

THE PREVENTION AND CONTROL OF LEGAL RISKS IN SERVICE OF NURSING INSTITUTIONS FOR THE AGED

养老机构为老服务中的 法律风险防范与控制

张彩霞 宋君玲 程巍 钟仕雄 编著



中南大学出版社
www.csupress.com.cn

养老机构为老服务中的 法律风险防范与控制

张彩霞 宋君玲 程 巍 钟仕雄 编著



中南大学出版社
www.csupress.com.cn

图书在版编目 (C I P) 数据

养老机构为老服务中的法律风险防范与控制 / 张彩霞等编著.

--长沙: 中南大学出版社, 2017. 7

ISBN 978 - 7 - 5487 - 2928 - 0

I. ①养… II. ①张… III. ①养老—法律—研究—中国

IV. ①D922. 182. 14

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 189377 号

养老机构为老服务中的法律风险防范与控制

YANGLAO JIGOU WEILAO FUWU ZHONG DE FALÜ FENGXIAN FANGFAN YU KONGZHI

张彩霞 宋君玲 程 巍 钟仕雄 编著

☐责任编辑 沈常阳

☐责任印制 易红卫

☐出版发行 中南大学出版社

社址: 长沙市麓山南路

邮编: 410083

发行科电话: 0731 - 88876770

传真: 0731 - 88710482

☐印 装 长沙印通印刷有限公司

☐开 本 880 × 1230 1/32 ☐印张 12 ☐字数 310 千字

☐版 次 2017 年 7 月第 1 版 ☐2017 年 7 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 978 - 7 - 5487 - 2928 - 0

☐定 价 48.00 元

图书出现印装问题, 请与经销商调换

作者简介



张彩霞，女，中共党员，1976年3月出生，湖南省洞口县人。中山大学国际法专业法学硕士，武汉大学社会医学与卫生事业管理专业在读博士，研究方向：卫生法、全球卫生治理、医养结合服务。自2005年7月进入广州中医药大学任教以来，公开发表论文20余篇，主持各级课题多项。2016年5月，跟同事一起创办“广州市中和社会工作服务中心”，担任理事兼总干事。



宋君玲，女，中共党员，1982年10月出生，河南安阳人。广东外语外贸大学民商法专业法学硕士，华南师范大学马克思主义学院在读博士；广州中医药大学经济与管理学院学工办主任，常年负责养老管理专业方向学生管理工作；中级社会工作者；三级心理咨询师；广州市中和社会工作服务中心理事。



程巍，男，中共党员，1979年8月出生，河南郑州人。河南大学法学学士，暨南大学法律硕士；曾任山东省枣庄市滕州人民法院法官和广州市海珠区人民检察院检察官，现为广东汇俊律师事务所实习律师，主要从事民商事法律纠纷实务工作。



钟仕雄，男，1959年11月出生，广东省梅州人。曾任共青团广州市越秀区委书记、越秀区青年联合会主席、广州市越秀区商业委员会副主任、广州市社会福利服务协会秘书长；现为中国社会福利与养老服务协会养老机构标准化建设工作组副组长、广东省养老服务业协会副会长、广州市民政局智慧团成员、广州市长青养老服务产业研究院院长、广州市谷丰园健康产业投资有限公司副总裁、广州中医药大学客座教授。

内容简介

根据国家统计局最新发布的数据,2016 年我国 60 周岁及以上人口约 2.31 亿,占我国总人口的 16.7%;65 周岁及以上人口约 1.50 亿,占我国总人口的 10.8%。目前,中国已经成为世界上老年人口最多的国家,也是人口老龄化迅速发展的国家之一。国家卫计委预测,到 2020 年,我国 60 周岁及以上人口将达 2.55 亿左右,约占总人口的 17.8%,其中,80 周岁及以上人口将超过 3067 万人。

