Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

про результати відвідування відділення для постійного або тимчасового проживання Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Мліївської сільської ради

09.10.2026

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», 09.10.2026 групою НПМ здійснено відвідування відділення догляду для постійного або тимчасового проживання Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Мліївської сільської ради (далі – установа, відділення, стаціонарне відділення).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Строкань Сергій Ігоревич, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

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;

Вовк Вікторія Миколаївна, 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. Данила Кушніра, буд. 84, с. Мліїв, Черкаський р-н, Черкаська обл., 19511.

Керівництво установи:

Супрун Тетяна Панасівна – директор Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Мліївської сільської;

Білоус Юлія Петрівна – завідувач відділення догляду для постійного або тимчасового проживання Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Мліївської сільської ради / фахівець із соціальної роботи.

Відділення є самостійним структурним підрозділом Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Мліївської сільської ради (далі – заклад) та безпосередньо підпорядковується директору закладу. Положення про відділення затверджується наказом директора закладу.

Відділення у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, постановами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України, рішеннями Мліївської сільської ради, Статутом Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Мліївської сільської ради, затвердженого рішенням Мліївської сільської ради від 25.02.2025 № 26-8/VIII та Положенням про відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання комунального закладу «Центр надання

соціальних послуг» Мліївської сільської ради, затвердженого наказом директора комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Мліївської сільської ради від 27.03.2026 (далі – положення).

Відповідно до положення відділення утворене для обслуговування не більш як 38 одиноких громадян, які потребують постійного стороннього догляду, допомоги, стаціонарного догляду, соціально-побутових, соціально-медичних та інших соціальних послуг.

Основним завданням відділення є надання соціальної послуги стаціонарного догляду особам, які не здатні до самообслуговування за станом здоров'я та потребують постійної сторонньої допомоги й догляду.

До відділення на постійне або тимчасове проживання з повним державним утриманням безоплатно приймаються одинокі громадяни похилого віку, особи з інвалідністю, які досягли 18-річного віку, а також хворі, у тому числі особи працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як на чотири місяці, які відповідно до висновку лікарсько-консультаційної комісії закладу охорони здоров'я не здатні до самообслуговування та потребують постійного стороннього догляду й допомоги.

Основними принципами діяльності відділення є законність, соціальна справедливість, доступність та відкритість, конфіденційність і відповідальність за дотримання етичних і правових норм, додержання та захист прав людини, адресність та індивідуальний підхід, добровільність вибору в отриманні чи відмові від отримання соціальних послуг, комплексність і системність під час їх надання, дотримання державних стандартів і нормативів соціальних послуг, максимальна ефективність використання бюджетних та позабюджетних коштів.

Громадяни, які перебувають у відділенні на повному державному утриманні, отримують соціальну послугу стаціонарного догляду та відповідно до встановлених норм забезпечуються:

- житлом, одягом, взуттям, постільною білизною, м'яким і твердим інвентарем та столовим посудом;
- раціональним чотириразовим харчуванням з урахуванням віку та стану здоров'я, у межах натуральних норм харчування, передбачених для мешканців інтернатних установ;
- цілодобовим медичним обслуговуванням;
- слуховими апаратами, окулярами, протезно-ортопедичними виробами, засобами пересування, крім моторизованих, та медикаментами відповідно до медичного висновку;
- комунально-побутовим обслуговуванням, зокрема опаленням, освітленням, тепло- та водопостачанням.

Одиноким пенсіонерам, які перебувають у відділенні стаціонарного догляду, пенсія виплачується в установленому законодавством порядку.

За рішенням виконавчого комітету Мліївської сільської ради до відділення на загальних підставах можуть прийматися громадяни похилого віку, особи з інвалідністю, які досягли 18-річного віку, та хворі, які мають рідних, зобов'язаних забезпечувати їм догляд і допомогу. У такому разі зазначені особи

перебувають у відділенні на умовах оплати згідно із затвердженими тарифами або за рахунок додаткових коштів місцевих бюджетів.

