

养老领域安全生产 法律法规解读及案例分析

泉州市民政局编印

2021年8月

前 言

截至 2020 年底，全市 60 周岁及以上本地户籍老年人口 114.04 万人，占全市户籍人口总数的 14.88%。其中，80 周岁以上老年人口 15.7 万人，占老年人口总数的 14.1%。根据各县（市、区）调查摸底，全市百岁老年人有 477 人，其中年龄最高的 109 岁。完全失能的低保、计生特殊家庭老年人 1413 人，城乡特困老年人 5604 人（其中集中供养 1312 人，分散供养 4292 人）。全市人口老龄化呈现老年人口规模大、增速快、发展不均衡和老年人口困难多等特点。

2017 年以来，市委、市政府积极应对人口老龄化，多次进行专题研究部署，加快推进社会事业发展，尤其是加快养老事业发展，实施养老“贴心”工程。至 2020 年 12 月底，全市共有各类养老服务机构和设施 2887 所，基本实现一县一社

会福利中心、一乡镇一敬老院、城市社区养老服务驿站全覆盖、街道和重点乡镇养老服务设施全覆盖、农村养老服务设施覆盖率 106%。

据统计，全市已备案或许可的养老服务机构 183 家（其中社会福利中心养老院 13 家，乡镇敬老院 103 家，街道和重点乡镇养老服务照料中心 18 家，其他养老服务机构 49 家），设置床位数 16214 张。实际运营的养老服务机构 104 家，入住老年人 4017 名，入住养老机构已经成为老年人重要的养老方式。

为提高民政干部职工、养老机构及其从业人员、老年人及其家属法治意识和法律素养，建设更高水平的平安泉州，进一步保障老年人身体健康和生命财产安全，选取养老领域部分法律法规和政策文件进行解读。同时为积极应对当前养老机构与老年人之间服务纠纷增多问题，推进矛盾纠纷及时高效化解，选取养老领域安全生产、矛盾纠纷和违规违纪的典型案列，以案释法，提升

养老机构安全意识，维护养老机构合法权益和正常服务秩序，杜绝养老机构虚报冒领等违规违纪事件的发生，我们编印了《养老领域安全生产法律法规解读及案例分析》。

希望广大民政干部职工和养老机构从业人员进一步提高政策执行水平，推动养老服务高质量发展，多样化、多层次的满足老年人养老服务需求，不断增强老年人获得感、幸福感、安全感。

所汇总的政策均为市级层面以上、当前正在执行的养老服务领域安全生产相关法律法规和政策，今后将根据有关政策调整及民政干部和养老从业人员的需求，进行修订完善。在编辑过程中难免出现疏漏，若有疑惑之处，以文件和相关部门解释为准。

泉州市民政局

2021年8月

目 录

一、养老领域安全生产法律法规政策解读

- (一) 《中华人民共和国安全生产法》 1
- (二) 《中华人民共和国消防法》 5
- (三) 《防范和处置非法集资条例》 9
- (四) 《关于以养老服务名义非法集资、欺诈销售“保健品”的风险提示》 10
- (五) 《养老机构管理办法》 12
- (六) 《养老机构服务安全基本规范》 15
- (七) 《养老机构服务质量基本规范》 17
- (八) 《民政部办公厅关于进一步加强养老服务领域新冠肺炎疫情防控工作的紧急通知》 19
- (九) 《民政部、中央政法委、最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部关于规范养老机构服务行为 做好服务纠纷处理工作的意见》。 20
- (十) 福建省消防救援总队福建省民政厅关于印发《福建省养老机构消防安全标准化管理体系建设指南（试行）》的通知 22

二、养老领域安全生产典型案例分析

- (一) 安全生产月刚过，一养老院突发大火 11 位老人被困 24
- (二) 赤峰养老公寓 3 死 4 伤细节曝光！背后教训太惨痛 31
- (三) 网曝一公建民营敬老院因监管不到位，致院内老人身上长蛆！民政这么处理 36
- (四) 河南鲁山养老院 5·25 特大火灾宣判——安全底线不容践踏 40
- (五) 北京香山道路护坡坍塌致老年公寓 5 人遇难！ 46
- (六) 常州一养老院 20 名老人食物中毒厨师亚硝酸盐当白糖 50
- (七) 警惕：湖南长沙爱之心老年公寓涉嫌非法吸收公众存款，近四千老人损失超 5 亿 54
- (八) 老人养老院内呛食窒息死亡，家属索赔 30 万。法院：养老院无需担责！ 61
- (九) 老人在养老院意外摔伤，要求赔偿损失。法院：养老院无需担责！ 67
- (十) 养老院九旬血管性痴呆老人打死另一九旬老人后病逝，谁该担责？ 71

（十一）这六起事故，养老机构为何不承担责任	75
（十二）两例养老院内老人斗殴致死事件，养老院应该怎么防范此类事件再次发生？	99
（十三）老年公寓老人猝死，家属要求赔偿 60 万，法院：老年公寓无需担责无需赔偿！	108
（十四）81 岁老人民营养老院杀人事件：“坏脾气”老头与稀缺的护工	110
（十五）养老院与老人之间纠纷案例分析	127
（十六）养老服务机构违纪典型案例	133
（十七）《人民法院报》：一养老机构骗取民政服务费，负责人以诈骗罪获刑	135

一、养老领域安全生产 法律法规政策解读

（一）《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国安全生产法》是为了加强安全生产工作，防止和减少生产安全事故，保障人民群众生命和财产安全，促进经济社会持续健康发展，制定本法。（2021年6月10日，中华人民共和国第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过《全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国安全生产法〉的决定》，现予公布，自**2021年9月1日起施行。**）

2021年6月，为认真贯彻落实安全生产工作的重要指示精神，按照中央领导同志批示要求，扎实深入排查治理重点行业领域重大风险隐患，为建党100周年创造安全稳定环境，根据全国安全生产电视电话会议部署，国务院安委会派出由有关成员单位负责同志带队的16个督导检查组，从6月中旬起至7月上旬对全国31个省（区、市）及新疆生产建设兵团开展安全生产重点督导

检查工作。

督导组来检查第一句话会问什么？

“你的安全生产职责是什么？”是必答题！

“作为企业法人代表，你知道企业安全生产第一负责人应该承担什么职责吗？”

《安全生产法》第十八条规定生产经营单位的主要负责人安全生产职责为——

（一）建立、健全本单位安全生产责任制；

（二）组织制定本单位安全生产规章制度和操作规程；

（三）组织制定并实施本单位安全生产教育和培训计划；

（四）保证本单位安全生产投入的有效实施；

（五）督促、检查本单位的安全生产工作，及时消除生产安全事故隐患；

（六）组织制定并实施本单位的生产安全事故应急救援预案；

（七）及时、如实报告生产安全事故。

——这就是我们所说的企业主要负责人法定的七项安全生产职责！

假设你记住了法定的七项安全生产职责，可能过了第一关。下一关督导组可能紧接着要问你如何履行的，你必须一条条地进行说明是如何做的，说不出的话还是会认为你未履行安全生产职责，等待你的还是相应的责任的追究。

说得出法定的七项安全生产职责、又能一条条解释你是如何履行的，也不完全证明你履行了安全生产职责，因为督导组检查你单位的安全生产管理资料，其岗位职责与法定七项安全生产职责不相符，或你所说的与日常安全生产管理记录不相符，也会对企业主要负责人履行安全生产职责提出质疑。

照这样分析，有相当一部分企业主要负责人在本次督导检查活动中被问倒，脑壳发蒙。这再一次说明，**企业安全生产管理问题主要发生在企业主要负责人身上，因为企业主要负责人不知晓、不履行安全生产职责，所以企业难以建立健全安全生产责任体系。**

所以企业主要负责人都要惊醒了，今后安全生产检查都将从企业主要负责人是否履行法定七项安全生产职责开始，**企业主要负责人不履行**

法定的七项安全生产职责将受到“责令限期改正，处二万元以上五万元以下的罚款；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下的罚款，责令生产经营单位停产停业整顿。”（见2021年版、2021年9月1实行的《安全生产法》第九十四条），也就是说，一旦发现企业主要负责人不履行法定的七项安全生产职责，必将受到处二万元以上五万元以下的罚款；逾期未改正的处五万元以上十万元以下的罚款，责令生产经营单位停产停业整顿。如果不履行法定的七项安全生产职责发生生产安全事故的，给予撤职处分，构成犯罪的依照刑法有关规定追究刑事责任。

生产经营单位的主要负责人依照前款规定受刑事处罚或者撤职处分的，自刑罚执行完毕或者受处分之日起，五年内不得担任任何生产经营单位的主要负责人；对重大、特别重大生产安全事故负有责任的，终身不得担任本行业生产经营单位的主要负责人。

《安全生产法》第九十五条还规定，企业主要负责人未履行法定的七项安全生产管理职责，导致发生生产安全事故的，由应急管理部门依照

下列规定处以罚款：

（一）发生一般事故的，处上一年年收入百分之四十的罚款（指造成 3 人以下死亡，或者 10 人以下重伤，或者 1000 万元以下直接经济损失的事故）；

（二）发生较大事故的，处上一年年收入百分之六十的罚款（指造成 3 人以上 10 人以下死亡，或者 10 人以上 50 人以下重伤，或者 1000 万元以上 5000 万元以下直接经济损失的事故）；

（三）发生重大事故的，处上一年年收入百分之八十的罚款（指造成 10 人以上 30 人以下死亡，或者 50 人以上 100 人以下重伤，或者 5000 万元以上 1 亿元以下直接经济损失的事故）；

（四）发生特别重大事故的，处上一年年收入百分之一百的罚款（指造成 30 人以上死亡，或者 100 人以上重伤(包括急性工业中毒,下同)，或者 1 亿元以上直接经济损失的事故）。

（二）《中华人民共和国消防法》

《中华人民共和国消防法》是为了预防火灾和减少火灾危害，加强应急救援工作，保护人身、

财产安全，维护公共安全，制定的法律。1998年4月29日第九届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过，2008年10月28日、2019年4月23日、2021年4月29日全国人民代表大会常务委员会会议修改。

本次《中华人民共和国消防法》的修正调整完善了应急管理部门及消防救援机构、公安机关、住房和城乡建设部门、市场监管部门的消防工作职责，消防管理职能不再隶属于公安机关，构建了新的消防监督管理体系。**消防工作的监管主体**，由原来的消防救援机构、公安机关、市场监管委三家，**调整为应急管理部门、消防救援机构、住建部门、市场监管部门和公安机关五家**，其相应的消防工作职责做了调整。具体体现在以下三个方面：**一是原由消防机构承担的建设工程消防设计审核和消防验收许可或备案职能划转至住建部门**，其相应的对建设工程行政处罚职能也由消防机构划转至住建部门。**二是新的称谓变化**，在新法中分别用“**消防救援机构**”和“**国家综合性消防救援队**”取代了原法中的“**公安机关消防机构**”和“**公安消防队**”，“**应急管理部门**”