中国人口老龄化趋势日益严峻,养老问题受到越来越多的人的重视。作为全球老龄产业市场潜力巨大的国家之一,中国的养老行业蕴含着巨大的商机,吸引了众多资本纷纷进军养老行业;每个人终会变老,养老行业的发展是一个关系到每一个人切身利益的现实问题,因而引起了全社会的广泛关注。

中国社会正处于急剧转型之中。老年人口数量越来越庞大,尤其是高龄老人、空巢老人、失能与半失能老人的数量不断增长;另一方面,家庭结构越来越小型化,生活节奏越来越快。两方面平衡发展的结果是越来越多的老人不得不放弃传统的家庭养

2 ◀◀◀ 养老机构为老服务中的法律风险防范与控制

老方式而选择机构养老或社区养老。

养老院、老年日托中心等养老机构作为服务提供者，应该加强管理，为老人提供优质养老服务；老人及其家属，作为服务享受者，应该如实告知病史，并按时缴纳养老服务费。由于这样或那样的情况，老人在养老机构养老期间，可能会发生跌倒、摔伤、走失、相互伤害、自杀等意外事件；老人及其家属也可能发生拖欠养老服务等情况，致使双方产生纠纷。

本书编者从中国裁判文书网选取了 42 个典型案例，其中一方当事人为养老机构，或为原告或为被告。案由包括养老服务费纠纷、老人跌倒与摔伤纠纷、老人走失失踪或死亡纠纷、老人被第三者伤害纠纷、老人外出旅游时发生意外纠纷、老人自杀纠纷等。编者对这 42 个精心选取的案例逐个进行了简洁的案情介绍，包括原告的诉讼请求及其依据的事实与理由、被告的答辩、法院查明、法院判决等几个方面，在此基础上，编者对这些案例逐个进行了法律解析和评述，并从帮助养老机构降低经营风险与法律风险的角度，提出了针对性的建议。

序

我国人口老龄化进程加快，失能、半失能老人数量剧增；与此同时，家庭规模日益小型化导致传统的家庭养老功能正逐步弱化，越来越多的老人不得不选择入住养老机构。根据国家统计局发布的数据，截至2016年底，我国60周岁及以上人口约2.3亿，占我国总人口的16.7%；65周岁及以上人口约1.5亿，占我国总人口的10.8%。预计到2020年，全国60岁以上老年人口将增加到2.55亿左右，占总人口比重将提升到17.8%左右。这意味着将有更多的老年人会选择入住养老机构。

老年人属于各种意外事件的高风险人群，即高危人群。养老机构作为高危人群的聚集地，老年人数量的增加，各种疾病、伤害、事故、纠纷等意外事件发生的概率也随之上升，养老机构的运营风险成为摆在养老机构管理者面前的一道难题。

养老机构运营中的任何风险都可能会影响入住老人的切身利益和需求之满足。如何保护老人的安全，降低养老机构的运营风险，这需要养老机构的管理者充分发挥聪明才智，采取各种风险防范措施，防患于未然。应不断梳理和完善各项风险防控措施、流程、预案和标准，以防止意外事件的发生，保障入住老人的人身安全，同时保障养老机构的合法权益不受损失，为养老机构的正常运营保驾护航。

长期以来，我国法学界比较关注关于老年人权益保护的研究，这方面的研究成果较多。但对养老机构的运营风险及其防控

2 ◀◀◀ 养老机构为老服务中的法律风险防范与控制

的研究还比较薄弱,迄今为止,极少见有专门性、系统性、有分量的著述。《养老机构为老服务中的法律风险防范与控制》一书,当属对这方面空缺的一个填补。在我看来,该书的贡献主要体现在以下两个方面:一是系统梳理了养老机构运营中的主要风险,具体包括家属欠费和老人跌倒或摔伤、走失或受到意外伤害、自杀以及旅途中突发疾病或猝死等;二是针对每一类风险,提出了具有可操作性的建议,为养老机构选择风险防控措施提供了参考依据。

