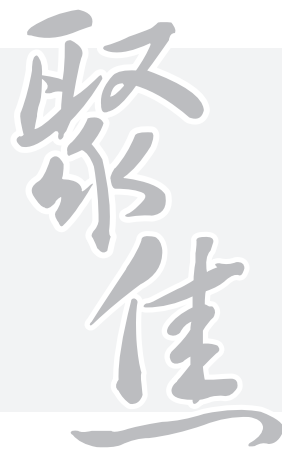


九旬老人在护理院摔断5根肋骨 谁担责

记者实地走访全市首家“养老服务行业靠谱解纷中心”



□ 见习记者 陈姝楠

“我老妈今年 90 多岁了，刚住院两天就摔倒骨折了，赔偿的事情困扰了我快一年了，幸亏解纷中心及时介入，帮我们妥善解决了纠纷，也了了我这一心病！”昨天上午 10 点，在普陀区兰溪路上的“养老服务行业靠谱解纷中心”里，年过七旬的王老伯激动地向记者表示。

随着我国老龄化进程加快，养老服务需求日益增长，养老服务机构与老年人及其家属之间的服务纠纷也随之增多。如何更好地保障民生，助力养老服务行业健康发展？

去年，普陀区民政局携手区委政法委和区司法局在全市率先建设“养老服务行业靠谱解纷中心”（下简称“解纷中心”），对此问题展开破题。记者获悉，半年来，该解纷中心已成功化解了 10 余起养老服务纠纷，为近 300 名当事人提供了专业咨询服务，养老服务纠纷化解的“普陀模式”已初显成效。

老人在护理院摔伤 家属索赔回归理性

一张桌子，几把椅子，面积虽不算大却很简洁温馨的装饰，配上墙壁上“温暖万人心化解千家事”的标语……这是记者对解纷中心的第一印象。

在这里，记者见到了当事人王老伯。他告诉记者，前段时间，他的母亲住进护理院没几天，就摔断了 5 根肋骨和 1 根锁骨。由于年事已高，医院无法为其安排手术治疗伤情，老人只能躺在病床上痛苦煎熬，这让身为儿子的王老伯心痛不已。

“必须赔偿！”对此遭遇，王老伯向护理公司提出了数十万元的高额赔偿要求，但护理公司却认为老人是自己擅自行动摔倒的，自己并没有过错，不应当承担赔偿责任。双方僵持不下，王老伯找到了解纷中心，向解纷中心申

请组织调解。

“调解启动之初，双方对于补偿金额的差异很大，多次濒临谈判破裂。”解纷中心律师胡今阳回忆道，但解纷中心并没有因此放弃，“我们首先告知护理公司，在此类案件中可能承担的法律 responsibility 以及后果，并劝说其积极履行社会责任，正确认识自己的法律权利与义务。”

同时，胡今阳明确向王老伯说明，根据老人家受伤情况参考法律标准计算得出的赔偿金额，以及如果协商不成其所需要支出的高昂的诉讼维权成本，劝导王老伯对补偿方案有一个合理预期。

最终，经过解纷中心工作人员长达数个小时的调解，双方达成调解，并当场签署了和解协议。

护工突发疾病身亡 多番沟通调解促成和解

比起王老伯的这一纠纷，姚师傅家属和养老院的矛盾更为棘手。姚师傅是普陀区某养老机构一名护工。前段时间，因轮休在宿舍休息的姚师傅，突发身体不适倒在宿舍中，后被同事送到了医院进行抢救。

尽管已经及时送医，但还是没能挽回姚师傅的生命。家属得知后情绪激动，认为姚师傅属于在工作地点死亡，因此要求养老机构及与其签订合同的劳务派遣机构进行赔偿。

事件发生后，养老机构以及劳务派遣单位，试图通过沟通的方式与家属达成一致，并主动向解纷中心申请调解。

“我们根据姚师傅死亡的地点以及家属的诉求，组织各方先为姚师傅申请认定工伤，尝试通过工伤保险解决姚师傅家属的赔偿问题，养老机构及劳务派遣单位对此也都十分配

合。”解纷中心彭涛律师表示。但事与愿违，工伤认定机构认为姚师傅并不属于工伤死亡的情形，拒绝理赔。家属对于认定的结果同样无法接受，进而继续要求养老机构及劳务派遣单位承担赔偿责任。各方对于这一问题争议颇大，于是又向解纷中心申请进行第二轮调解。

