 – померло 7 (основні причини: хронічна серцева недостатність, серцево-судинна недостатність).

Температурний режим у житлових кімнатах та інших приміщеннях відповідає нормам.

Працівниками відділення проводиться прибирання у житлових кімнатах підопічних та приміщеннях загального користування (Фото № 6, № 7).

Підопічні вільно пересуваються територією закладу, мають можливість виходити за територію.

На інформаційних стендах інтернату розміщена інформація про права і обов'язки підопічних, адреси і контактні дані посадових осіб, у тому числі Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, до яких підопічні та персонал можуть звернутися у разі порушення їх прав (Фото № 8).

У відділенні організовується культурно-дозвіллєва діяльність. Облаштовано залу для проведення дозвілля, наявні телевізор, книги та газети. До всіх будівель проведено мережу Інтернет.

Члени групи НПМ здійснили опитування усіх підопічних, ознайомились з особовими справами отримувачів соціальних послуг, оглянули житлові та допоміжні приміщення, медичний кабінет, санвузол та харчоблок (Фото № 9, № 10).

З кожним підопічним укладено договір про надання соціальних послуг.

Скарг на неналежне поводження, застосування жорстоких або таких, що принижують гідність, видів поводження та покарання, від підопічних не надходило.

**Попередні зауваження.**

Відвідування закладу здійснювалося вперше.

## ІІ. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

**Порушення права не бути підданим катуванню, жорстокому, нелюдському або такому, що принижує гідність, поводженню чи покаранню (стаття 3 Конвенції про захист прав людини і 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 і покарання, як це передбачено статтею 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

**Порушення права на життя та безпеку (стаття 2 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 27 Конституції України).**

2. 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, абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185, Вимогам щодо утримання, облаштування та експлуатації об'єктів фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

Опитуванням підопічних, які належать до маломобільних груп населення, встановлено, що зазначені особи із початком екстреного оповіщення «повітряна тривога» продовжують перебувати у житлових кімнатах. Інші підопічні мають можливість скористатися правилом «двох стін».

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

3. Під час відвідування встановлено, що у частині житлових кімнат не дотримано норм площі на одного підопічного. Згідно із пунктом 6.1.1.1 ДБН В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення» – для осіб, спроможних самостійно пересуватися, і для користувачів крісел колісних з розрахунку не менше 8 м$^2$ і 10 м$^2$ на одну особу відповідно, але не менше 10 м$^2$ і 12 м$^2$ – в одномісних кімнатах; для ліжкових хворих – не менше 8 м$^2$ на одну особу, але не менше 9 м$^2$ – в одномісних кімнатах (Фото № 11).

Однак, у відділені підопічні проживають у кімнатах, площа яких від 8,2 м$^2$ до 17,6 м$^2$ , від одного до трьох осіб у кімнаті, що не відповідає встановленим нормам площі проживання на одну особу.

4. Відсутні настінні комбіновані світильники місцевого освітлення над ліжками підопічних у житлових приміщеннях, що порушує пункт 8.3.3 ДБН В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення».

5. У закладі не ведуться арматурні картки, що не дає можливості проаналізувати, протягом якого часу підопічні користуються подушками, матрацами та іншими речами.

6. Групою НПМ встановлено, що проміжок між прийомами їжі перевищував встановлену норму. Так проміжок між сніданком та обідом склав 4 години 30 хвилин.

Відповідно до вимог щодо організації харчування осіб, які перебувають у закладах стаціонарного догляду для громадян похилого віку, проміжки часу між прийманням їжі не повинні перевищувати чотирьох годин, при цьому харчування має бути організовано не менш як чотири рази на добу.

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

7. Медичними працівниками не ведеться журнал обліку фактів виявлення тілесних ушкоджень та не складається довідка про фіксацію тілесних ушкоджень (форма первинної облікової документації № 511/о), яка повинна додаватися до згаданого журналу, відповідно до вимог наказу Міністерства охорони здоров'я України від 02.02.2024 № 186. Зазначену довідку необхідно заповнювати у разі виявлення у особи будь-яких тілесних ушкоджень, незалежно від характеру їх походження, як у закладах з надання психіатричної допомоги, так і в закладах соціального захисту населення.