这项研究成果离不开张彩霞、宋君玲、程巍等法律人对养老机构风险防控的长期关注和努力钻研,也与他们个人的特殊学术背景和从业经历有关系。张彩霞和宋君玲两位老师具有独特的研究优势。她俩都是名校法学院毕业的法学硕士,长期在医学院校从事法学课程和养老管理课程的教学工作与学生管理工作,又一起创办了“广州市中和社会工作服务中心”,积极投身养老服务实践,积累了丰富的法学理论与养老服务管理实践经验。程巍曾从事过法官和检察官工作,如今又从事律师工作,司法实践经验比较丰富。正是这些历练,使他们较好地完成了这项研究,形成了这部有价值、有特色的编著成果。

不必讳言的是,本书还存在一些不足。例如原创性不够、有的内容不够深入细致等。但瑕不掩瑜,本书仍可为广大养老机构的管理者提供有价值的思考与借鉴。作为他们的前辈、同行和朋友,我很乐意向读者推荐本书,并期待他们今后出产更多、更好的作品,以回馈读者!

是为序!

钟仕雄

2017年7月28日于广州

目 录

第一篇 养老服务费篇 (1)

案例 1【北京市通州区】老人病死敬老院，敬老院向家属追讨养老服务费并主张解除养老服务合同 (4)

案例 2【北京市大兴区】不能自理的老人室内摔伤后住院治疗长期未返养老机构，养老机构向家属追讨养老服务费并主张解除合同 (10)

案例 3【辽宁省丹东市】拖欠政府供养老人的养老服务费与医疗费，法院判决送养人宽甸满族自治县振江镇人民政府与被送养人王伦福承担连带责任 (21)

案例 4【石家庄市桥西区】继女婿有义务赡养岳母吗？
..... (31)

案例 5【浙江省温岭市】养老院无证无照经营被责令停办，入住老人追讨已交养老服务费和押金 (42)

案例 6【呼和浩特市赛罕区】名为购买养老服务实为社会融资，消费者请求返还预订购买金、消费优惠券返现并支付违约金
..... (48)

第二篇 跌倒与摔伤篇 (57)

案例 7【上海市浦东新区】老人在养老院内摔倒骨折，原告证据不足败诉，养老院基于人道主义自愿补偿 20000 元 (63)

2 ◀◀◀ 养老机构为老服务中的法律风险防范与控制

案例 8【新疆喀什】自理老人散步时不慎摔倒受伤, 养老院承担 10% 补充责任…………… (71)

案例 9【上海市奉贤区】一级护理老人多次呼叫无人应答, 自行上厕所时不慎摔倒致死, 养老院被判担责 35% …… (88)

案例 10【黑龙江省桦南县】老人雪天在养老院摔倒致伤, 养老院被判担责 80% …… (103)

案例 11【湖南省岳阳市】B 级护理老人在开业典礼围观拍照时不慎摔倒受伤, 养老院被判担责 40% …… (109)

案例 12【浙江省永嘉县】老人出卫生间时跌倒摔伤, 口头合同难辨双方权利义务, 法院判决双方分担责任…………… (122)

案例 13【湖北省襄阳市】半自理老人在房间内摔倒, 敬老院被判担责 20% …… (132)

案例 14【河北省石家庄市】全护理老人跌倒摔伤, 养老院被判全额赔付医疗费和护理费…………… (140)

案例 15【北京市通州区】半自理老人下床不慎摔伤, 养老院尽到合同义务被判不承担…………… (146)

案例 16【北京市海淀区】与入住老人一起去老年医院拿药途中摔伤, 养老院被判担责 30% …… (152)

案例 17【辽宁省抚顺市】护理不周致老人先摔伤后烧伤, 养老院被判担全责…………… (160)

案例 18【安徽省南陵县】护理不当致老人跌倒死亡, 非法开办养老机构被判担责 50% …… (169)

案例 19【江西省赣州市】区分两类损失, 根据因果关系及原因力大小分别判处被告承担不同比例的赔偿责任…………… (179)

第三篇 走失篇…………… (187)

