Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

про результати відвідування
відділення тимчасового проживання Територіального центру надання соціальних послуг м. Черкаси

22.05.2026

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», 22.05.2026 групою НПМ здійснено відвідування відділення тимчасового проживання Територіального центру надання соціальних послуг м. Черкаси.

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;

Проценко Людмила Петрівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Керівництво Територіального центру надання соціальних послуг м. Черкаси (далі – територіальний центр):

Директор – **Сегеда Андрій Віталійович**;

Завідувач відділення тимчасового проживання Територіального центру надання соціальних послуг м. Черкаси – **Фірсова Ольга Олексіївна**.

Територіальний центр є бюджетною установою, рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації якої приймає Черкаська міська рада (далі – засновник).

Організаційно-правова форма територіального центру – комунальна установа.

Місцезнаходження закладу: вул. Праведниці Шулежко (вул. Пушкіна), буд. 13а, м. Черкаси, Черкаський р-н, Черкаська обл., 18002.

Територіальний центр утворено для надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою подолання або мінімізації цих обставин за місцем проживання таких осіб, в умовах тимчасового проживання або денного перебування.

Територіальний центр провадить свою діяльність відповідно до законодавства про соціальні послуги, на підставі цього положення, рішень Черкаської міської ради та її виконавчого комітету, якими визначено перелік соціальних послуг та категорії отримувачів таких послуг, умови їх надання.

Діяльність територіального центру повинна відповідати критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, встановленим Кабінетом Міністрів України.

Положення про Територіальний центр надання соціальних послуг м. Черкаси затверджене рішенням Черкаської міської ради від 13.07.2023 № 43-25.

Територіальний центр провадить свою діяльність за принципами дотримання прав людини та прав осіб з інвалідністю; гуманізму; забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків; поваги до честі та гідності; толерантності;

законності; соціальної справедливості; доступності та відкритості; неупередженості та безпечності; добровільності; індивідуального підходу; комплексності; конфіденційності; дотримання державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил; максимальної ефективності та прозорості використання надавачами соціальних послуг бюджетних та інших коштів; забезпечення високого рівня якості соціальних послуг.

Уповноваженим органом управління та головним розпорядником бюджетних коштів є департамент соціальної політики Черкаської міської ради (далі – Департамент), що здійснює контроль і координацію роботи територіального центру.

Положення про структурні підрозділи територіального центру затверджуються директором територіального центру.

Отож, згідно із наказом директора Територіального центру надання соціальних послуг м. Черкаси № 38/1К від 14.07.2023 «Про затвердження положень про структурні підрозділи» затверджено та введено в дію з 14.07.2023 наступні положення про структурні підрозділи закладу:

1. Положення про відділення організації надання адресної натуральної допомоги Територіального центру надання соціальних послуг м. Черкаси.

2. Положення про відділення тимчасового проживання Територіального центру надання соціальних послуг м. Черкаси (далі – Положення про відділення).

3. Положення про відділення соціальної допомоги вдома Територіального центру надання соціальних послуг м. Черкаси.

4. Положення про відділення денного перебування Територіального центру надання соціальних послуг м. Черкаси.

5. Положення про відділення визначення індивідуальних потреб Територіального центру надання соціальних послуг м. Черкаси.

Відділення тимчасового проживання (далі – відділення, заклад) є структурним підрозділом територіального центру і діє відповідно до Положення про Територіальний центр надання соціальних послуг м. Черкаси, затвердженого рішенням Черкаської міської ради від 13.07.2023 № 43-25 в новій редакції згідно з додатком № 2.

Відділення надає соціальну послугу стаціонарного догляду не менш як 10 і не більше як 30 особам.

До відділення можуть прийматися особи похилого віку, особи з інвалідністю (які досягли 18 – річного віку), які за віком та/або за станом здоров’я втратили здатність до самообслуговування та не мають медичних протипоказань для надання послуг відділенням, зокрема:

громадяни, які не мають постійного місця проживання або проживають самотньо, не мають рідних, які відповідно до законодавства повинні забезпечити їм догляд, або втратили соціальні зв'язки з ними, потребують постійного стороннього догляду до поселення до інтернатних закладів/установ (будинків інтернатів);

громадяни, які потребують постійного стороннього догляду, мають рідних, які тимчасово не можуть здійснювати за ними такий догляд;

одинокі громадяни, які потребують постійного стороннього догляду.

Громадяни, які потребують поселення до будинків-інтернатів, можуть перебувати у відділенні до поселення, але не більше чотирьох місяців (у разі відсутності вільних місць в інтернатних закладах – до їх появи).

