

# 老人在养老院出意外,到底谁负责?

## 合肥养老院建立视频监控系统,不达标将被关停

当今老龄化社会,养老院成了许多老年人的归宿,也是很多子女无奈的选择。然而,养老院在接收老人的时候面临着一个尴尬问题:去除照顾不周及虐待的特例,老人在养老院里意外摔伤、突发疾患,这个责任到底该由谁负?

近年来,老人在养老院内出意外的纠纷案件不断出现。养老院作为养老服务机构,管理责任的界限在哪里?在怎样特别的情况下,即使发生人身、财产侵害,养老院也无需承担责任? ■ 曾梅/文

### 案例: 老人养老院内倒地病故 院方被判赔4万元

年近80岁的张老太患有多种老年病,为保证其生活质量并及时获得保健服务,2015年1月份,子女将她送到合肥一个养老公寓,每月交纳床位费、伙食费、护理费近3000元。

2015年6月,护工发现张老太倒在所住房间的阳台上,后通知了张老太的儿子到养老公寓。张老太儿子到现场后发现老人已经病危,立即拨打120将张老太送医急救。次日凌晨,张老太因医治无效离世。

张老太子女以养老公寓管理不善、未及时发现张老太患病并送医为由,将养老公寓告上法庭,要求养老公寓赔偿20余万元。

法官审理中发现,养老公寓的阳台均安装了监控设备,但养老公寓却称张老太所在房间阳台的监控设备于事发前一日“临时性死机”,无法提供监控录像。

法院认为,监控设备的装设是为了了解入住老人日常情况,而养老公寓却无法提供张老太摔倒当日监控录像。养老院工作人员虽称设备故障,但作为监控设备使用单位,养老院方面未能及时发现监控设备死机,致张老太摔倒的时间及原因不明,故养老公寓对此应承担相应责任。

据此,法院酌定由养老公寓对张老太的死亡后果承担25%的责任,赔偿约4万元。

### 走访: 一场官司“打黄”一家养老院

记者连续走访了多家民办养老院,他们都认为,在出现老人摔伤等纠纷时,养老院可能属于弱势一方。

开了近20年养老院的陈院长认为,大家对老人在养老院发生意外的认识有误区。“老年人在家里发生骨折很正常,在养老院里发生就不正常。”他说,“经验告诉我,老人发生摔倒、骨折等意外情况是在所难免的,因为人上了年纪骨质疏松,一个转身,一个下蹲,甚至吃饭都可能导致骨折。可老人一旦在养老院发生摔伤等意外情况,养老院就难辞其咎,有的家属会一味索要赔偿。”

“现在养老院在照顾老人时如履薄冰,一家养老院摊上一个赔偿官司,一年就白干了,甚至一些小养老院打一个官司就能被压垮。”他说,附近一家小养老院去年就被一场赔偿官司“打黄”了。老人出意外,一方面有养老院的责任,另一方面,也是个别家属对父母不负责任,延误并导致老人病情加重,而老人一旦病重离世,家属却反过来追责养老院。

### 律师: “免责条款”侵犯老人权益

养老院为了保护自已利益,在接收老人时都会与老人及其家属签署免责协议,很多养老院会在合同中专门约定“凡入住老人自行发生烧伤、烫伤、摔伤等,由自身负责,甲方不负责”。

这样的免责声明合法吗?合肥一位常年从事此类纠纷的赵律师认为,这是无效的霸王条款,“老人与养老院之间所订立的协议,本质上属于服务合同的一种,因合同履行而引发的纠纷依法受合同法的保护。根据相关规定,合同中约定造成合同相对方人身伤害的免责条款无效。”

律师表示,此类案件之所以责任认定难,是因为缺乏标准。老年人因认知能力等原因,对摔伤原因难以举证,其家人又对养老院在管理或护理老人方面存在过错责任难以举证,审判中在对双方责任认定上,往往由法官主观判断为多,导致案情相近的案件在责任认定及判决结果上容易出现较大差异。



### 难题:民政局只能负责监管和调解

作为养老院的主管部门,民政局是否有好办法去平衡双方的利益呢?记者了解到,他们仅有监管责任,没有相关方面的实质性法规可依。

合肥市民政局一位工作人员介绍,“近年来老人在养老院发生意外产生的纠纷呈上升趋势,但民政部门并没有权力去认定哪一方有责任。许多时候是由家属与养老院自行协商,无法达成协议的,家属投诉到民政部门,民政部门出面调解,仍不能达成满意结果的,只能走司法程序,靠法院来判定各方承担的责任。”

责任认定难,也是困扰养老院的普遍现象。该工作人员建议,家属对养老院功能应该有正确认识——养老院就是替子女照顾老人生活的地方,不是存放老人的保险箱,此类事件发生后,双方多一分理解就会少一分伤害。但养老院一旦出现打骂老人、管理疏忽造成老人摔倒等情况,家属可选择报警,通过公安验伤,走司法程序。而对此类养老院,民政局绝对是零容忍,会根据举报进行调查,下发整改通知书,有问题的养老院必须接受整改和处罚。

### 措施:建视频监控系统,不达标将关停

今年5月,合肥市民政局、市公安局、市卫生和计划生育委员会、市质量技术监督局、市食品药品监督管理局、市老龄工作委员会办公室联合印发了《合肥市养老院服务质量建设专项行动实施方案》(以下简称“方案”),在全市范围内开展养老院服务质量建设专项行动。

《方案》明确,所有养老院建立视频监控系统,24小时值班;150张床位的养老院内设医疗机构,150张床位以下的与医疗机构签约为老年人提供医疗服务

和健康服务;管理人员和服务人员分别经过各种相关培训;定期对养老院服务质量进行评估或考核,广泛开展满意度调查。

“对不达标养老院进行督促指导整改,对存在违法违纪违规的养老院依法处置,坚决查处侵害老年人人身财产权益的违法行为;对因不履行或不正确履行职责,造成严重后果或不良影响的部门和个人,提请相关部门依法依规处置。”合肥市民政局相关负责人说。

### 释法:合同责任义务要明确

#### 1、管理责任与管理费用应分开算账

“养老院的管理责任问题,和家属缴纳管理费的问题,要各算各的账。”赵律师表示,有些家属在老人出事后提出的“养老院未尽责任就可以抵消费用”的说法不符合法律规定。如果家属认为养老院没有尽到管理责任,在有证据支持其主张的前提下,可以要求养老院承担违约责任,而不能采取少缴或者不缴管理费的方法与养老院之间相互抵消。

#### 2、约定免责 仍须尽安保义务

赵律师表示,如果格式合同中约定了免除己方责任、加重对方责任、排除对方主要权利的条款,则纵然双方订立了合同,该合同条款也是无效的。如果导致老人伤害的事件确实为意外,并非因养老院的过错所造成,如疾病发作等,则养老院

对意外发生不承担责任的约定是公平的。但基于养老院的看护义务,在意外发生时养老院应当及时采取有效措施进行救助,否则养老院仍要承担看护不力的责任,只能在自己所尽安全保障义务范围内按相应比例申请免责。

#### 3、发生第三人侵害 不能逃避管理责任

“发生在养老院中的互殴行为,由于发生在养老院的支配范围内,因此养老院对其负有管理责任。”赵律师表示,养老院的管理范围,不仅包括对工作人员的管理,还包括对养老院领域内的安全管理和老年人不法行为的管理等方面。即使发生第三人侵权,养老院如果没有尽到安全保障义务,导致损害发生,虽然第三人应承担侵权责任,但养老院也应承担相应的补充责任。