8. Під час відвідування члени групи НПМ спілкувались із підопічною О., яка має видимі ознаки травми ніг (Фото № 12). У закладі відсутня будь-яка медична документація, яка б свідчила про обстеження та виконання лікарських призначень. У зв'язку з зазначеним неможливо прослідкувати зміни у стані здоров'я підопічної та лікування захворювання. Даний факт свідчить про порушення абзацу четвертого пункту 1 розділу VIII Державного стандарту, а саме: закладом не забезпечується належне спостереження за станом здоров'я та організація надання медичної допомоги особам, у тому числі відповідно до призначень лікарів.

**Порушення права на доступність осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (статті 9, 18 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю).**

9. Відповідно до пункту 11.9 ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» 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 в будь-якому місці на підлозі). У той же час, у санітарно-гігієнічних приміщеннях закладу тривожна сигналізація відсутня (Фото № 13).

10. У всіх кімнатах підопічних, у тому числі маломобільних, відсутні кнопки виклику медичного персоналу, що може призвести до несвоєчасного надання медичної допомоги.

**Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 32 Конституції України, статті 14 та 22 Конвенції про права осіб з інвалідністю).**

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.

Однак, групою НПМ встановлено, що у житлових кімнатах, у яких проживає більше, ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур.

**Порушення права на ефективні засоби юридичного захисту (стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, статті 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. 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.

13. Не забезпечується у закладі право на звернення (стаття 40 Конституції України), оскільки у закладі відсутній журнал звернень, скарг та пропозицій підопічних.

**Порушення права на захист персональних даних (стаття 12 Закону України «Про захист персональних даних»).**

14. У закладі здійснюється відеоспостереження, однак схем розташування відеокамер не сформовано, попереджувальні знаки про здійснення відеоспостереження шляхом розміщення відповідного застереження в загальнодоступному місці для належного візуального сприйняття громадянами відсутні, що не відповідає вимогам абзацу другого частини першої статті 6, частини другої статті 12 Закону України «Про захист персональних даних».

**Порушення права на свободу думки, совісті та релігії (стаття 9 Європейської Конвенції з прав людини).**

15. У закладі не облаштовано молитовного простору, що обмежує реалізацію права на свободу світогляду та віросповідання.

## ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ:

**1. Уманській міській раді** забезпечити**:**

контроль за усуненням порушень виявлених в ході відвідування закладу;

облаштування в закладі укриття з урахуванням вимог чинного законодавства.

**2. І-шому відділенню стаціонарного догляду для постійного або тимчасового приживання - геріатричного відділення Будинку ветеранів**

**Центру інтегрованих соціальних послуг управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради** забезпечити**:**

контроль за усуненням недоліків, викладених у звіті, та вжити заходів щодо забезпечення безпечних та комфортних умов проживання підопічних;

включення до посадових інструкцій персоналу пункт про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання;

облаштування укриття;

дотримання норм житлової площі на одну особу;

встановлення настінних комбінованих світильників місцевого освітлення над ліжками підопічних у житлових приміщеннях;

забезпечити ведення документації закладу щодо фіксування випадків травматизму;

ведення медичної документації підопічних відділення відповідно до вимог національних стандартів для закладів охорони здоров'я;

облаштувати санітарно-гігієнічні приміщення тривожною сигналізацією;

облаштувати кімнати кнопками виклику персоналу тощо;

дотримання права на приватність, зокрема, облаштувати кімнати закладу ширмами;

облаштувати кімнату для відвідувачів для забезпечення права підопічних на конфіденційне спілкування;

забезпечити дотримання прав підопічних на своєчасне отримання кваліфікованої професійної правничої допомоги, гарантованої державою налагодивши співпрацю з місцевим центром з надання безоплатної вторинної правничої допомоги;

розміщення попереджувальних знаків про здійснення відеоспостереження в загальнодоступному місці.

Додаток: фотоматеріали на 4 арк.