Одинокі громадяни, за якими тимчасово не можуть здійснювати догляд рідні, можуть перебувати у відділенні не більше чотирьох місяців.

У своїй діяльності відділення керується Конституцією та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Мінсоцполітики, актами інших центральних і місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Черкаської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, наказами директора Департаменту соціальної політики Черкаської міської ради, а також Положенням про Територіальний центр надання соціальних послуг м. Черкаси та цим Положенням.

Відділення провадить свою діяльність на принципах адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, добровільного вибору отримання чи відмови від надання допомоги, гуманності, комплексності, максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів, законності, соціальної справедливості, забезпечення конфіденційності, дотримання державних стандартів, відповідальності за дотримання етичних і правових норм.

Відділення може надавати такі соціальні послуги:

- догляд стаціонарний – створення умов для проживання; забезпечення харчуванням, твердим, м’яким інвентарем;
- допомога у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, годування);
- спостереження за станом здоров’я та організація надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів, організація надання реабілітаційних послуг відповідно до індивідуальних програм реабілітації;
- допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними;
- навчання навичкам самообслуговування;
- організація розпорядку дня, у тому числі денної зайнятості, дозвілля;
- представництво інтересів – надання допомоги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та/або належать до вразливих груп населення, шляхом здійснення заходів, спрямованих на подолання/пом’якшення складних життєвих обставин, згідно з визначеними потребами;
- консультування – комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи;
- інформування – надання інформації з питань соціального захисту населення, у тому числі переліку та адрес надавачів соціальних послуг, умов їх отримання, тарифів на платні соціальні послуги;
- надання інформації щодо отримання медичної, правової допомоги, адміністративних послуг та інших видів допомоги, робіт, послуг.

У відділенні на день відвідування проживало 7 підопічний (4 жінок та 3 чоловіків), з них 2 особи яким встановлено групу інвалідності, 5 внутрішньо переміщені особи, 1 – особа ліжко хвора. Серед підопічних, які перебувають у закладі, 6 осіб належать до категорії маломобільних.

Згідно зі штатним розписом у відділенні затверджено 8 штатних одиниць: завідувач відділенням – 1, сестра-господиня – 0,5; сестра медична – 2, молодша медична сестра із догляду за хворими – 4; оператор пральних машин – 0,5.

Фактично працює 8 працівників.

Житлові приміщення обладнано пожежною сигналізацією, вогнегасниками, водопроводом, опалення здійснюється з власної котельні. На першому поверсі також розташована їдальня та комора, складські та господарські приміщення.

У відділенні тимчасового проживання організація харчування підопічних здійснюється шляхом надання кейтерингових послуг. Власний харчоблок у відділенні відсутній. З метою забезпечення підопічних повноцінним та якісним харчуванням укладено договір із суб'єктом господарювання на приготування та доставку готових страв строком на один календарний рік.

Харчування здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України, натуральних норм харчування для інтернатних закладів та затвердженого меню. Крім того, передбачено дієтичне харчування з урахуванням віку, стану здоров'я, медичних показань та індивідуальних потреб підопічних.

Меню розроблено та затверджено на початку року. Щоденно сестра медична здійснює контроль за організацією харчування, зокрема проводить контрольне зважування готових страв, перевіряє відповідність маси порцій затвердженому меню та натуральним нормам харчування, контролює якість доставлених страв, а також підтримує постійну взаємодію з постачальником кейтерингових послуг щодо своєчасного усунення зауважень, внесення за потреби змін до меню та забезпечення належної якості харчування підопічних.

Підопічні проживають в кімнатах від 1 особи до 4 осіб. Для підопічних обладнано дві санітарні кімнати з душем та три роздільних санвузла.

Заклад при вході у будівлю обладнаний відеоспостереженням.

Підопічні забезпечуються чотириразовим харчуванням. Вартість харчування одного підопічного на добу в середньому становить 296,00 гривень.

Вартість утримання одної особи на 2026 рік становить 31016,53 грн. на місяць.

У всіх підопічних укладена декларація з сімейним лікарем.

Члени групи НПМ здійснили конфіденційне спілкування з усіма підопічними, ознайомились з особовими справами отримувачів соціальних послуг, оглянули житлові та допоміжні приміщення, медичний кабінет, санвузли.

Попередні зауваження.

Відвідування закладу здійснювалося вперше.

ІІ. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Порушено право на свободу від катувань і жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження та покарання (стаття 3 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 28 Конституції України, стаття 15 Конвенції про права осіб з інвалідністю).