案例 20【上海市普陀区】入住老人爬墙走失意外死亡, 养老院被判担责 30%…………… (189)

案例 21【山东省烟台市】入住老人未携联系方式走失, 一审

判决养老院担责 20%，二审改判 60% (195)

案例 22【浙江省台州市】二级护理老人走失死亡，养老院被判赔偿 37 万元 (200)

案例 23【河南省三门峡市】出入管理有疏漏，入住老人走失后养老院被判担责 50% (206)

案例 24【吉林省延边市】入住老人平安夜外出走失意外死亡，养老院被判担责 20% (212)

案例 25【广西北海市】入住老人深夜爬墙走失，养老院被判担责 60% (218)

案例 26【江苏省无锡市】入住老人从消防通道走失意外死亡，养老院被判担责 80% (224)

第四篇 伤害篇 (229)

案例 27【山东省青岛市】收养精神病人疏于管理致他人伤害，养老院被判担责 30% (231)

案例 28【广东省广州市】老人在院内被同住老人殴打致死，养老院被判担责 45% (241)

案例 29【浙江省台州市】与同住老人打架致死，养老院未尽安全保障义务被判赔偿 7 万多元 (249)

案例 30【山东省单县】老人与护工发生冲突致伤，养老院承担连带责任 (255)

第五篇 自杀与坠亡篇 (266)

案例 31【吉林省长春市】老人跳楼自杀，养老院被判不担责 (269)

案例 32【黑龙江省牡丹江市】入住老人跳楼自杀，养老院尽到安全保障义务被判免责 (276)

案例 33【辽宁省鞍山市】老人坠楼自杀身亡，一审判决养老院担责 40%，二审改判 60% (282)

案例 34【山东省高密市】将视力不佳的半失能老人反锁房内以致其自窗户坠落后不治而亡，养老院疏于照护被判担责 30% (288)

案例 35【山东省烟台市】老人高空坠落摔伤，养老院被判担责 60% (296)

第六篇 旅游篇 (306)

案例 36【浙江省余姚市】老人在旅游途中猝死，养老机构被判担责 20% (308)

案例 37【湖南省娄底市】参团老人养生旅游途中突发疾病死亡，养老院被判赔偿 6.9 万余元 (316)

第七篇 杂篇 (324)

案例 38【河南省郑州市】智障老人半夜玩打火机致大面积烧伤，养老院被判担全责 (325)

案例 39【辽宁省沈阳市】糖尿病患者注射胰岛素后昏迷不醒终致死亡，养老院被判免责 (335)

案例 40【吉林省榆树市】自理老人托养期间回家后饿冻致死荒郊野外，养老院被判免责 (343)

案例 41【广西柳州市】护工失职致老人进食噎死，养老院被判担责六成 (350)

案例 42【重庆市九龙坡区】护工无偿帮忙抬老人上医疗台致使老人受伤，护工和养老院被判免责 (358)

参考文献 (364)

鸣 谢 (370)

第一篇 养老服务费篇

本篇共有六个案例，均属于养老服务合同纠纷，且都与养老服务费有关。其中四个案例是养老院向家属或其他送养人追缴欠交的养老服务费，另外两个案例之一是家属向被责令停办的养老院负责人追讨已缴纳的养老服务费及押金，之二是老人向经营不善的养老院追讨预交的养老服务费、消费优惠券返现并要求支付违约金。

一、合同纠纷

所谓合同纠纷，是指因合同的生效、解释、履行、变更、终止等行为而引起的合同当事人的争议的总称。合同当事人签订合同之后，理想的状态是当事人各自按照合同规定之内容完成应履行之义务，直至合同圆满终止。在实践中有各种各样的原因，既有合同当事人主观的原因，也有情势变迁方面的客观原因，它们会导致在合同签订之后的履行过程中出现各种各样的、或大或小的纠纷。

二、合同纠纷的特点

第一，合同纠纷主体特定。合同纠纷主体特定是指合同纠纷的当事人特定，合同纠纷主要发生在订立合同的双方当事人或多方当事人之间。合同纠纷涉及第三人的情况也是存在的，但并不多见。