Відділення розташоване у окремій двоповерховій будівлі. Територія не огороджена, поруч знаходяться інші адміністративні будівлі.

Установа розрахована на перебування не більше ніж 38 осіб.

У стаціонарному відділенні, на день відвідування закладу проживали 36 підопічних (23 жінки та 13 чоловіків), з них 11 осіб з інвалідністю та 19 підопічних, які мають статус внутрішньо переміщених осіб.

Житловий корпус обладнано водопроводом, опалення забезпечується потужностями власної котельні. На першому поверсі розташовано кухню та інші складські й господарські приміщення. Для забезпечення потреб закладу під час відключення електричної енергії використовуються генератори.

Підопічні проживають у кімнатах по 4 – 5 осіб, на всіх підопічних облаштовано 2 санітарні кімнати з душем та 3 роздільних санвузли.

Підопічні забезпечуються чотириразовим харчуванням. 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.

Вартість харчування на день 1 підопічного складає 90,24 грн., вартість медичних препаратів на день на 1 людину складає 4,50 грн.

Загальна чисельність працівників закладу складає 27 осіб, зокрема, медичні сестри, кухарі та інші. На день відвідування чисельність працівників закладу складала 7 осіб.

Відповідно до штатного розпису, для відділення передбачено 14,25 штатних одиниць, зокрема: завідувач відділення – 1,0 шт. од.; сестра медична – 1,0 шт. од.; сестра медична з дієтичного харчування – 0,5 шт. од.; молодша медична сестра – 9,0 шт. од.; кухар – 2,0 шт. од.; кочегар – 0,75 шт. од.

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.

За період з 01.01.2026 по дату відвідування у відділені померло – 6 підопічних, у 2025 – 1 (основні причини: хронічна серцева недостатність, серцево-судинна недостатність).

Температурний режим у житлових кімнатах та інших приміщеннях відповідає нормам. Вікна не заґратовані, природне та штучне освітлення в житлових кімнатах закладу задовільне. Підопічні користуються власними речами, у тому числі мобільними телефонами. В окремих кімнатах наявні телевізори та радіоприймачі.

Працівниками відділення проводиться прибирання у житлових кімнатах підопічних та приміщеннях загального користування.

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 № 1).

У закладі наявна Інструкція щодо дій персоналу закладу у разі загрози або виникнення надзвичайних ситуацій, затверджена наказом директора закладу № 158 від 22.09.2025.

Відповідно статті 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання, до затверджених посадових інструкцій медичних працівників та функціональних обов’язків медичного персоналу включено пункти про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження та покарання.

У разі отримання підопічними тілесних ушкоджень медичними працівниками складається довідка про фіксацію тілесних ушкоджень (форма первинної облікової документації № 511/о) відповідно до вимог наказу Міністерства охорони здоров’я від 02.02.2024 № 186.

Закладом не отримано ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики. Водночас 02.02.2026 укладено Договір про співпрацю та партнерство з Товариством з обмеженою відповідальністю «Медікс компанія управління».

Якість питної води у закладі відповідає нормам ДСанПіН 2.2.4.171-10 «Гігієнічні вимоги до води питної, призначеної для споживання людиною» відповідно до Протоколу дослідження якості питної води від 02.06.2026 № 80.

На кожного підопічного наявні індивідуальні плани надання соціальних послуг 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.

У відділенні належним чином організовується культурно-дозвіллєва діяльність.

У закладі відсутнє власне укриття. Водночас, з метою забезпечення безпеки підопічних, адміністрацією закладу 27.03.2026 укладено угоду про співпрацю щодо спільного використання підвального приміщення (найпростіше укриття) з комунальним закладом «Центр культури та дозвілля Мліївської сільської ради», розташованим за адресою: вул. Данила Кушніра, буд. 82, с. Мліїв.

Члени групи НПМ здійснили опитування усіх підопічних, ознайомились з особовими справами отримувачів соціальних послуг, оглянули житлові та допоміжні приміщення, медичний кабінет, санвузол та харчоблок.