取代了原法中的“公安机关”，统一了改革后新机构称谓。三是公安派出所继续承担消防监督管理职责，新法第五十三条，保留了公安派出所可以负责消防监督检查和消防宣传职责。

第六章 法律责任

第五十八条 违反本法规定，有下列行为之一的，由住房和城乡建设主管部门、消防救援机构按照各自职权责令停止施工、停止使用或者停产停业，并处三万元以上三十万元以下罚款：

（一）依法应当进行消防设计审查的建设工程，未经依法审查或者审查不合格，擅自施工的；

（二）依法应当进行消防验收的建设工程，未经消防验收或者消防验收不合格，擅自投入使用的；

（三）本法第十三条规定的其他建设工程验收后经依法抽查不合格，不停止使用的；

（四）公众聚集场所未经消防救援机构许可，擅自投入使用、营业的，或者经核查发现场所使用、营业情况与承诺内容不符的。

第六十条 单位违反本法规定，有下列行为之一的，责令改正，处五千元以上五万元以下罚

款：

（一）消防设施、器材或者消防安全标志的配置、设置不符合国家标准、行业标准，或者未保持完好有效的；

（二）损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材的；

（三）占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者有其他妨碍安全疏散行为的；

（四）埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距的；

（五）占用、堵塞、封闭消防车通道，妨碍消防车通行的；

（六）人员密集场所在门窗上设置影响逃生和灭火救援的障碍物的；

（七）对火灾隐患经消防救援机构通知后不及时采取措施消除的。

个人有前款第二项、第三项、第四项、第五项行为之一的，处警告或者五百元以下罚款。

有本条第一款第三项、第四项、第五项、第六项行为，经责令改正拒不改正的，强制执行，所需费用由违法行为人承担。

（三）《防范和处置非法集资条例》

《防范和处置非法集资条例》为了防范和处置非法集资，保护社会公众合法权益，用法治的办法加强重点领域监管，防范化解金融风险，维护经济秩序和社会稳定制定的条例。2021年1月26日，李克强签署中华人民共和国国务院令（第737号），于2月10日发布《防范和处置非法集资条例》，自**2021年5月1日起施行**。

《条例》是如何界定非法集资的？

《条例》第二条指出：“本条例所称非法集资，是指未经国务院金融管理部门依法许可或者违反国家金融管理规定，以许诺还本付息或者给予其他投资回报等方式，向不特定对象吸收资金的行为。”该定义明确了**非法集资的三要件**：一是“**未经国务院金融管理部门依法许可或者违反国家金融管理规定**”，即非法性；二是“**许诺还本付息或者给予其他投资回报**”，即利诱性；三是“**向不特定对象吸收资金**”，即社会性。

《条例》第二条所称国务院金融管理部门，是指中国人民银行、国务院金融监督管理机构和

国务院外汇管理部门。

《条例》在明确法律责任、加大惩处力度方面作了哪些规定？

为加大对非法集资相关责任主体的惩处力度，形成有力震慑，《条例》规定：一是在惩处对象方面，除非法集资单位和个人外，还对非法集资单位的主要负责人和直接责任人、非法集资协助人进行处罚。同时，对未履行非法集资防范义务的广告经营者和发布者、互联网信息服务提供者、金融机构、非银行支付机构予以处罚。二是在处罚种类和处罚力度方面，按照处罚力度与危害程度相匹配原则，规定给予警告、处以罚款、责令停产停业、吊销许可证、吊销营业执照或者登记证书；加大处罚力度，对非法集资人处集资金额 20%以上 1 倍以下的罚款，对非法集资协助人处违法所得 1 倍以上 3 倍以下的罚款等。

（四）《关于以养老服务名义非法集资、欺诈销售“保健品”的风险提示》

2019 年 12 月 3 日，国家市场监督管理总局、民政部、中国银行保险监督管理委员会联合发布

《关于以养老服务名义非法集资、欺诈销售“保健品”的风险提示》（下称《风险提示》）。

风险提示指出，近期，一些养老服务机构、企业打着养老服务、健康养老名义，承诺高额回报，以向老年人收取会员费、床位费，欺诈销售“保健品”等手段，实施侵害老年人合法权益的非法集资、传销等犯罪，给老年人造成严重财产损失。**此类活动不同于正常养老服务，存在四大风险隐患：**

一、高额返利无法实现：返利资金主要来源于老年人缴纳的费用，属于拆东墙补西墙。多数养老服务机构、企业不存在与其承诺回报相匹配的正当服务实体和收益，资金运转难以持续维系，高额返利仅为欺诈噱头。

二、安全无法保障：一些养老服务机构明显超过床位供给能力承诺服务，或超出可持续盈利水平承诺还本付息，并以办理“贵宾卡”、“会员卡”、“预付卡”等名义，向会员收取高额会员费、保证金或者为会员卡充值，吸收公众资金，存在转移资金、卷款跑路的风险。

三、健康需求无法满足：一些企业通过会议

营销、健康讲座、赠送礼品或者不合理低价旅游等形式，向老年人进行虚假或者引人误解的商业宣传，推销所谓“保健品”，但所声称的保健功能未经科学评价和审批，往往不具备保健功能，甚至贻误病情。

四、运营模式存在违法风险：一些养老服务机构销售虚构的养老公寓、养老山庄，或者以投资、加盟、入股养生养老基地、老年公寓等项目名义，承诺返本销售、售后包租等方式吸收资金。部分企业不具有销售商品的真实内容或者不以销售商品为主要目的，而是以免费旅游、赠送实物、养生讲座等欺骗、诱导方式，采取商品回购、寄存代售、消费返利等方式非法吸收公众资金。

（五）《养老机构管理办法》

《养老机构管理办法》2013年6月28日中华人民共和国民政部令第49号公布。自2013年7月1日起施行。

2020年9月17日上午，民政部召开专题新闻发布会，正式发布新修订的《养老机构管理办法》。11月1日，新修订的《养老机构管理办法》

正式实施

一、关于养老机构的定义。本办法所称养老机构是指依法办理登记，为老年人提供全日集中住宿和照料护理服务，床位数在 10 张以上的机构。

二、关于备案管理。设立营利性养老机构，应当在市场监督管理部门办理登记。设立非营利性养老机构，应当依法办理相应的登记。养老机构登记后即可开展服务活动。营利性养老机构办理备案，应当在收住老年人后 10 个工作日内向服务场所所在地的县级人民政府民政部门提出。非营利性养老机构办理备案，应当在收住老年人后 10 个工作日内向登记管理机关同级的人民政府民政部门提出。

三、关于服务规范部分。主要是明确了养老机构向老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务活动的要求。**一是完善了入院评估制度**，规定养老机构应当对老年人身心状况进行评估，并根据评估结果确定或者变更老年人照料护理等级。**二是根据新冠肺炎疫情防控实践和传染病防治法要求**，细化了养老机构发现老

年人为传染病人或者疑似传染病人时的应对措施，明确应当及时向附近的疾病预防控制机构或者医疗机构报告，配合实施卫生处理、隔离等预防控制措施。三是增加了养老机构协助老年人家庭成员看望和问候老年人的内容。四是增加了鼓励养老机构开展延伸服务的内容，明确养老机构可以运营社区养老服务设施，或者上门为居家老年人提供助餐、助浴、助洁等服务。

四、关于运营管部分。主要对养老机构的内部工作机制进行规范。一是**重视养老护理人员队伍建设**，增加养老机构应当建立健全体现养老护理人员职业技能等级等因素的薪酬制度的内容。二是**强调养老机构安全保障工作**，增加养老机构应当在相关公共场所安装视频监控设施，妥善保管视频监控记录的内容。三是**依照突发事件应对法有关规定**，强化养老机构对突发事件的**预防和处置**，除应当制定突发事件应急预案外，还应当**配备必要设施、设备并定期组织应急演练**，发生突发事件后，养老机构**必须采取防止危害扩大的必要处置措施**。

五、关于监督检查部分。养老机构设立许可

取消后，事中有有效的监督检查变得尤为紧要，《办法》对此进行了较大幅度修改的完善。一是**贯彻综合监管要求**，明确民政部门在监督检查中发现养老机构存在应当由其他部门查处的违法行为的，应当**及时通报有关部门处理**。二是**强化民政部门监督检查职责**，明确实施“双随机、一公开”的监管方式，且要求民政部门应当每年对养老机构服务安全和质量进行不少于一次的现场检查。三是**针对养老服务领域非法集资问题**，明确民政部门防范、监测和预警职责。四是**规定未经登记以养老机构名义活动的处置办法**。

六、关于**法律责任部分**。《办法》加大了事后惩戒力度，增加了警告的处罚方式，完善了养老机构承担法律责任的行为方式，**将未建立入院评估制度或者未按照规定开展评估活动、未按照协议约定提供服务、未依法预防和处置突发事件等行为增加为应当予以处罚的情形**。

（六）《养老机构服务安全基本规范》

2019年12月27日，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布公告，正式批准

GB38600-2019《养老机构服务安全基本规范》强制性国家标准并予以公布。**这是我国养老服务领域第一项强制性国家标准**，明确了养老机构服务安全“红线”，将有利于防范、排查和整治养老机构服务中的安全隐患，推进养老服务高质量发展。该规范于**2021年1月1日实施**。

主要内容包括：前言、范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、安全风险评估、服务防护、管理要求等7部分。其中基本要求、安全风险评估、服务防护和管理要求构成标准主体部分。在基本要求中，明确养老机构应符合消防、卫生与健康、环境保护、食品药品、建筑、设施设备标准中的强制性规定及要求。同时，对养老护理员培训、建立昼夜巡查和交接班制度等基础性工作提出了要求；在安全风险评估中，明确老年人入住养老机构前进行服务安全风险评估，并提出了服务安全风险评估范围应包括噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等9个方面内容；在服务防护中，对9类养老服务安全风险提出了针对性的预防和处置措施，目的在于最大限度的保护

老年人人身健康和生命安全，守住安全“红线”；在管理要求中，主要通过要求制定应急预案、评价与改进和安全教育三种方式，建立提高养老机构服务安全工作长效机制。

为养老机构开展服务质量提升、顺利过渡到服务满足新标准要求留出时间。充分考虑当前养老机构发展现状、设施改造投入、人员培训、制度建设和外部监管环境等各类因素，《养老机构服务安全基本规范》国家标准设置了两年的过渡期。在标准发布后、实施前，养老机构可以自主选择是否执行强制性国家标准。

（七）《养老机构服务质量基本规范》

《养老机构服务质量基本规范》是为了健全养老机构标准体系，进一步规范养老机构服务质量而制定的法规。2017年12月29日，国家质检总局、国家标准委发布《养老机构服务质量基本规范》，自**2017年12月29日起实施**。

