

□ 毛振亚 王艺璇 赵文卓

“法官，王某诉上海某甲养老院生命权健康权纠纷的案子，老人的调解款已经到账啦，老人恢复得不错，现在在新的养老院安享晚年。”接到原告代理人电话的那一刻，我心中对于这个案件的牵挂终于尘埃落定。这也是我成为入额法官以后承办的第一个案件。

知缘起：探访老人，耄耋之痛如何解？

王奶奶年逾八旬，丈夫早年就去世了，一生无儿无女，晚年的生活起居一直都由侄子照料。2020 年，王奶奶的侄子因病去世，王奶奶养老的相关事宜就由定居海外的侄女王女士接手。受到距离的客观影响，为了给老人一个优质的晚年生活，王女士在多方打听后，与口碑较好的上海某甲养老院签订了委托护理合同，由该养老院对王奶奶进行全天看护照料，王女士则每天通过微信、电话等关注着老人的生活。

2022 年 7 月中旬，王奶奶不慎在养老院摔倒，养老院在检查后认为无碍就没有送医。同年 8 月，老人在卫生间如厕起身时再次摔倒，养老院立即将王奶奶送到了医院，经检查被诊断为颈椎骨折，医院建议先行卧床疗养。2023 年 4 月，王女士办完所有手续后回国，随即便带老人进行了关节置换手术并更换了一家新的养老院。

为给老人讨个说法，王女士多次与上海某甲养老院进行协商，但都无法就责任划分问题达成一致意见，只能诉至法院，维护相关合法权益。

翻阅卷宗后，我对整个案情有了大致的了解。然而，“老人伤情具体如何？现在恢复的情况怎么样？当前老人和家属的具体想法是什么……”这些问题在我的脑海中久久挥之不去。

于是，在开庭前，我前往王奶奶新搬入的养老院探访了她。

那天，晴空万里。乘坐着电梯，我来到了王奶奶居住的房间，窗明几净。老人偏瘦，半闭着眼睛躺在床上，银白的短发整齐地别在耳后，白皙干净的脸上有着些许岁月的沧桑。

“老太太现在比刚来时候的状态好多了，那时候刚做完手术，还不能移动。现在慢慢恢复过来了，都可以定时散散步跟我们开开玩笑……”在王奶奶日常散步锻炼的间隙，我与照顾老人的护工进行了交谈，从中了解到了老人入住前后的相关情况。

“法官，我姑姑本来一直都是我弟弟照顾养老的，但是我弟弟前两年去世了。我在国外也不方便回来，所以就精心挑选了这家养老院，从来没有想过会发生这种事情。老人受伤之后养老院一直和我们积极联系解决，但始终都谈不拢，无奈之下我们才起诉。我们希望能够尽快解决这个事情，养老院态度也比较好，所以希望能够在法院的主持下与养老院再协商一下，

孤寡耄耋老人 养老院里连摔两次 要处理的不仅仅是赔偿纠纷



图源网络

这样也能让我姑姑少受些苦，毕竟年纪也大了。”临别之际，老人的侄女王女士泛红着双眼诉说道。

当事人的心情，我完全能够感同身受。且不说 80 岁高龄的老人连续摔倒两次对身体造成的伤害，老人本就无儿无女，照顾方面只能依靠养老机构，而如果养老机构连老人的安全都不能保证，何谈安享晚年？

解症结：寻类案参考，三方群力达合意

“既然养老院诉前就在与王女士进行积极协商，为何一直没有结果？问题根源在哪里？”带着这种疑问，我拨通了养老院的电话，再次转达了王奶奶及家属的意愿，并从法律、情理等角度对养老院进行了释法析理，希望在法院的组织下能够促成双方的进一步调解。

“法官，自从王奶奶在养老院摔倒后，我们也一直在积极救助履

行应尽的义务，也确实多次与老人的家属王女士进行协商。但是就老人的伤残等级和责任比例问题双方始终无法达成一致意见，尤其是伤残等级，双方差距较大。实际上我们也在努力寻求一个双方都比较能够接受的调解方案。”养老院方面告诉法官。

至此，调解焦点找到了。

委托伤残等级鉴定，无疑是确定老人有无构成伤残以及伤残等级多少的最客观的一种解决方式。然而，在双方均具有强烈调解意愿的前提下，这种方式需要花费大量的时间和金钱成本又是显而易见的短板。可是，在没有鉴定报告的情况下，责任比例和伤残等级应当如何认定？

“在办案过程中，要善于利用我们周边所有的工具，尤其是青年法官，法官智能办案系统、司法判例等都能成为你办案的手段，我们年轻那会儿是没有这个条件，现在有了，你们更要充分利用起来。”突然，庭长日常经常唠叨的话语涌上了心头。

经过多方查询，依据双方认可的

专业机构医生出具的情况说明、残疾证资料等来确定伤残等级的类案确实存在。而前几天王奶奶的代理人刚提交的残疾证申办完成短信，恰好是这个案件调解的突破口。

“代理人，关于责任比例，养老院是否可以参考裁判文书网上一些已经生效类似的案件？”我询问。

“法官，我们也一直在查询相关判例，在此基础上，责任比例问题双方应该可以协商。但是，就老人的伤残等级，我们认为根据老人的病情诊断，构成的伤残等级并没有她们主张的那么高。”养老院的代理人表示。

“老人受伤以后，她侄女为她申请过残疾证，此前法院也收到了她们代理人提交的残疾证短信，上面有相关部门确定的伤残等级，建议你们可以作为参考。”我说。

养老院的代理人表示会与对方代理人积极沟通联系，争取协商一致。而最终，在法院的努力下，王奶奶方和养老院成功达成调解协议，彼此的争议由养老院向王奶奶支付相应的款项而结束。

促治理：提建议，认真落实护夕阳

这个案件结束了，但似乎又没有完全结束。我觉得，问题的关键不在于个案的赔偿，而是如何预防养老院的老人们再次受伤。

实际上，随着社会老龄化程度的加深，养老机构承担的护老职能只会愈发凸显，管理上的漏洞若不及时采取措施，不仅降低老年人的归属感和幸福感，对自身的规范管理和权益维护也会产生风险。

于是，我在对硬件设施的适老化改造、老人健康知识的宣讲普及、对陪护人员的培训以及制定应急预案等方面进行了综合考虑后，与上海某甲养老院再次取得了联系，并提出了司法建议。

上海某甲养老院亦积极进行了整改，并在月余后附图反馈了效果：房间内加装了扶手、防滑垫；定期开展系列医护保健、老人疾病等健康宣讲；举行护理服务理论培训、技能实操演练并制定应急处置流程。

“感谢法院帮我们指出问题，我们也积极采取了举措，这样确实产生了极好的效果，既提高了我们的管理能力，及时避免安全隐患，也让我们更有信心为老年人提供更加安全、温馨的养老环境。”养老院负责人赵某感谢道。

这一刻，我悬着的心终于放下了。

我们都有老去的一天，为老年人撑起晚年生活的安心伞，也为我们的未来撑起幸福伞。回顾办理这个案件的整个过程，有过首次独当一面的惶恐迷茫，也有过调解遇到困难时的心生退却，但更多的是对自身成长的欣慰。审判工作，尤其是面对涉及到老年人权益保护的案件，柔性解纷是从源头解决矛盾的较好途径，而除了扎实的法律功底之外，久恒的耐心和千锤百炼的沟通技巧也不可或缺。

作为一名初任法官，未来的路还很远，千锤百炼必将久久为功。

（主审法官：赵文卓，奉贤区人民法院民事审判庭三级法官）