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.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 19.03.2026, за результатами якого групою НПМ було надано рекомендації забезпечити:

реалізацію права підопічних на свободу пересування;

облаштування укриття;

проведення повірки вогнегасників;

встановлення у коридорі поручнів, облаштувати кімнати кнопками виклику персоналу тощо;

припинення практики купівлі ліків за власні кошти підопічних, які повинні надаватися за рахунок держави;

оснащення холодильних та морозильних камер харчоблока термометрами;

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

дотримання Правил пожежної безпеки, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417;

маркування сходинок сходового маршруту;

доступ до свіжого повітря ліжковим хворим та маломобільним підопічним;

усунення в приміщенні стаціонарного відділення плісняви;

організацію раціонального, збалансованого харчування особам, які потребують дієтичного харчування та здійснювати контроль за безпечністю та якістю продуктів харчування відповідно до Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;

організацію культурно-дозвіллєвих заходів та денної зайнятості підопічних з урахуванням стану здоров’я та їх бажання;

функціонування приймально-карантинного приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб»;

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

постійний контроль за умовами та термінами зберігання лікарських засобів;

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

корегування індивідуальних програм реабілітації, виконання реабілітаційних заходів;

надання медичної допомоги та медичного обслуговування на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або укладеного договору з закладом охорони здоров’я.

Під час відвідування 09.10.2026 встановлено, що адміністрацією закладу виконано більшість рекомендацій, наданих за результатами попереднього відвідування.

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 у закладі відсутня пожежна сигналізація, чим порушено Правила пожежної безпеки в Україні, затверджені наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

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

2. 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.

Однак у відділенні ліжкові хворі підопічні проживають у кімнатах площею від 17,6 м² до 25,8 м², по 4 – 5 осіб у кожній. Таким чином, житлова площа на одного підопічного становить від 4,4 м² до 5,1 м², шо не відповідає встановленим вимогам (Фото № 2, № 3).

3. У багатьох житлових кімнатах відсутні у відповідній кількості необхідні меблі, зокрема шафи, стільці тверді, а більшість з наявних меблів є застарілими та потребують оновлення, це не відповідає розділу VI Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015 № 857 (далі – Мінімальні норми) (Фото № 4).

4. Під час відвідування встановлено, що матраци на ліжках підопічних, зокрема ліжкових хворих, огорнуті промисловим поліетиленом. Зазначене порушує пункт 1.13 розділу ІІІ Мінімальних норм та може спричинити погіршення стану здоров’я підопічних, оскільки створює парниковий ефект при довготривалому користуванні (Фото № 5).

5. Групою НПМ встановлено, що одяг, взуття, постільна білизна та інший м’який інвентар не промарковано та не персоналізовано, таким чином не закріплено за підопічними. Зазначене створює умови, за яких після прання підопічні ймовірно можуть використовувати речі один одного, зокрема, натільну білизну, що унеможливлює забезпечити позитивне терапевтичне середовище (пункт 34 розділу ІІІ Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання) (Фото № 6).

6. У душових не облаштовано місце для роздягання, складання і зміни одягу підопічними, що передбачено Мінімальними нормами.

7. У холодильних та морозильних камерах відділення виявлено порушення правил товарного сусідства під час зберігання харчових продуктів. Також встановлено, що частина продуктів харчування зберігалася без належного маркування, а окремі продукти без пакування. Зазначене свідчить про неналежну організацію зберігання харчових продуктів та неможливість здійснення належного контролю за їх безпечністю і термінами придатності, що створює ризики для життя та здоров'я підопічних відділення (Фото № 7, № 8, № 9).

8. Виявлено окремі недоліки щодо дотримання санітарно-гігієнічних вимог в організації роботи харчоблоку. Зокрема, встановлено, що не здійснюється бракераж готових страв із внесенням відповідних відомостей до бракеражного журналу.

9. У закладі не забезпечено належного інформування підопічних щодо актуального меню. Під час відвідування встановлено, що меню, розміщене для ознайомлення підопічних, датувалося 18.08.2026, тобто не відповідало фактичному дню відвідування та не містило актуальної інформації про перелік страв.