此次发布的《基本规范》结合我国养老服务发展现状和趋势，**紧扣养老服务的安全底线和基本功能，明确了全国养老机构服务质量的基本要**

求。

《基本规范》的主要内容如下：

一是基本要求。养老机构提供服务，应符合相关法律法规要求，依法获得相关许可；开展外包服务的，应与有资质的外包服务机构签订协议。

二是服务项目与质量要求。这部分是《基本规范》的核心内容，列出了养老机构9方面的服务项目，包括：出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗与护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务；明确了养老机构基本服务项目的主要内容与质量要求。

三是管理要求。提出了**养老机构服务管理、人力资源管理、环境及设施设备管理、安全管理**四方面的基本要求，为养老机构服务质量管理提供支撑和保障。

四是服务评价与改进。阐述了养老机构服务质量的评价方式、评价内容和持续改进要求，为养老机构开展服务质量提升工作提供指导。

**（八）《民政部办公厅关于进一步加强养老服务领域新冠肺炎疫情防控工作的紧急通知》
（民电〔2021〕97号，2021年8月13日印发）**

民政部根据近期疫情特点，对此前发布的养老机构三个防控指南作了修改，主要是对服务外包、维修检测、境外回国探视等人员管理和公共场所消毒等，按照不同疫情情况，分类提出防控要求。一是养老机构所在设区的市级行政区域内无本土确诊病例发生时适用《养老机构新冠肺炎疫情常态化防控指南（第二版）》（见附件1）；二是养老机构所在设区的市级行政区域内出现零星散发本土确诊病例但机构内无感染，且疫情形势总体可控情况下，适用《零星散发区域养老机构新冠肺炎疫情防控指南（第二版）》（见附件2）；三是高风险地区所在的设区的市级行政区域和出现院内感染的养老机构，适用《新冠肺炎疫情高风险地区及被感染养老机构防控指南（第三版）》（见附件3）。如交通枢纽环节暴发疫情，存在疫情快速扩散风险的区域，养老机构虽然无感染，也要按照当地联防联控机制统一部署，本着老年人生命健康安全优先的原则就严

适用《新冠肺炎疫情高风险地区及被感染养老机构防控指南（第三版）》。

（九）《民政部、中央政法委、最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部关于规范养老机构服务行为 做好服务纠纷处理工作的意见》。（民发〔2020〕89号，2020年7月27日）

为坚持和发展新时代“枫桥经验”，建设更高水平的平安中国，进一步保障老年人身体健康和生命财产安全，维护养老机构合法权益和正常服务秩序，民政部会同中央政法委、最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部联合印发了《关于规范养老机构服务行为 做好服务纠纷处理工作的意见》。

《意见》本着客观中立、依法治理、多元参与、部门协作的原则，围绕着做好养老服务机构纠纷处理工作，主要提出八方面的指导意见。

一是加强养老机构内部管理，建立健全安全管理制度，压实安全主体责任，从源头上消除服务安全风险，最大限度预防纠纷发生。

二是规范养老机构服务纠纷处理程序。对发

生服务纠纷时，养老机构应当采取的步骤作出了规定，要求养老机构规范处理，及时救助，优先保障老年人的权益。

三是引导当事人自愿协商解决纠纷。对责任明确、当事人无重大分歧或异议的服务纠纷，鼓励当事人自愿协商解决，引导当事人文明、理性表达意见和诉求。

四是运用调解等方式化解纠纷。强调运用人民调解、行政调解、行业协会调解等方式，多元化化解养老机构服务纠纷。

五是依法裁判养老机构服务纠纷案件。坚持“调解优先、调判结合”方针，平等保护、权责一致原则。

六是依法打击违法犯罪行为。依法打击养老机构服务纠纷处理过程中，扰乱正常服务秩序，以及侵犯养老机构和其他老年人合法权益等涉嫌违法犯罪行为。

七是建立部门协作工作格局。明确民政部门和有关中央单位、部门的职责分工与协作。

八是营造依法解决养老机构服务纠纷的社会氛围。明确积极开展法治宣传教育，做好舆论

引导工作，引导当事人依法、文明、理性表达诉求。

总的来说，《意见》在总结前期各地实践经验的基础上，针对近年来逐渐增多的养老机构服务纠纷，提出了规范处理的指导意见，弥补了这方面政策的空白。民政部和相关部门高度重视养老服务纠纷处理工作，希望通过《意见》的出台和实施，能够进一步促进我国养老服务业健康发展，既保障老年人身体健康和生命财产安全，也维护养老机构合法权益和正常服务秩序，营造一个良好的服务发展环境。

（十）福建省消防救援总队福建省民政厅关于印发《福建省养老机构消防安全标准化管理体系建设指南（试行）》的通知（闽消〔2019〕171号，2019年9月11日印发）

为进一步指导养老机构消防安全标准化管理工作，使单位能够自主评估风险、自主检查安全、自主整改隐患，具备扑救初起火灾、组织疏散逃生和消防宣传教育能力。依据《社会福利机构消防安全管理十项规定》（民函〔2015〕280

号)和民政部《养老院服务质量大检查指南》，制定本指南。

根据《福建省养老机构消防安全标准化管理体系建设指南(试行)》梳理，养老机构消防安全工作频次要求：

每日：养老机构应当安排专人进行防火巡查，并加强夜间防火巡查，且不应少于两次。

每月：养老机构消防安全责任人或管理人应当每月至少组织一次防火检查；单位应当委托具有相应资质的消防技术服务机构进行维护保养，每月至少进行1次维护保养；对灭火器应加强日常管理和维护，每月至少进行1次检查。

每半年：养老机构应当组织新上岗和进入新岗位的员工进行上岗前的消防安全培训。至少每半年对每名员工进行一次消防安全培训；养老机构应当制定本单位灭火和应急疏散预案，明确每班次、各岗位人员负责报警、疏散、扑救初起火灾的职责，并每半年至少演练一次。

每年：单位应当委托具有相应资质的消防技术服务机构进行维护保养，每年对建筑消防设施至少进行一次全面检测。

二、养老领域安全生产 典型案例分析

（一）安全生产月刚过，一养老院突发大火 11位老人被困

近日，笔者在网上看到一则关于养老院发生火灾的新闻：7月7日13点50分，湘潭市119指挥中心接到报警，湘潭市岳塘区河东大道一养老院起火，且有人被困，情况十分紧急。

今年是第20个全国“安全生产月”，主题为“落实安全责任 推动安全发展”。按照国务院安委办统一安排，民政部在6月5日下发《关于在全国民政系统开展2021年“民政服务机构安全管理月”活动的通知》，就组织开展“民政服务机构安全管理月”活动作出部署。

6月刚过不久，这家养老院就发生了火灾，笔者不禁要为这家养老机构的老人和负责人捏一把汗。

6月1日，国务院安委会办公室、应急管理部在京举行2021年全国“安全生产月”活动启动视频会议。

据了解，起火的养老院共四层，起火部位位于四楼库房，救援人员到达现场时，库房内火势较大，各类杂物处于猛烈燃烧状态，四楼楼道内布满了浓烟，大火随时有向其他房间和楼层蔓延的可能。

各楼层均有人员被困，且被困人员无自主行动能力。老人们没有立刻疏散的意识，也没有人开展前期灭火和自救，救援人员依次敲开多扇宿舍门，背抱他们迅速撤离，但老人们不愿离去。

四楼的一位老人，救援人员背着他疏散时，嘴里不停的念叨着：“热、热、热，烟气怎么这么大……”

一养老院起火，消防员遇到淡定老大爷。（来源光明网、腾讯视频）

“大爷，这里起火啦，浓烟全是毒气，我们赶紧撤离”，救援人员一边用扇子帮其扇风一边把他背到二楼轮椅上再进行撤离。

大火被扑灭后，消防救援人员发现，库房内起火物质大部分为冬季使用的棉被，还有其他杂物。隔壁一位老人介绍说，起火前听到“砰”的一声炸响，大家都没有留意，不久后就开始冒烟

起火了，火势很快就烧的很大。

“上面没有人了……”养老院的工作人员和消防救援人员介绍。结果救援人员挨个房间搜寻，在二楼三楼又搜出四个。

消防员协助老人撤离火场（来源：湘潭消防）

据报警的谢先生所述，火灾发生时，他正在养老院旁边的工地施工。看到养老院的房屋上面冒烟，他便和工友迅速跑进去，他们想冲上4楼把火势灭掉，但是越往上冲，烟味越浓，非常刺鼻，“我立即打119报警，不久消防队员就来了，他们迅速转移了人员，扑灭了大火。”

消防部门提醒

老年人行动不便，消防安全意识较为薄弱，一旦遇到火灾，易造成较大伤亡。养老院、福利院等养老机构的消防安全问题一直是大家的心头大患，而夏季高温天气又是火灾的高发期，如何做好消防安全已经成为养老机构的头等大事。

据消防专业人士介绍，养老院发生火灾的常见原因主要有：

1、部分养老服务机构的主体建筑存在先天性的火灾隐患较多；

2、从业人员相对于疗养人员比例严重不足，缺乏消防安全知识培训和演练，对火灾的危险性认识不足，消防逃生知识缺乏，一旦发生火灾，易形成混乱的局面；

3、部分消防器材设置配置不符合规范，电气线路存在安全隐患、消防设施维护不到位、杂物占用消防通道等现象。

养老院、福利院等养老机构的消防安全问题，给人们敲响了警钟。养老院应该如何防范火灾？老发生火灾后，老人应如何逃生、自救？

养老院如何做好火灾防范工作

1、养老院要落实消防安全责任，加强日常消防安全管理，开展防火巡查，定期组织员工进行培训，具备扑救初起火灾和组织人员疏散逃生的能力，应定期组织开展疏散演练，有自理能力的患者、老人应掌握必要逃生自救知识。养老院应为行动不便的老人设计专门的疏散逃生路线，制定专门的应急疏散预案。

2、养老院应设立微型消防站，一旦发生紧急情况，可以第一时间组织成小型战斗力进行初期火灾的扑救及人员疏散撤离。

3、冬季是用电高峰养老院尤其要注意加大对电线线路、电器的检查维修，防止线路老化和超负荷用电，以免造成电器线路火灾事故。

4、要向老年人告知正确用火、用电方法，教育其不要卧床吸烟。

5、养老院一旦发生火灾事故，在拨打 119 报警电话的同时，有关工作人员要设法引导疏散，为逃生人员指明各种疏散通道，同时要用镇定的语气呼喊，劝说大家消除恐慌心理，有条不紊地疏散。特别是一旦发生火灾，一些行动不便的患者，年老体弱、卧病在床、没有自理能力的老人要重点进行援救，并及时清点人数。

老年人如何注意消防安全

一、老年人生活中的火灾隐患多有哪些

1、囤积废旧物品引发火灾

很多老年人生活比较节俭，习惯把废弃纸箱，塑料瓶子等易燃物品堆放在家中；破损老旧的电器发生老化或故障后仍不肯丢弃、更换，而家人又未对此引起重视，这就极易留下火灾隐患。