1. До затверджених посадових інструкцій медичних працівників відділення не включено пункти про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження чи покарання, що порушує вимоги статті 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, 18 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, стаття 25 Закону України «Про психіатричну допомогу»).

2. 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:

у коридорах відсутні горизонтальні поручні з обох боків на висоті 0,7 м і 0,9 м для полегшення пересування малорухливим особам;

приміщення закладу не обладнані засобами безпеки, орієнтування, отримання інформації для осіб із порушенням зору;

будівля закладу не оснащена попереджувальними контрастними смугами, повністю відсутні тактильні елементи доступності.

3. Пунктом 11 Порядку забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та інших окремих категорій населення і виплати грошової компенсації вартості за самостійно придбані технічні та інші засоби реабілітації, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 362, передбачено, що особи з інвалідністю забезпечуються ліжками з ручним регулюванням або з електричним регулюванням та протипролежневими матрацами Водночас на день проведення моніторингового відвідування у відділенні проживали дві особи, яким встановлено інвалідність, та одна ліжкохвора особа. Проте, відділення не було забезпечене протипролежневими матрацами, що не відповідає потребам підопічних, які потребують постійного догляду.

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).

4. Пунктом 2 розділу VIII 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) 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.

5. Під час відвідування встановлено, що у житлових кімнатах відділення, де проживають підопічні, встановлено камери відеоспостереження. Розміщення засобів відеоспостереження у житлових приміщеннях, у яких підопічні постійно проживають, є втручанням у їхнє приватне життя та створює ризик порушення права на повагу до приватного і сімейного життя, гарантованого статтею 32 Конституції України та статтею 8 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод (фото 9).

6. Групою НПМ встановлено, що одяг, взуття, постільна білизна та інший м'який інвентар не промарковано та не персоналізовано відповідними інвентарними номерами, закріпленими за підопічними. Зазначене створює умови, за яких неможливе забезпечення позитивного терапевтичного середовища, що не відповідає пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання.

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

7. Під час відвідування встановлено, що у частині житлових кімнат відділення проживає до чотирьох підопічних, при цьому площа, яка припадає на одну особу, не відповідає вимогам пункту 6.1.1.2 ДБН В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2- 18:2007). Відповідно до зазначених вимог площа житлових кімнат у відділеннях для осіб, спроможних самостійно пересуватися, і для осіб, які користуються кріслами колісними, має бути з розрахунком не менше відповідно 8 м^2 і 10 м^2 на людину, але не менше 10 м^2 і 12 м^2 - в одномісних. Площі житлових кімнат у відділенні для лежачих хворих приймаються з розрахунку не менше 8 м^2 на людину, але не менше 9 м^2 - в одномісних. (фото 8, 10).

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України, статті 283 та 284 Цивільного кодексу України).

8. Групою НМП встановлено, що у закладі відсутній договір із закладом охорони здоров'я або договір про надання послуг із фізичними особами-підприємцями, які в установленому порядку отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики (для надавачів соціальної послуги догляду стаціонарного), що суперечить вимогам підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії).

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

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

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ:

1. Черкаській міській раді забезпечити контроль за усуненням порушень, виявлених в ході відвідування відділення.

2. Територіальному центру надання соціальних послуг м. Черкаси:

забезпечити належний догляд за підопічними;

забезпечити дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;

забезпечити підопічних протипролежневими матрацами;

забезпечити дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити всі житлові кімнати, у яких проживають підопічні, що не здатні до самообслуговування, ширмами;

вжити заходів щодо облаштування відділення відповідно до потреб осіб з інвалідністю та підопічних, які належать до маломобільних груп населення згідно з вимогами ДБН;

облаштувати у відділенні молитовний простір;

вжити заходів щодо демонтажу камер відеоспостереження, встановлених у житлових кімнатах підопічних, та забезпечити повагу до їх права на приватність і недоторканність особистого простору;

укласти договір із закладом охорони здоров'я або договір про надання послуг із фізичними особами-підприємцями, які в установленому порядку отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики для надання медичної допомоги та медичного обслуговування підопічним;

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

Додаток: фотоматеріали на 4 арк.