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

10. У ході конфіденційних бесід підопічні висловлювали незадоволення тим, що їм доводиться самостійно, за власні кошти, купувати лікарські препарати та памперси. Водночас лікарські засоби і вироби медичного призначення для підопічних повинні бути безкоштовними та надаватися за рахунок держави відповідно до медичних послуг, передбачених програмою державних гарантій медичного обслуговування населення, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 22.12.2023 № 1394, та відповідно до Національного переліку основних лікарських засобів затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25.03.2009 № 333. Окрім того, у пункті 31 Доповіді Уряду України за наслідками візиту до України Європейського Комітету із запобігання катуванням та нелюдському або такому, що принижує гідність, поводженню чи покаранню в період з 2 по 11 квітня 2019 року Комітет рішуче рекомендує вжити заходів для забезпечення безкоштовного соматичного обстеження, лікування, надання медикаментів та матеріалів для всіх підопічних.

11. Під час відвідування групою НПМ виявлено підопічну О., у якої спостерігалися значні ураження шкірних покривів у ділянках спини та зовнішніх статевих органів, що супроводжувалися вираженим больовим синдромом. Водночас у медичній документації підопічної відсутні записи, які б підтверджували проведення лікарського огляду, оцінку її клінічного стану та визначення подальшого лікування (Фото № 10).

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

12. У душових кімнатах відсутні поручні, штанги, поворотні або відкидні сидіння, що є порушенням підпункту 11.6 ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення».

Окрім того, туалетна кімната не пристосована для потреб людей, які пересуваються на кріслах колісних.

13. У Центрі не забезпечено для маломобільних осіб можливість бувати на свіжому повітрі через відсутність пандуса, ліфта чи підйомника з першого на другий поверх.

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

14. 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.

Порушення права на свободу та особисту недоторканність (стаття 5 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 29 Конституції України).

15. У ході відвідування встановлено, що вхід до приміщення на другому поверсі, у яких проживають підопічні, зачиняються персоналом закладу на замок (Фото № 11).

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ:

2. Мліївській сільській раді забезпечити**:**

створення умов для маломобільних груп населення відповідно до вимог пункту 6.1.5 Державних будівельних норм України 2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель та споруд. Основні положення»;

контроль за усуненням порушень виявлених в ході відвідування Центру;

можливість додаткового фінансування закладу для здійснення необхідних ремонтних робіт, встановленню ліфта (підйомнику).

3. Комунальному закладу «Центр надання соціальних послуг» Мліївської сільської ради забезпечити**:**

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

дотримання Правил пожежної безпеки, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417;

дотримання норм житлової площі на одну особу;

забезпечення житлових кімнат підопічних необхідними меблями відповідно до Мінімальних норм;

персоналізацію одягу та м’якого інвентарю підопічних;

дотримання правил товарного сусідства продуктів харчування;

маркування продуктів харчування для можливості визначити їх терміни придатності та відповідність умов зберігання;

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

припинення практики купівлі ліків за власні кошти підопічних, які повинні надаватися за рахунок держави;

належне медичне обстеження підопічних і контроль за станом їхнього здоров’я;

доступ до свіжого повітря ліжковим хворим та маломобільним підопічним;

корегування індивідуальних програм реабілітації, виконання реабілітаційних заходів;

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

реалізацію права підопічних на свободу пересування.

Додаток: фотоматеріали на 3 арк.