2、消防安全意识不足，不良生活习惯引发

火灾

有的老年人消防安全意识不足，喜欢躺在沙发上或者床上抽烟，加之缺乏消防安全监护，容易埋下火灾隐患。

3、自防自救能力差，在火灾发生后不易逃生

此外，老年人自防自救能力差，也是导致该群体火灾多发并造成人员伤亡的主要原因。

据统计，有近四成的老年人不会报火警，有一半的老年人不会使用消防设施、器材，甚至还有15%的老年人不知道发生火灾不能乘坐电梯，不知道电器起火不能用水扑救……

二、如何消除老年人火灾隐患

子女要真正担负起老年人消防安全第一监护人的职责，除了在物质上、精神上关爱老人外，还要注意关心老人的消防安全。

首先提高老年人的消防安全意识，养成良好的消防安全习惯。其次，要帮老人检查家中的电气线路是否完好，不要私拉乱接电线，大功率电器插座最好固定，使用正规厂家生产的电器设备。

此外，家中要常备手电筒、灭火毯、灭火器等消防小器材，并教会老年人在火灾时如何有效自救。

针对行动不便、瘫痪在床的老年人，要安排专人照看，切不可留老人独自在家。

三、这些防火小知识给老年人说一说

1、发生火灾时，不贪恋财物、不盲目救火，第一时间呼救和报警。

2、不要躺在床上或沙发上吸烟，避免火星引燃布料，同时也要注意抽完烟后要第一时间熄灭烟头，不要将带火星的烟头直接投入垃圾桶。

3、老人在点香烛、使用明火时，记得要有人在旁边，一旦人离开，要记得及时熄灭蜡烛、关闭火源。

4、改掉收藏陋习，不要将易燃、可燃的物品收藏在室内，同时要保持家中的消防通道畅通，及时清扫楼道内的垃圾，以免造成疏散逃生通道堵塞。

5、定期检查燃气软管、清理灶台和烟道油污，灶台周围不存放易燃物。

6、老人平时最好在床头边备一杯水，一旦

发生火灾，马上泼湿被子，代替湿毛巾捂住口鼻。可准备一些小工具，如口哨、手电等，老人体力有限，这些工具可以帮助逃生。

7、身上着火时，不要带火奔跑，应该设法把衣服脱掉，可以卧倒在地上打滚；身处位置接近水源的，可想办法用水淋湿衣服。（参考来源：行业观察者 养老运营消消乐 7月9日）

（二）赤峰养老公寓 3 死 4 伤细节曝光！背后教训太惨痛

据悉 7 月 10 日，据内蒙古“赤峰发布”微信号通报称，7 月 9 日 23 时 20 分许，赤峰市红山区桥北悦心老年公寓（民营）发生一起命案，造成 2 人当场死亡，5 人受伤，伤者中 1 人抢救无效于 10 日 5 时许死亡，其余 4 人生命体征平稳，嫌疑人王某某（男，81 岁），已被公安机关当场抓获。

以下来源：澎湃新闻整理报道

01. 更多细节曝光

7 月 11 日上午，内蒙古赤峰市红山区悦心老年公寓门口不断有家属前来探视。澎湃新闻从赤

峰市民政局官网获悉，该老年公寓7月9日晚发生的3死4伤凶案，受害人包括老年公寓的护工。

赤峰市民政局通报称，事件发生后，该局高度重视，第一时间下发了《关于开展“一老一小”服务机构安全生产检查的紧急通知》，并召开养老机构安全生产检查行动专项部署视频会议，组织各旗县区民政部门开展养老机构、儿童福利机构安全工作全面排查。同时，市民政局成立了3个安全工作督察检查组，对旗县区安全生产排查情况开展督察和抽查。

7月11日上午，澎湃新闻在悦心老年公寓现场看到，该公寓已实行封闭式管理。一个多少小时内，有七八批家属前来探望老人，但门口值守人员建议电话或视频探视。

多名探视的家属告诉澎湃新闻，家里老人安全，被害的主要是护工，行凶老人两口子都住在公寓内。

在现场，还有一名80多岁的老人前来了解情况，他近段探访了多家老年公寓，准备选定一家入住。“住老年公寓最担心的是不和睦，闹矛盾，尤其遇到一些性格不合群的人。比如一些公

寓一个房间是五六个人合住，或者两个人合住，老人要求和谁住，或者换哪个房间住，没有满足他们就生气。”

这位老人表示，他看到了政府机关的通报，了解事情经过后感到很愤怒，“虽然法律规定 75 周岁老人可能不会死刑，但也不能这么干啊。太掉份了。”

一名探视出来的家属告诉澎湃新闻，家里两个老人都住在该老年公寓，“这里以前都挺好的，没想到出这个事。”

记者查询了解到，悦心老年公寓为民营养老机构成立于 2015 年 12 月，业务范围是面向社会，为老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务。法人代表为骆某某。记者致电该机构，发现电话处于关机状态。

赤峰市民政局办公室，工作人员表示，局里已经派人到现场调查了解此事，事发原因一切以市委市政府的情况通报为准，他们不方便披露信息。

02. 事件背后的思考

以下来源：糊涂的小宇

疑问有很多，我们不作任何的猜测，因为这可能无形中会伤害到一些人。还是等待警方的调查结果吧！

由这件事引发的思考，我们不仅仅要关注老人的身体健康，同样也要开始关注老人们的心理健康。

03. 也许一个饺子也可能让老人打起来

根据网友（真理与面包/知乎）的亲身经历，我们知道了一些养老院的真实情况。

他曾经去过一些养老院慰问。去之前，院长会强调送给老人的慰问品，必须全部一样。

这个一样，不仅是数量一样。包括颜色和包装这种细节上也要一样。

起初网友并不明白为什么要这么做。直到中午吃饭，有人提议请所有老人吃一顿饺子时。院长连连摆手，表示不能吃饺子。

因为吃饺子，老人可能会因为多一个饺子或者少一个饺子打起来……

这也是为什么院长说慰问品要完全一样的原因了。

养老院的老人们，一般都或多或少需要人去

照顾。

子女不在身边，身体机能下降，会让老人们的情绪和性格都发生巨大变化。像我们平常生活中对老人开玩笑的一个词：老小孩。

这在养老院里特别真实。

里面就像是幼儿园一样，老人们会有各自的“小团体”。

对于吃的、喝的、穿的、用的，所有的一切，都会特别“斤斤计较”。

一件看起来微不足道的事情，就可以让两位老人破口大骂，甚至是直接动手。

在最近几年中，我们经常可以看到一些老人实施的恶劣案件。这其中有很多老人，还是家庭美满，生活比较幸福的。

他们都有可能犯罪。

更别提对于这些生活在养老院中，缺乏关心的老人了。大部分老人，由于种种原因。并不像我们想象中那样，有智慧、成熟了。

他们更多的是，变得容易激动、容易愤怒，也容易冲动。

因此在今天，对于老人不仅是要关心他们的

身体健康。同样也需要关心他们的心理健康。

以求能减少这种以老人为犯罪嫌疑人的恶性案件发生。

最后要另外说一点，就是面对社会老龄人口激增的今天。

针对于老人的法律，也是时候做出一些更改了。虽然要关心老人，但也要对于一些心怀恶意的老人作出严惩。（养老运营 2020-07-11）

（三）网曝一公建民营敬老院因监管不到位，致院内老人身上长蛆！民政这么处理

6月17日，一段老人住敬老院浑身溃烂长满蛆虫的视频在网络流传。经核实，视频拍摄于5月19日，事发河北无极县中心敬老院。

据了解，涉事敬老院属公建民营性质，由一家居家服务中心承租运营，民政局派驻一名监督员监督日常管理。17日，当地民政局负责人回应称，公安机关正调查，纪委也已经介入，相关人员已追责。

经过近一个月的治疗，老人赵某的情况有所好转。

医院出具的诊断书显示，老人赵某多处皮肤溃烂，最大溃烂面积达 3 厘米 × 3 厘米，可谓触目惊心。更让人难以接受的是，由于疫情期间敬老院实行封闭管理，直到今年 5 月中旬，老人的侄女前往探视，才发现其身上多处被蛆虫咬得溃烂。

无极人和医院出具的诊断书显示，老人赵某多处皮肤溃烂，最大溃烂面积达 3 厘米 × 3 厘米。医生称，老人送医时全身溃烂，目前经过近一个月的治疗，老人赵某的情况有所好转。

无极县中心敬老院属公建民营性质，自 2018 年起，由嘉德普惠居家服务中心承租运营。当地民政局派驻一名监督员负责对敬老院日常管理进行监督。可惜的是，在本次事件中，监督员的角色形同虚设。

5 月 21 日，当地民政局发布通报称，因承租方在管理服务方面存在严重问题，护理员爱心缺失，造成对老人赵某护理不当、背部感染问题发生，且发生问题后未及时反映，给社会造成不良影响，按照合作协议规定，解除与嘉德普惠居家服务中心公建民营合作协议。

通报还称，涉事敬老院将由民政局接管并进行问题整改，免去监督员张某某的职务，并解聘护理员张某，后续法律问题待警方处理。

无极县民政局与与嘉德普惠居家服务中心解除合作协议。

下面问题来了：监督员这一角色在“公建民营”式养老机构中发挥的作用有多重要？如果不能正常履职，又将形成怎样的恶劣影响？

根据中国老龄科学研究中心发布的《中国老年人生活质量发展报告(2019)》显示，截至2018年底，我国60岁及以上老年人口数量已达到2.49亿，占总人口的比例达到17.9%。

随着我国逐渐步入老龄化社会，以及“四二一”式家庭结构成为大中城市家庭的主流，家庭养老的社会功能不断弱化，社会化养老成为了新的趋势。

另一个“骨感”的现实则是，养老行业高昂的初期投入成本与老年人群体有限的偿付能力形成了鲜明对比，国内多数社会办养老机构的经营状况与回本速度难称理想，这在抬高行业准入门槛的同时，也必然伴随着其他各项成本的压

低，以及从业人员的素质、相关配套服务的质量进一步下降。

近年来，以“公建民营”模式发展养老机构，正逐渐成为各地养老事业发展新的改革思路：即政府找地建设，民营资本负责运营。

如此一来，既解决了民营资本进入养老行业的后顾之忧，又能够真正以市场化的方式提高养老行业各项服务标准。

但这一切都建立在监管到位的基础之上。

以本次事件中的老人赵某为例，由于当事人没有子女，只有侄女偶尔探视，如果养老机构及护理人员责任感丧失且缺乏必要的监管措施，放任自流必然衍生怠慢情绪，并造成恶劣后果。事实证明，这一切并非杞人忧天。