第二,合同纠纷内容多样化。合同纠纷的内容丰富多样,涉及合同的订立和成立、合同双方的权利与义务、合同效力、合同条款的解释、合同的履行、合同权利义务的转让、合同的担保与保全、合同的解除、违约责任等多个方面。几乎每一个方面都可能会产生纠纷,例如,在订立合同的过程中,合同一方当事人因欠缺缔约能力或超越缔约权限而缔结的合同,就有可能导致合同双方对合同的效力产生纠纷。再如,双方口头协商订立的合同,在合同履行过程中因对口头协商的某一条款理解不一致遂产生纠纷等。

第三,合同纠纷属于民事纠纷。签订合同的当事人是平等主体的公民、法人或其他组织,合同行为是民事法律行为,因此,合同纠纷从本质上说是一种民事纠纷。民事纠纷应通过民事方式来解决,如协商、调解、仲裁或诉讼等。民事方式区别于行政方式和刑事方式。行政方式是通过行政手段直接干预合同纠纷,这不符合合同法的平等理念。而一旦需要通过刑事方式来解决合同当事人之间的纠纷,则该纠纷就不能再称为合同纠纷,而是刑事案件。例如,在生活中利用合同进行诈骗的情况很多,如果此类情况构成合同诈骗犯罪,则应提交公安机关、检察院等立案处理,而不能将其作为一般的合同纠纷处理。

三、合同纠纷的解决方式

第一,协商。合同当事人在友好的基础上,通过相互协商解决纠纷,这是最佳的方式。

第二,调解。合同当事人如果不能协商一致,则可以在平等自愿的基础上要求第三方进行居中调解。例如,一方或双方是国有企业的,可以要求上级主管机关进行调解。上级主管机关应在合同当事人平等自愿的基础上分清是非,提出调解方案,而不得进行行政干预。除此之外,合同当事人还可以自愿将争议交由合同的管理机关、仲裁机构、人民法院等进行调解。

第三，仲裁。合同当事人协商不成，且不愿调解的，可根据合同中规定的仲裁条款或双方在纠纷发生后达成的仲裁协议向仲裁机构申请仲裁。根据仲裁基本原则，合同当事人可以根据意思自治原则自愿选择仲裁机构、仲裁员和裁决纠纷适用的法律。仲裁庭作出的裁决是一裁终局的，即仲裁裁决一经仲裁庭作出，即发生法律效力。

第四，诉讼。如果合同中没有订立仲裁条款，事后也没有达成仲裁协议，合同当事人可以将合同纠纷直接起诉到法院，寻求司法途径解决。合同纠纷性质上属于民事纠纷，法院受理后按照民事诉讼的审判程序进行处理。本篇六个案例均采用了民事诉讼的方式来解决合同纠纷。

案例1【北京市通州区】

老人病死敬老院，敬老院向家属追讨 养老服务费并主张解除养老服务合同

一、案情介绍

(一) 本案当事人

原告：北京市通州区宋庄镇敬老院。

被告：郭效伟。

(二) 基本事实与理由

老人赵敏君是郭效伟的母亲，老人的监护人郭效伟与宋庄镇敬老院签有养老合同。合同规定，宋庄镇敬老院每月向郭效伟收取2200元的养老服务费。2014年12月23日，赵敏君去世，被告将赵敏君接走火化。被告郭效伟尚拖欠敬老院7个月的养老服务费和善后服务费等共计17400元，宋庄镇敬老院多次联系被告未果，故诉至北京市通州区人民法院。

(三) 诉讼请求

(1) 请求依法判令被告交齐养老费用17400元，其中管理费15400元、善后服务费及寿衣费2000元。

(2) 判令本案诉讼费由被告承担。

(四) 被告抗辩

被告未答辩。

(五) 法院查明

赵敏君系被告之母。2010年赵敏君入住原告处。2013年