Керівник групи НПМ

Головний спеціаліст
Відділу сприяння роботі
регіональних представництв
Секретаріату Уповноваженого
Верховної Ради України з прав
людини **Сергій СТРОКАНЬ**

Фото № 1

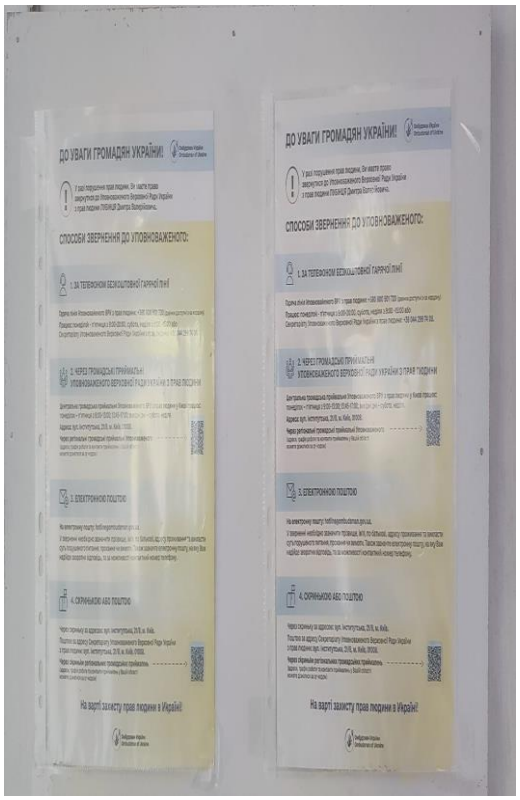


Фото № 2

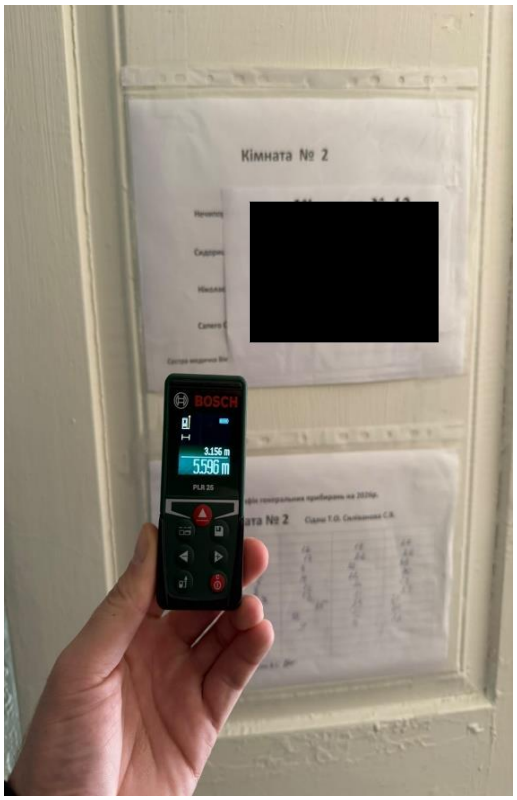


Фото № 3

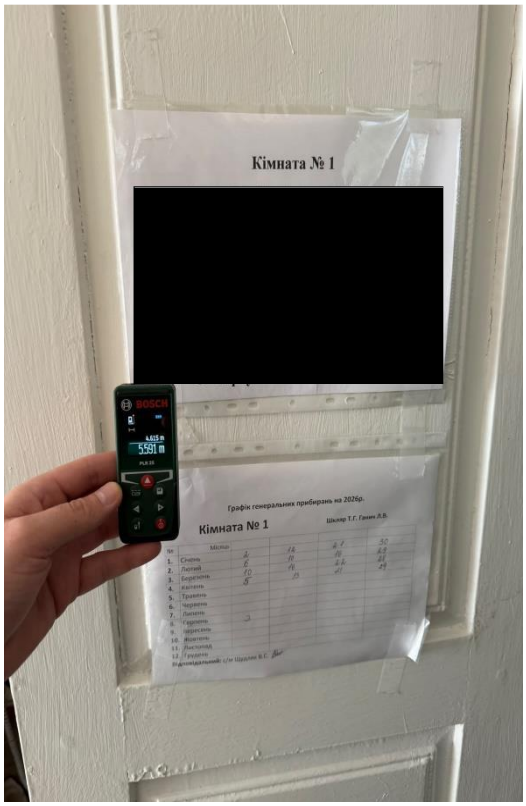


Фото № 4



Фото № 5



Фото № 6



Фото № 7



Фото № 8



Фото № 9



Фото № 10



Фото № 11