2020年1月13日，市场监管总局、国家标准委发布《养老机构服务安全基本规范》，划定了养老机构服务安全“红线”，这也是养老服务领域发布的首个强制性国家标准。其中提及要防范、排查和整治养老机构服务中的安全隐患，推进养老服务高质量发展，并将于2022年1月1日起正式实施。

有了规范化的管理标准，只是改善社会化养老服务的第一步。

相关的监管工作不应成为走过场，唯有在制度保障和具体落实两个方面同时到位，才能真正有力促进“公建民营”养老机构健康发展，给老人们一个幸福的晚年。

（来源：新京报养老运营消息乐石家庄早8点上
游新闻）

（四）河南鲁山养老院5·25特大火灾宣判——安全底线不容践踏

2015年5月25日，一场大火打破了河南省平顶山市鲁山县的平静。火灾发生在鲁山县康乐园老年康复中心，这是一间民办养老院。这场大火发生在大约20时左右，造成了39人死亡，6人受伤，直接损失2064.5万元。一时间引起一片哗然。鲁山大火发生以后，引起了社会各界的广泛关注，第一时间成立调查组对火灾原因进行了专案调查，要求工作组做好善后工作，照顾家属情绪，安抚家属，及时查明事故原因，依法追究相关人员的法律责任。工作组经过详细调查，

将该事故认定为安全责任事故，相关责任人员进入刑事诉讼程序。法院经审理查明，康乐园老年公寓严重违反有关法律、法规建设、运营，管理不规范，这是造成火灾的主要原因。范某某作为公寓的法定代表人，无证违规扩建。该公寓内不能自理区的简易房就是范某某指使个体户冯春杰适用不合格材料建造的。冯某某在施工过程中，使用不合格材料，存在严重的管理问题，使安全隐患长期存在。与此同时，相关的国家机关工作人员存在严重的失职，涉嫌滥用职权罪和玩忽职守罪，也被立案侦查，提起公诉。

2017年11月7日，河南省5·25特大火灾宣判。河南省平顶山市鲁山县人民法院、叶县人民法院、新华区人民法院分别对鲁山县特大火灾事故案件作出一审判决，法人代表范某某等6名直接责任人及15名相关职务犯罪被告人分别被判处有期徒刑9年至2年6个月不等的刑罚并处罚金。

从刑法的功能角度分析鲁山特大火灾案件

随着现代社会老龄化问题的日益凸显，养老院已经成为了一条解决养老问题的重要途径。老人在养老院的安全是很多人都密切关注的问题。

鲁山养老院特大火灾，提醒社会关注老年人安全问题，也是对违法违规责任者、建设者的一次严重警告。这个案件引起社会上的极大关注，一方面是因为鲁山火灾造成了巨大的生命财产损失，另一方面也是因为这个受害者很多是不能自理的老人，引起了社会的广泛同情。鲁山养老院进入刑事诉讼程序，最后被绳之于法，就是利用刑法的威慑性，对犯罪者以严惩，对潜在犯罪以告诫。通说中，刑法具有三种功能，分别是：行为规制功能；法益保护功能；自由保障功能。范某某等康乐园老年公寓相关工作人员，无视法律，蔑视生命，为了降低成本，指使个体户适用不合格材料建造简易房，最后因此被判处刑罚。这是对犯罪行为的规制，既是对不法分子的法律追究，也是对社会上潜在的违法行为的警告。老人是社会中的弱势群体之一。鲁山养老院中，不能自理区的养老房屋建造存在着严重的安全隐患，这也造成了在火灾中不能自理区的老人伤亡惨重的事实。将犯罪分子绳之于法，做好赔偿工作，才能能够最大限度的保护法益，保护公民的人身财产安全。社会上老龄化现象越来越严重，家庭

负担日益增加，养老院模式作为现代养老模式被越来越多的人接受，必须加强对养老机构的监管，完善养老机构设置，保证安全条件，对违法违规的行为严厉惩处，才能使社会秩序健康发展，减少家庭的后顾之忧，真正地保障老有所养，让老人在养老机构中安享晚年。

鲁山火灾案件中行政责任的追究

鲁山火灾案件中，不仅仅是相关人员被处以有期徒刑、罚金等刑罚，多位国家机关工作人员也被追究了行政责任。其中，鲁山县人民政府副县长田某某负主要领导责任，被撤销党内职务，行政撤销处分；鲁山县委副书记，县长李某某负重要责任，党内严重警告，被行政降级处分等等。根据《中华人民共和国公务员法》第五十七条：对公务员的处分，应当事实清楚、证据确凿、定性准确、处理恰当、程序合法、手续完备。公务员违纪的，应当由处分决定机关决定对公务员违纪的情况进行调查，并将调查认定的事实及拟给予处分的依据告知公务员本人。公务员有权进行陈述和申辩。处分决定机关认为对公务员应当给予处分的，应当在规定的期限内，按照管理权限

和规定的程序作出处分决定。处分决定应当以书面形式通知公务员本人。在鲁山火灾发生后，依法成立了由国家安全监管总局副局长孙华山任组长，其他政府工作人员参加的事故调查组，并成立了技术组、管理组、责任追究组和综合组等四个专项工作组。同时最高检和河南省、平顶山市及鲁山县检察院等四级检察机关已组成检察调查专案组，迅速查明火灾发生原因，追查相关的责任人员，严格遵守法定程序，恪守职责，在最短的时间内查明案件真相，将所有的责任人员绳之以法。

安全底线不容践踏

鲁山火灾案件的及时、有效处理，对相关涉事人员的严肃惩戒，充分体现了保护人民群众生命财产安全的决心。生命权是公民最基本的权利，是其他权利的基础。鲁山火灾的受害者大多是年迈的老人，是社会上的弱势群体，灾难发生的时候，他们是最容易受到侵害的人。老龄化的凸显，社会的养老负担日益加重，养老机构的完善迫在眉睫。社会保障体系尚未完善，民办养老机构作为养老方式的重要补充，应该鼓励其健康

发展，更要加强对养老院的监管，顺应社会主义市场经济发展的同时，保障老人安享晚年的必要条件，坚决杜绝社会不法分子唯利是图，偷工减料，以次充好，侵害人民群众生命财产安全的事情的发生。尊老爱幼是我国的传统美德，养老院作为现在家庭养老模式的补充，在以后的时代发展中不可缺少，而且会成为养老的重要模式，这就更需要国家、社会和个人予以高度的关注。鲁山火灾案件一审已经宣判，所有的被告人表示均不上诉，案件已过上诉期，这场灾难已经告一段落。灾难过后，一方面需要抚慰家属，对涉事人员惩处，以儆效尤；另一方面，我们也要密切关注养老保障的系统完善。法律的惩处是事后的，不能仅仅依靠事后的严惩，因为灾难不可挽回，需要的是政府在源头上进行治理，加强监督，提高相关人员的责任感，恪尽职守，提高工程质量，这样才能实现社会的健康发展，才是避免悲剧最根本的方法。（原创 刘贤 最高人民法院司法案例研究院 2018-02-06 作者单位：中国政法大学刑事司法学院）

（五）北京香山道路护坡坍塌致老年公寓 5 人遇难！

2021 年 7 月 27 日 18 时 30 分许，海淀区香山老年公寓西南侧道路护坡坍塌，泥土渣石进入院内，造成西侧阳光房和部分楼体受损，12 人被困。截至目前，共致 5 人遇难，获救的 7 人中 6 人经医院检查处理后陆续出院，1 人已接受腿部骨折手术。

灾害发生后，属地街镇连夜将老年公寓其余人员进行了妥善安置。

海淀区有关部门迅速对全区范围内福利机构、养老机构等房屋和周边区域组织开展风险隐患排查，严防灾害再次发生。区相关部门和属地街镇已组成工作组，安排专人做好伤者、遇难者善后及家属接待工作。

灾害原因还在进一步调查中。

坍塌事故，作为建筑施工五大常见事故之一，指的是物体在外力或重力的作用下，超过自身的强度极限或引结构稳定性破坏而造成伤害的事故。

在施工中发生的坍塌事故主要是：现浇混凝

土梁、板的模板支撑失稳倒塌、基坑边坡失稳引起土石方坍塌、拆除工程中的坍塌、塔吊等起重设备的坍塌、施工现场的围墙及在建工程屋面板质量低劣坍塌。

那么，坍塌事故发生的原因何在？

（1）工程结构设计不合理或计算失误。

（2）施工前没有编制切实可行的施工组织设计和专项施工方案，未做具体技术安全措施交底，特定施工项目未经专家评审论证。

（3）脚手架、模板支撑、起重设备结构设计不合理或计算失误。

（4）建筑物结构质量低劣，安全性能差，地基不稳定，不均匀沉降。

（5）建筑物结构支撑连接（焊接）不牢固，超载、外力冲击或严重偏心载荷造成失稳等。

（6）脚手架及高大模板支架架体结构不符合设计与规范要求，整体安全稳定性差、超载或严重偏心荷载，遇外力冲击或振动，不按程序拆除架体等因素造成失稳等。

（7）基坑、土石方挖土时土壁不按规定留设边坡（甚至负坡度），缺乏支护或支护不良，

土质不良或出现地下水、地表水的渗透，土壁经不起重载侧压力或遇外力振动、冲击等因素造成土壁失稳滑坡坍塌。

(8) 起重设备技术安全性能差，结构强度不够，安全防护装置不完善，垂直起重机与建筑物拉结差，出现超载、碰撞、升降过度或违章操作等原因，造成起重设备倒塌。

(9) 现场作业环境不良，安全防护设施缺乏。

(10) 施工现场管理松弛，各项质量、安全管理制度流于形式。

(11) 片面追求经济利益，偷工减料，施工质量差。

(12) 施工队伍素质差，不执行法规、标准，违章指挥、违章作业，思想上存在盲目性、冒险性、随意性。

如何预防坍塌事故？

(1) 根据设计与规范要求，认真编制施工组织设计和专项施工技术方案、应急预案，做好特定施工项目专家评审论证及技术安全交底工作。

(2) 支架、脚手架等搭设完成后应组织相关部门验收。支架还应按方案要求进行堆载预压。

(3) 严格控制模板支架、脚手架等承受的荷载，模板、脚手架及其支撑体系的施工荷载应做到均匀分布，并不得超过设计要求。严禁超载、对构筑物进行外力冲击或偏心载荷。

(4) 基坑、土石方挖土时土壁按规定留设边坡，严格按照设计坡度进行放坡开挖，进行有效支护和排水，并设置专人对边坡稳定性进行检测。基坑应基坑顶边缘 1m 范围内禁止堆放材料。

(5) 加强起重设备的采购管理，严禁使用不合格的起重设备，并定期进行检测，确保各项性能和安全防护装置良好；加强起重设备的安装、拆除管理；加强起重设备的使用管理，严禁超载、碰撞或违章操作；加强对起重设备操作人员、指挥人员、安拆人员的安全教育培训，考核合格后持证上岗。