Керівник групи НПМ

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

Фотоматеріали

фото 1



фото 2



фото 3



фото 4



фото 5

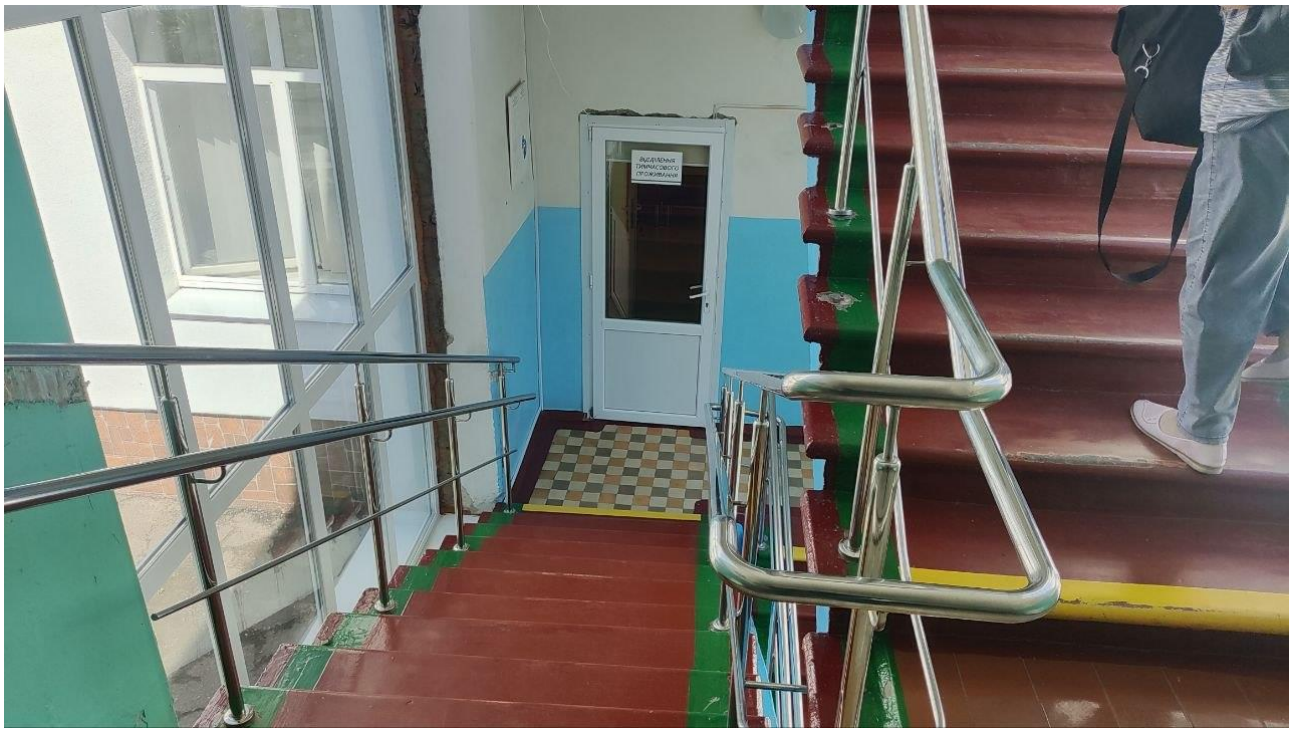


фото 6



фото 7



фото 8



фото 9

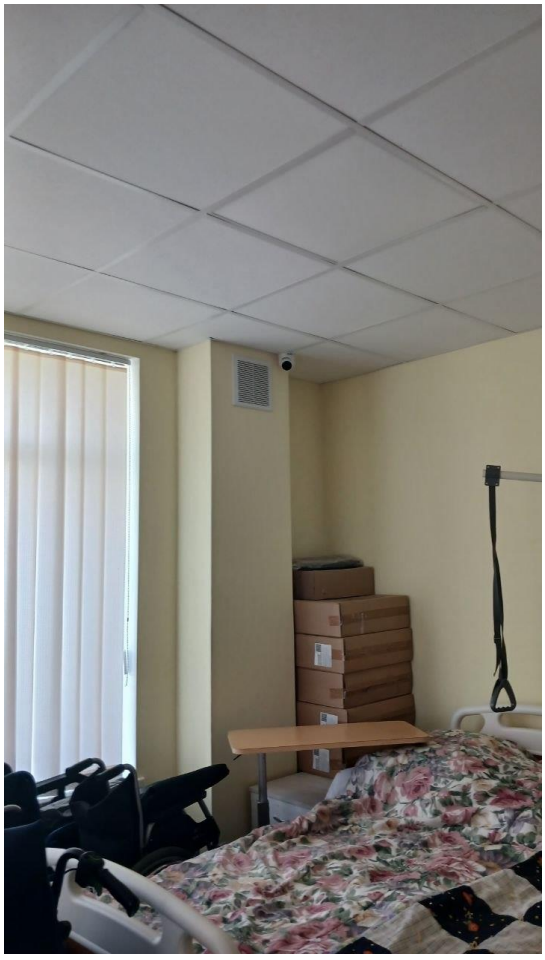


фото 10