“最初家属提出了较大金额的补偿方案，我们向当事人说明了法律法规对工亡类案件的赔偿标准以及司法诉讼中的过往判决，积极引导家属在合理合法的路径下表达诉求。”解纷中心律师调解员告诉记者。

在解纷中心调解员和律师的努力下，最终，家属与养老机构及劳务派遣单位就补偿数额达成一致，解纷中心律师在最短时间为各方起草好和解协议以及各项法律文件。



在解纷中心，工作人员正化解纠纷

养老行业纠纷多发 需匹配专业解纷队伍

王老伯和姚师傅家属的遭遇，正是养老服务行业现如今正面临的较为典型的问题。“随着社会整体老龄化程度加剧、老龄人口大量攀升，养老服务行业愈发受到社会关注。”普陀区民政局相关负责人告诉记者，“一方面，考虑到老年人由于年事已高，自身理解和判断能力下降，在养老服务机构的日常照护工作过程中难以避免地会与老人发生误会、矛盾等不和谐行为。”

该负责人表示，另一方面，养老服务机构对于自身服务质量的管控水平也存在一定差异，因养老服务合同、协议的履行引发的老人与养老服务

机构之间的纠纷数量，近年来也呈明显上升趋势。

“解纷中心的成立，不仅是普陀区对国家民政部等六部委《关于规范养老机构服务行业行为 做好服务纠纷处理工作的意见》政策的积极响应，也是政府聚焦养老服务行业存在的矛盾和痛点，做出的务实探索。”

该负责人介绍，为了更好推动解纷工作，解纷中心积极引入养老顾问、社区法官、社区检察官、社区民警，并聘请律师、心理咨询师、公证员等行业专家在内的第三方专业社会力量，组建起一支专业化解纷人才队伍。目前常驻 8 位律

所律师、10 位行业专家、6 位心理咨询师。

记者获悉，解纷中心自运营以来，由律师、心理咨询师提供现场接待服务总时长超过 350 个小时。除现场接待外，还通过解纷中心咨询电话专线提供 7×24 小时不间断的公益咨询服务，累计处理包括老年人群体及其家属、普陀区内养老服务机构等在内的当事人电话咨询超过 30 件。

“我们在未来会考虑增强解纷中心的功能，拓宽受理范围。同时，计划将服务扩展到养老服务机构，通过法律讲座和心理讲座的形式进行专项宣传。”普陀区民政局相关负责人表示。

政协委员：部分养老机构不规范 建议加强违规收费惩处力度

而在老人与养老机构的纠纷中，上海市政协委员张玉霞则更多关注到了市场上一些养老机构在经营中存在的违规行为。

“部分养老院预收费存在偏高的情况，也有少数存在资金管理不规范导致资金链断裂从而‘跑路’的问题。”张玉霞谈道，“现有的违规收费的惩处力度不足，惩处中并无罚款措施，无法从经济角度给到适当的压力。”

此外，张玉霞还表示，有

些养老院甚至还存在推销搭售理财、保险、保健品的情況。“工作人员会在老人子女不在场时，利诱老人签订理财协议，注明投入资金的金额以及预期收益，甚至承诺固定收益。例如，额外缴纳的床位费，由养老机构转租，定期返还转租收益；邀请入股养老机构成为股东，定期获得经营收益；将低价产品虚假宣传包装为高价保健品进行推销等。但签订的协议不能带回家或拍照，老人的子女想查看协议

时，工作人员会百般阻挠。”

对此，张玉霞建议，应加强对违规收费的惩处力度，增加罚款措施，对法人、主要负责人设置违规行为为竞业限制。

同时，张玉霞还建议，在养老机构张贴的收费告知中，注明违规收费的投诉通道，例如可向所在区的民政部门投诉举报。同时，要求养老机构显著张贴、公示禁止性行为，包括禁止向老人推销搭售任何形式的理财、保险、保健品等，禁止服务人员办理遗嘱见证，禁止违规收费等等。