(6) 加强施工现场管理，设置有效安全防护设施。

(7) 加强对从业人员的培训教育，提高队

伍素质，强化质量、安全意识。

(8) 强化工程质量报验和检验、签证制度，不经检验合格，不准进行下道工序施工。

(9) 发现坍塌事故的险情，要认真分析原因，积极研究提出排除隐患的整改措施，并监督执行。(数字无限 7月29日)

(六) 常州一养老院 20 名老人食物中毒 厨师亚硝酸盐当白糖

9月21日，常州天宁区一家名为康乐颐养家园的养老机构里出现疑似集体食物中毒，老人们食用了厨师烹制的素鸡后表现出身体不适，随后20名老人被送往医院救治。目前初步判断为亚硝酸盐食物中毒，具体原因有待化验结果公布后再做判定。

误将亚硝酸盐当白糖，20名老人进医院

9月21日晚上，包括康乐颐养家园院长在内的多名工作人员与老人们一起吃晚饭，期间有一名老人突然伏倒在桌上，大家以为他是低血糖，喂他吃了糖茶，但后来又开始有老人出现不适，养老院负责人才怀疑是菜出了问题，当晚共有20

名老人被送往医院。

今天上午，现代快报记者来到位于延陵中路白家桥附近的康乐颐养家园，在一楼的活动区域只有几名老人在活动，对于前两天疑似食物中毒的情况老人们似乎并不愿意多说。据颐养家园的门卫告诉记者，9月21日晚上，厨师在做菜时误将一小瓶亚硝酸盐当成白糖放进了素鸡里，晚饭期间有老人突然出现身体不适，这才发现错将亚硝酸盐加进了菜里面。“大概三四个人情况严重一些，大多数人都没有感觉不舒服。”门卫说。

随后记者向康乐颐养家园负责人郭勤院长了解相关情况，但她避而不见并没有回应。记者从天宁区食品安全委员会了解到，当晚确实有多名康乐颐养家园的老人被送到医院救治，天宁区食安委立即启动了应急预案，组织相关执法人员对康乐颐养家园进行调查，同时疾控部门开展流行病学调查和抽样工作。

初步判断亚硝酸盐中毒，老人们暂无大碍

据了解，出现疑似食物中毒情况后，天宁区相关领导都在当晚赶到了康乐颐养家园查看情况，并将20名身体不适的老人送往医院。“10

名老人当晚就离开了医院，留院观察的有 10 人，截至 9 月 23 日只有 2 名老人还住在医院里，而且住院的原因主要是糖尿病和严重贫血。”天宁区食安办一名姓花的工作人员介绍，老人们生命体征平稳，均已派专人看护。

目前，天宁区市场监督管理局、公安天宁分局已经到现场调查取证，根据现场初步调查情况和当事人供述，初步判断为亚硝酸盐食物中毒。市、区两级疾控中心对封存的可疑食品进行抽样检测，等检测结果出炉后才能判断老人们出现不适的具体原因。街道与相关部门已派医护人员对康乐颐养家园的其余老人进行流动观察，24 小时观察陪护。

“现在老人们的一日三餐都是由区政府定点供应，烧好以后送到养老院来给老人们吃。”当天一名街道值班人员说。下一步，天宁区食安委将牵头组织相关部门根据调查结果依法处理，同时将对全区食品安全尤其是养老机构开展专项隐患排查。

0.3 克亚硝酸盐就能引起中毒，3 克以上致命

“听说那瓶亚硝酸亚是以前的厨师几年前买的，不知道为什么会被翻出来加到了菜里。”康乐颐养家园门卫师傅说。而当时负责做菜的厨师也表示，厨房里的这一小瓶亚硝酸盐是之前的厨师腌狗肉留下来的，她当时并不知情，看着像白糖，直接加到了菜里，现在她也很后悔。

亚硝酸盐是否能加到菜肴中？以前的厨师做法是否违规？记者从一名餐饮业内人士口中了解到，有的厨师会在腌制肉类过程中添加亚硝酸盐，这样这样可以让熟肉制品特别鲜亮，并能延长保质期，肉的口感也更嫩一些。“个别厨师也就腌肉的时候加入很少的量，不可能直接加到菜里面的，要出人命的。”业内人士说。

天宁区食品安全委员会负责人介绍，按照国家相关规定，亚硝酸盐是绝对禁止用在餐饮烹制菜肴环节的，但允许在食品加工环节食用。“肉制品中可以加亚硝酸盐，比如腌制火腿每公斤肉加入不超过70毫克亚硝酸盐，腌制鲜肉每公斤不超过20毫克。”该负责人表示，一般食入0.3-0.5克的亚硝酸盐就能引起中毒，超过3克就能导致人死亡。她提醒市民，误食了亚硝酸盐

会出现呕吐、腹泻、胸闷、嘴唇发紫等不适症状，一定要及时就医。

（七）警惕：湖南长沙爱之心老年公寓涉嫌非法吸收公众存款，近四千老人损失超 5 亿

豪华的住宿大楼，一流的服务水平，政府的重点工程……2016 年重阳节正式开业的爱之心老年公寓，位于长沙市天心区大托铺街道兴隆村，毗邻湘江。它号称是长沙“唯一一家江景房养老风水宝地”，当地的老年人一度对爱之心老年公寓赞不绝口。

然而就是这么一个硬件优、软件好、口碑赞的养老机构却被曝非法吸收存款，近四千位老人损失超 5 亿。目前长沙市政府也以前所未有的力度，开展着养老机构非法集资的“排雷”行动。

那么，“投资养老”的陷阱该如何防范？有哪些情况应该引以为戒？

手法：先抛诱饵让老人尝甜头，

再狠命收网

湖南株洲的鲁女士今年 66 岁，她不想给孩子添麻烦，就筹划着和姐妹们一起找个靠谱的养

老院。

鲁女士：“在一起聊聊天、打点小牌，有共同语言。你一个人在家里孤苦伶仃，现在每家每户都是住的楼房，关上门很寂寞的。老人们在一起，我们都约好的，都考察的，哪一个公寓的位置最好最正规，我们老人一起大家都住到里面去，有一个伴儿，这都是老人向往的。”

去年4月份，鲁女士在大街上收到了长沙爱之心老年公寓的推销广告，随手留下了联系方式。之后就收到了工作人员殷勤的上门服务，还多次带着老人们去项目实地考察，耳听为虚眼见为实，不少老人看到后都心动了。

鲁女士：“有一个大厦，老年公寓已经建成了，里面住了几百号人，素质比较高的，全是长沙市教师退休的、公务员退休的，有玩智能手机的，唱歌玩音乐的。那里面还砌了亭子，都是一流的，门口还有门岗，穿着制服，我们（去的）那一车人就考虑，这个没有怀疑的。”

老人们瞬间被这个湘江边看似优质的项目征服了。老年公寓号称预订床位的定金不仅可以获得租住权，住宿费打折，还能享受9%的年利率

回报，远超同期银行定期存款利率。鲁女士当场做了决定。

鲁女士：“租住权，这是第一个好处。第二个好处是你要随时住进去的话，你可以打折，你钱交的多，你打折就打得高，钱交的少，打折就只打一点点。第三个好处，你没进去住的话，因为你订了这个床你没去住有别人住，那么你就可以享受到这个补贴费，它有9个点。”

记者：“但是你没想到这过高了，不正常吗？”

鲁女士：“想到了是过高，但也不是高的很厉害啊，你听我说，我们这里有些投资公司，它是20%。我们就认为它不可靠，不是政府支持的，我们不敢放。”

张女士和鲁女士一样，不想给孩子添麻烦，一直在物色养老机构。她也看中了长沙爱之心老年公寓优质的品质，电视台曾报道过，线下推荐活动频繁，都让她对爱之心公寓深信不疑。

张女士：“九九重阳节你政府搞这些老年活动，一个很大的地方摆出很多的老年公寓（宣传资料）让大家去看，推销这些东西，我到现在我真不懂，让这些老人怎么去知道这些情况，咱们

这些监管、监督部门干嘛去了。”

记者调查了解到，爱之心涉嫌非法吸收公众存款的模式是通过售卖可以打折购买床位的会员卡，向老人们募集几万到几十万不等的钱款，预存的档位越高，折扣就越高，而且这些钱还可以享受远超银行定期的利息，一年合同到期后，老人可以把本息取回，或将利息兑换成住宿费，到爱之心来往，所谓的养老项目似乎走偏了，今年3月份，鲁女士之前缴纳的床位定金到期，她想取回来，但是发现公司没钱了。

鲁女士：“合同不是有承诺吗，到期了我要去领补贴，或者到期了我要去拿我的本金。但是3月份就发现，他公司没有钱支付了，每次问他要总是这个月推下个月，一直到10月，我们完全不相信了，进行了爆雷，已经报道了，才是这样发现这个问题的。”

少则几万多则几十万，老人们投下了一辈子的养老钱。

受害者：“我投了5万，我给你说实话，我现在都没敢让儿子知道。”

受害者：“虽然5万块钱不是很多，但是对

我们退休的老人来说也不是一个很小的数目，我们也没有额外的收入和资本。”

受害者：“孩子不知道，我们平时好节省的，要是我的钱就这样没了，他会在旁边讥笑我骂我的。”

“养老”变“坑老”，超1成民办养老机构陷非法集资

长沙爱之心老年公寓案发后，长沙市天心区将该案定性为以养老为名非法吸收公众存款。目前，相关涉案人员已被刑拘35人、取保候审4人、监视居住1人。据天心区政法委的情况通报，截至11月26号，爱之心涉案金额达到5.05亿元，涉及的受害人数达到3972人。事实上，像“爱之心”这样，披着“养老”外衣，以“高额回报”为旗号非法集资的项目在湖南并不是个例。

2018年以来，湖南全省依法侦破此类案件45起，涉案资金35亿多元，打击处理犯罪嫌疑人66人。目前形势仍然严峻，据不完全统计，湖南全省涉及养老领域非公企业有327家，据公安机关大数据研判，其中有37家企业涉嫌非法

集资，犯罪的风险等级极高。“养老”变身“坑老”，严重损害老人合法权益，影响了社会安稳。

老年人如何防范非法集资陷阱，避免财产损失？

随着我国老龄化社会进程的加速，养老服务产业迎来快速发展阶段。但不少不法之徒趁机而入，打着养老服务的旗号，以高息回报为诱饵，让不少老年人掉入非法集资陷阱，损失惨重！那么，涉嫌非法集资的主要形式都有哪些？广大市民特别是老年人应该如何防范陷阱，避免财产损失呢？