**Керівник групи НПМ**

**Представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Черкаській області** **Мар'яна НІЩЕНКО**

Фото №



Фото № 2



Фото № 3



Фото № 4



Фото № 5



Фото № 6



Фото № 7

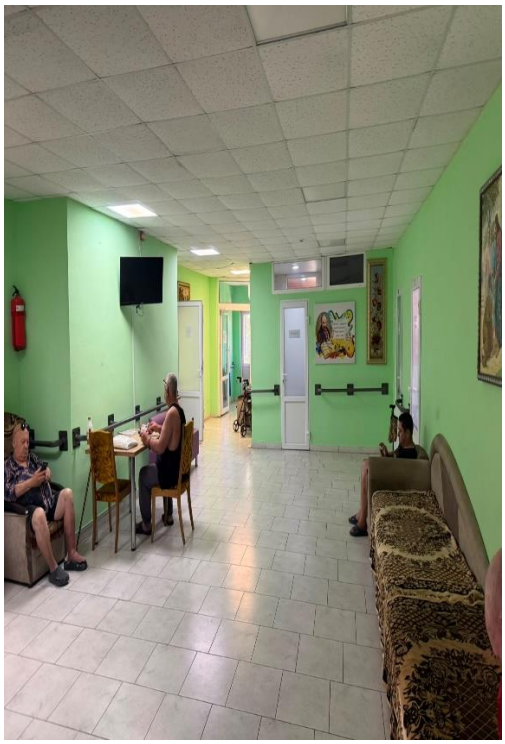


Фото № 8



Фото № 9

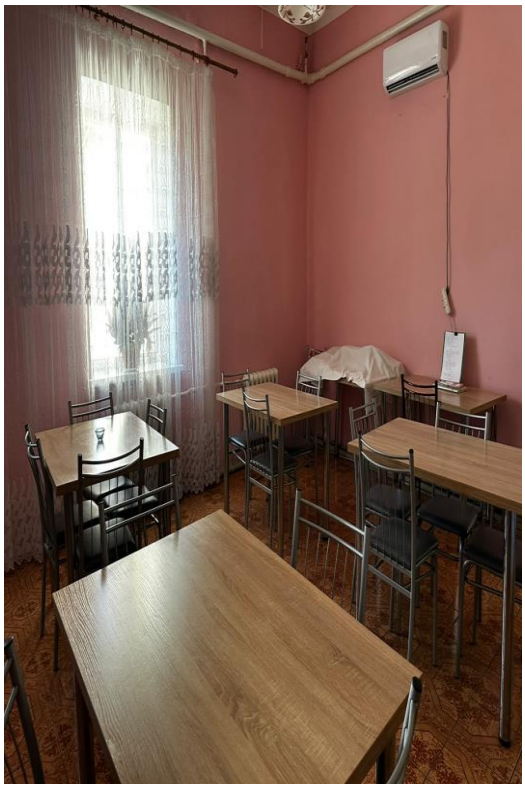


Фото № 10

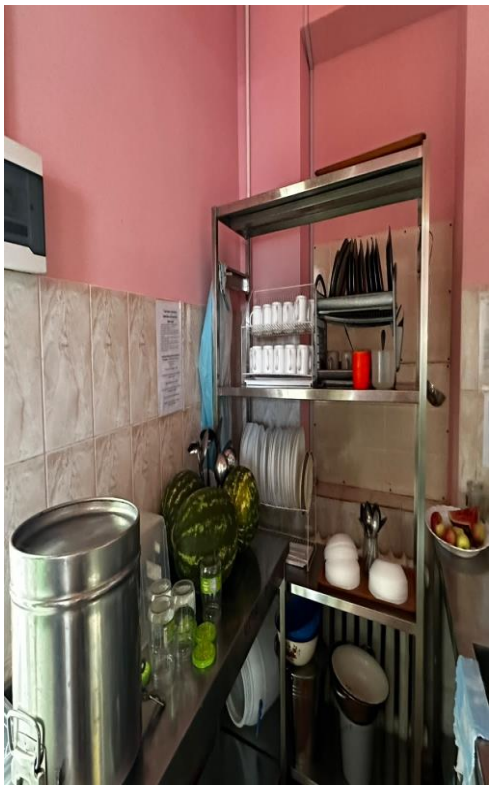


Фото № 11



Фото № 12



Фото № 13