1、以提供“养老服务”名义吸收资金。以提供住宿餐饮、观光旅游、医疗保健、照顾陪护等养老服务为名，以高额回报或享受消费优惠为诱饵，采取办理“贵宾卡”“会员卡”“预付卡”等方式，向老年人非法吸收资金。有的养老机构没有养老基地或养老实体，有的虽有养老实体但收取的客户资金明显超过客户一年养老所需正常支付的养老费用，吸收的会员远远超过该养老机构现有的床位数量，所吸收的资金也远远超过其一年所能提供的养老服务消费费用。

2、以投资“养老项目”名义吸收资金。打着投资、加盟、入股养生养老基地、老年公寓等项目名义，承诺高额回报非法吸收公众资金。

3、以销售“养老公寓”名义吸收资金。以销售虚构的养老公寓、养老山庄等名义，或者以返本销售、售后返租、约定回购等方式销售养老公寓、养老山庄；或者以入住老年公寓后给予优惠打折、不住入住给予高于银行利息分红的方式非法吸收公众资金。

4、以销售“老年产品”“保健产品”等名义吸收资金。在写字楼或居民区租赁场地作为举办讲座和活动的基地，夸大或虚假宣传产品保健功能，或送米油面等礼品、请吃饭、陪旅游等多种方式诱导蒙骗老年人，采取商品回购、寄存代售、消费返利等方式吸收公众资金。

5、其他方式。如通过在甲地注册登记养老保健公司，在乙地举办讲座宣传进行非法集资；或者偷梁换柱，将原与老年人签订的集资合同（协议）改为借款合同，以民间借贷的形式进行非法集资。

为有效防范养老领域非法集资风险，避免财

产损失，我们特提醒老年朋友及亲属切实注意以下几个方面：

第一，根据有关法律法规规定，未经民政部门设立许可、备案和市场监管等部门依法登记的养老机构，不要入住，不要投资，更不要向其支付任何资金。

第二，入住养老机构应按规定签订合法合规的养老服务协议，所交养老服务费用应当交至该养老机构在银行开设的基本账户，不要向个人账户缴纳资金。

第三，要理性选择合法合规的投资理财渠道，不为高额回报所诱惑，凡是高于银行利息的返息养老投资均要谨慎，切勿预付高额养老服务费用。拒绝高利诱惑，远离非法集资。

最后，老人进行养老投资之前一定要跟子女商量，向民政、市场监管、金融等有关部门咨询，切勿轻信他人，守好自己的养老钱。（本文来源中国之声，版权归原作者所有。）

（八）老人养老院内呛食窒息死亡，家属索赔 30 万。法院：养老院无需担责！

案情介绍

邱某之母金某年老体弱，2017年4月2日，邱某及母亲金某与某养老中心签订入住协议书，金某人住某养老中心。其中人住协议约定：明知乙方年事已高、体能较低，突发心脑血管疾病或骨折等其他意外人身伤害的可能性较大，自愿承担此类风险，不会要求甲方对此类后果承担责任。

协议第三条约定：根据评估结果，确定乙方金某现属于重度失能。另合同附件一约定：金某的护理标准为每天早晚帮助老人清洁口腔，洗脸，为老人喂水喂饭喂药，帮助老人大小便等等。

2018年2月28日，养老中心工作人员在给金某喂食早饭过程中，金某因食物呛食造成窒息死亡。金某的子女邱某向一审法院起诉请求：养老中心赔偿丧葬人员误工费7263.9元、丧葬费29460元、交通费500元、死亡赔偿金235880元、精神损害抚慰金2000元、律师费18000元并承担诉讼费用。

个案焦点

本案属于养老机构服务过程中的养老服务

纠纷。失能老人在接受工作人员喂食过程中发生呛食造成窒息死亡。争议焦点在于养老中心应否对金某的死亡承担侵权损害赔偿责任。

家属邱某认为老年公寓护理员喂金某服用了过量的安眠药并导致其发生食物呛食及其他后果，护理员无资质，且不当救治、延误救治时机，导致了本案的发生，理应承担赔偿责任。

法院判决

一审和二审法院均认为，原告的诉讼请求不成立，被告养老中心不需要对金某的死亡后果承担责任。

一审法院裁判结果：驳回原告的诉讼请求。

一审法院裁判理由：被告在本次事故中不存在过错行为，也未违反双方的合同约定。根据法律规定，养老护理人员并不需要特殊资质。对于原告主张的被告喂受害人金某服用安眠药，众所周知，安眠药只对于睡眠有促进作用，即便服用过量，只会导致服药人丧失意识直至死亡，而并不会影响进食。因此，被告在本案中不存在过错，受害人死亡与被告的服务行为不存在因果关系。

二审法院裁判结果：驳回上诉，维持原判。

二审裁判理由：从被上诉人的监控视频看，被上诉人职工为金某喂食早饭，喂食速度不存在过快或用力过猛，即被上诉人对金某发生食物呛食的后果不存在故意或重大过失行为。

因此，事发后被上诉人在救助金某的过程中也无故意或重大过失行为。被上诉人喂金某服用安眠药也是履行合同约定的喂药义务，其提交的购药结算账单不足以证明被上诉人喂金某服用了过量的安眠药并导致其发生食物呛食及其他后果。因上诉人的证据不充分，应承担举证不能的法律后果。

分析点评

1、养老机构的喂食行为不存在过错

金某属于重度失能老年人，养老机构工作人员为其喂食早饭属于履行入院协议中约定的义务。一审法院当庭播放依法调取的事发时的现场监控。从监控视频可以看到，被告职工为金某喂食早饭，喂食速度不存在过快或用力过猛，喂食行为本身不存在任何过错，养老中心对金某发生食物呛食的后果不存在故意或重大过失行为。

养老中心喂金某服用安眠药也是履行合同

约定的喂药义务。原告提交的购药结算账单不足以证明养老中心为金某喂用了过量的安眠药并导致其发生食物呛食及其他后果。

2、养老机构的医疗救助行为也不存在过错

金某发生呛食后，养老中心工作人员当即进行了初步抢救措施，并嘴对嘴为金某吸出食物残渣，之后拨打120急救电话，养老中心采取的上述医疗救助措施并无不当。

因此，事发后养老中心在救助金某的过程中也无故意或重大过失行为。养老护理员不属于持资质人员。原告主张被告无资质人员不当救治，延误救治时机的主张不能成立。

改进建议

1、养老机构应注意保留监控录像等证据作为纠纷发生时的维权依据

本案中，被告养老中心胜诉的一个重要原因在于其提供了监控录像作为证据，监控录像记录了金某在接受服务过程中发生呛食意外的全过程以及救助过程。被告职工为金某喂食早饭的速度不存在过快或用力过猛，无故意或重大过失行为。

当发生养老服务纠纷时，原被告双方各执一词，养老机构如能提供事件发生时的监控录像，有助于查清事实真相，判定各方的过错及责任承担。为避免纠纷发生时败诉的风险，养老机构在日常服务中应当注重规范管理和证据保全，对人住协议、病史档案、老人外出登记等事项等事项要进行规范的记录和留存；对于监控录像也应当妥善保管，特殊情况发生时监控录像能够帮助及时地发现和及时处理，在纠纷发生时也可以作为维护权益的证据。

2、发生意外时要及时采取合理的救助措施

本案中养老机构在老人发生呛食意外后采取了较为合理的救助措施，并拨打了120急救电话，虽然未能挽救老人的生命，但是两审法院均认为养老中心的救助措施并无不当，不存在过错。入住养老机构的老人们需要不同程度的照护，很多自身又具有病史，养老机构应当重视安全风险问题。

实践中，跌倒、摔伤、坠床、噎食、突发疾病等原因都有可能引发安全风险，有些情况下，养老机构对于意外的发生不存在过错，但同样有

可能因为救助行为不当而承担责任。

因此，养老机构应加强工作人员技能培训，制订各种意外情况发生时的应急预案，在意外情况发生时进行妥善的处理，采取力所能及的救助措施，及时拨打120急救电话，有条件的可以配备专业的医护人员。（来源：养老运营消消乐编辑整理于养老服务监管手册）

（九）老人在养老院意外摔伤，要求赔偿损失。法院：养老院无需担责！

随着我国的老年人口所占比例越来越高，养老问题正呈现出区域老龄化明显、空巢老人现象严重等特点。如今，许多家庭选择把老人送去更专业的养老机构进行照顾护理，可如果在养老院中发生事故，该由谁承担相应责任呢？

日前，开平市人民法院审理了一起涉老人健康权纠纷案件，判决认定被告养老院已履行合理的安全保障和管理义务，不存在过错，无需承担侵权责任。原告不服提出上诉，二审驳回上诉，维持原判。

案情介绍

2019年4月9日，老人周某及其子女与某养老院签订协议，约定周某以每月3290元的费用在该养老院接受照顾护理。周某享受养老院的高级养老服务，服务包括专业养老护理、提供住所、餐食等。

4月19日，周某在其房间内床边位置不慎摔倒。随后，同住老人呼叫护理人员，护理人员随即赶到现场，并通知医护人员前来检查伤情。周某表示右侧大腿疼痛，医护人员对其进行简单治疗，并将周某的受伤情况通知家属，周某家属表示次日再前来带同老人就诊。次日早上，养老院协助家属将周某送医院住院治疗。周某出院后继续回到养老院接受护理。

2019年7月8日，周某就其因治疗产生的相关费用向法院提起诉讼，要求养老院支付其损失。

个案焦点

该养老院是否应对老人周某的损失承担赔偿责任？

法院判决

法官：养老院在养护过程中履行合理安全保

障义务，不存在过错则无需承担侵权责任。

首先，周某在自己房间内的床边自行摔倒导致受伤，并无证据证明养老院对其实施了侵权行为导致其受伤。

其次，作为提供护理服务一方，养老院已根据双方签订的护理协议提供安全的护理环境，房间内床位上亦设置了呼叫铃，方便老人呼叫护理人员，也安排护理人员定期提供护理服务、做好护理记录，已履行了适当的护理义务。

此外，周某摔倒后，养老院的护理人员亦及时赶到现场，通知医护人员对周进行检查并通知家属，次日亦协助家属将周某送往医院救治，已尽到合理的管理义务。

综合案件实际情况，养老院已尽到合理限度范围内的安全保障和管理义务，原告周某未能提供证据证明养老院在周某发生摔伤事件中存在任何过错，因此判决驳回原告周某的诉讼请求。

分析点评

本案中，周某是自己不慎摔倒，养老院并非直接侵权者，而是周某受伤过程中所处环境的经营者和管理者，其对于周某具有安全保障义务。

养老院在养护周某的过程中，为周某提供安全的护理环境、安排人员定期护理、在周某受伤后及时处理，其以上行为已尽到合理的安全保障和管理义务，可认定其对周某受伤不存在过错，无需承担侵权责任。

周某作为高龄老人，由家属送至养老院养护，在养护的过程中，家属仍具有照顾和注意的义务。

笔者看法

随着养老机构的兴起，老人入住比率的不断升高，相应的各种纠纷也随之产生，产生纠纷的大部分涉及到养老机构是否尽到相应护理职责所产生的法律责任问题。

要明确的是，老人到养老院养老，只是将老人的起居生活交由养老院负责，而不是将所有的赡养义务或监护职责都交由养老院承担。

但由于服务对象的特殊性，安全保障义务是养老机构的法定义务，在老人发生意外事件时应采取有效措施进行救助，及时积极与家属沟通相关情况，并针对老年人的生理特点改善居住条件，增加各种便于老人生活的各种设施，并且提

高对护理人员的管理，增强护理人员的专业能力。（来源：开平法院、养老运营消消乐编辑整理）

（十）养老院九旬血管性痴呆老人打死另一九旬老人后病逝，谁该担责？

随着我国老龄化进程加快，老年服务业也迅速发展，托老所、养老院如雨后春笋般涌现。但近年来发生在养老机构里的悲剧，却也屡见不鲜。

不久前，浙江省台州市仙居法院就审理了一起发生在养老院里的生命权纠纷。九旬老人在养老院内被其他精神异常的老人打死，这起悲剧到底是谁之过？

张大爷九十多岁，儿孙满堂，只是儿孙们工作生活实在太忙，没法细致照顾老人，于是，2018年，大伙儿经过一番商量，决定将张大爷送到仙居某养老院托养、护理。张大爷在养老院一直相安无事，子女们也隔三差五去探望，也算是安享晚年。

但入住不到一年，不幸的事情发生了。2019

年7月的一个中午，张大爷在养老院自己的房间内遭秦大爷殴打，被发现送至医院，经抢救无效死亡。

秦大爷是与张大爷同住的室友，也已91岁，刚入住养老院一个星期。当天，他拿起其他老人留在房内的拐杖无故殴打了张大爷。案发后，经公安机关鉴定，秦大爷患血管性痴呆，属无刑事责任能力。事发后不久，秦大爷也患病去世了。

家属索赔，两方互相推卸责任

张大爷家属：

秦大爷的故意伤害行为和养老院疏于管理、严重失职是导致张大爷死亡的直接原因，一纸诉状将秦大爷子女及养老院告到了法院，要求两方赔偿经济损失40余万元。

秦大爷的子女：

他们虽然对父亲具有赡养义务，但并非张大爷死亡的直接侵权人，而且父亲已经托养给养老院，他们不应承担赔偿责任。养老院作为提供有偿服务的专业养老机构，事发一段时间后才由工作人员赶到现场，如果能及时发现制止，张大爷就可能不会死亡，这是属于养老院的管理疏漏，

故应由养老院承担赔偿责任。

养老院：

他们在日常管理过程中有护工定时巡查、视频监控等，事发当天也在第一时间报警、叫救护车，已尽到全部注意义务。而且，秦大爷入住时，双方还签订了“乙方在院内故意伤害他人身体或其他违法犯罪行为等所造成的责任由乙方自行承担”的豁免条款。张大爷的死亡结果是秦大爷的加害行为所导致，养老院并非共同加害行为人，故无需承担赔偿责任。

双方都在相互推诿，考虑本案如果简单下判，双方可能都会不服气，于是承办法官联系有关乡镇街道、民政部门，共同组织原被告进行调解。

最终达成调解协议：由秦大爷子女赔偿张大爷家属 12.3 万元，养老院在已垫付 3000 元医药费外，再赔偿 6.7 万元。

法官说法

打人者子女和养老院均有责任

本案中，虽然秦大爷的民事行为能力未经鉴定，但综合公安机关鉴定及现有证据，可以认定

秦大爷不具备完全民事行为能力，秦大爷的子女是其监护人。

根据侵权责任法的规定：

监护人对不具备完全民事行为能力人的监护责任是法定责任。也就是说，只要被监护人损害他人民事权益，监护人就应承担民事责任，不论监护人是否有过错。

因此，本案中秦大爷在养老院托养并不能免除其子女的监护责任，秦大爷的加害行为是张大爷死亡损害后果的主要原因，应承担主要责任，该责任由其有监护能力的成年子女承担。

从公安机关的调查笔录证实：

秦大爷打人所使用的拐杖是其他老人遗留在房内的，养老院作为管理人，对可能具有一定危害性的拐杖没有尽到及时清理义务。在张大爷基本丧失自理能力的情况下，没有采取与其身体健康状况相适应的护理措施，在张大爷被打伤间隔时间较长后才发现，最终导致其创伤性、失血性休克死亡。

因此，养老院没有完全尽到合理限度范围内的安全保障义务，应对张大爷死亡的损害后果承

担次要赔偿责任。

本案也为社会作了警示，养老机构要提高管理能力，重视对老人入住前的健康检查，保护好养老人员的合法权益。同时，子女将老人送到养老院并不是“一劳永逸”，不能隐瞒老人的健康状况，更要常去看望老人，履行好监护责任，让老人安度晚年。（来源：潇湘晨报、养老运营消消乐综合整理）

（十一）这六起事故，养老机构为何不承担责任

1. 服务合同纠纷 [(2018)赣 0403 民初 1423 号]

法院认定事实：2017年4月17日，王静萍与照料中心签订入住托养合同。

协议签订后，王静萍于2017年4月18日入住照料中心，托养费1600元/月。

照料中心于2017年10月23日上午6点42分、43分拨打了120急救电话，随后于上午7点14分拨打0792-8335129、上午7点45分拨打139××××2731给托养合同预留电话，2017年10

月 23 日早上 7 点 50 分，王静萍被送入九江学院附属医院进行抢救，2017 年 10 月 26 日出院，出院诊断：自发性脑出血、脑疝、多器官功能障碍综合症、吸入性 × ×、高血压病；出院医嘱：患者家属要求出院回家。

2017 年 10 月 28 日在九江市殡仪馆火化。

照料中心的收费标准分为：自理、半护理、全护理三个服务级别，以上三种护理费按级别不同费用不同分别为 1800 元-2000 元、2200 元-2600 元、2800 元-3600 元，原告为其母亲王静萍交的护理费为 1600 元/月，属于自理。

法院认为：本案争议的焦点是照料中心在履行《入住托养协议书》的过程中是否具有违约行为，是否应当承担赔偿责任？以及照料中心的履约行为与原告的母亲王静萍的死亡后果是否存在因果关系。

本案中照料中心、原告的母亲王静萍以及黄玉桃（系王静萍女婿）三方签订了托养合同，因王静萍在照料中心入住之前，王静萍的子女根据其自身情况确定了其护理程度为自理，并未将其本身的真实健康状况告知被告，并未要求提供特

别的个性化服务。

结合事发当日的通话单、医院出院记录、录音，以及照料中心在事发当日早晨 6 时已电话通知原告的经济担保人黄玉桃，可以看出照料中心已履行了托养合同所约定的义务。

对于照料中心的履约行为与原告的母亲王静萍的死亡后果是否存在因果关系的问题，本院认为原告母亲王静萍是在医院出院后死亡的，其死亡结果与照料中心履行服务是否有因果关系，原告提交的现有证据不能举证证明。

2. 服务合同纠纷 [(2018)京 02 民终 6059 号]

法院认定事实：2013 年 10 月 17 日，艾杰入住安泰护养院。艾杰患有高血压、心脏病、脑溢血、糖尿病、骨质疏松症、脑血栓、中风、出现褥疮及糖尿病引发的褥疮合并症等。艾杰健康状况为半自理。

2014 年 2 月，艾文权在收费标准一览表中填写的向安泰护养院选购服务内容为：提供更换、清洗衣物；每周协助老人洗澡一次，或室内擦浴（皮肤病除外）；帮老人理发；协助老人剪指甲。

艾文权未选择协助老人大小便、清洗便盆。

2015年6月5日上午九时许，艾杰在卫生间摔倒受伤，后被送至北京市仁和医院住院治疗，于2015年6月17日出院。

经诊断，艾杰为创伤性蛛网膜下腔出血、头皮裂伤、症状性癫痫（继发性癫痫）、四根以上肋骨骨折不伴第一肋骨骨折、陈旧性腰椎骨折、强直性脊柱炎、支气管炎、肺气肿。

安泰护养院向艾杰垫付了医疗费。

2016年12月12日，经北京中正司法鉴定所鉴定，艾杰的伤残程度属十级（伤残率10%），护理期限可考虑为30-60日，营养期限可考虑为30-60日。

艾杰为此支付鉴定费3150元。

另查，2016年3月，安泰护养院将艾杰、艾文权诉至原审法院，要求其支付服务费23800元、垫付的医疗费17305.49元。

一审法院认为，本案案由为服务合同，艾杰、艾文权以安泰护养院未尽到安全保障义务为由主张权利，此为侵权法律关系，与本案不属于同一法律关系，故法院对艾杰、艾文权的前述主张

不予采纳。

收费标准一览表显示艾杰、艾文权在入住安泰护养院时未选择协助老人大小便、清洗便盆这一服务，艾杰、艾文权未提供艾杰如厕期间安泰护养院需提供人工搀扶的相关证据，故其以安泰护养院未尽到合同义务为由主张各项损失，依据不足，法院不予支持。

二审法院认为：艾杰 2013 年入住安泰护养院之初因为行动不便选项服务中选择了协助老人坐轮椅、协助老人洗脚二项服务，2014 年 2 月艾杰取消了协助老人坐轮椅选项，2015 年 1 月艾杰取消了协助老人洗脚选项；由上述两项选项服务的取消过程可以得知艾杰的身体状况比入院之初有所改善，生活起居上不再依赖轮椅，证人许某亦出庭证实了艾杰无需人员搀扶上卫生间的事实，故对于艾杰、艾文权所称艾杰 2015 年 6 月 5 日上卫生间安泰护养院应提供人工搀扶的上诉意见，本院不予采纳。

艾杰、艾文权未能提供有效的证据证实安泰护养院未尽到安全保障的合同义务，其要求安泰护养院承担违约赔偿责任的意见，本院不予支

持。一审判决认定事实清楚，适用法律正确，应予维持。

3. 生命权纠纷(2016) [鄂 01 民终 7234 号]

法院认定事实：2015年8月13日，向阳养老院（接收方，甲方）与陈曦（代养人员，乙方）、陈启耀（担保方，丙方）签订的《代养人员入住协议书》约定，在甲方的权利和义务中第6项为“甲方实行开放式管理，不限制乙方外出自由（除另有约定外），但对乙方外出期间发生的一切问题均不承担责任”、第7项免责声明中第三目为“因乙方自身年龄、身体条件、患病及其他生理、心理原因或者因乙方未经甲方工作人员允许、帮助，擅自实施个人行为或参加活动时发生的包含生命、身体、健康在内的一切主动或被动损害结果（包括但不限于正常死亡、非正常死亡，身体、健康受到伤害，生理或心理上造成伤害）其后果和责任均应由乙方自行承担”；对于该免责条款，陈曦予以确认。2016年6月21日，陈曦外出，武汉市公安局洪山区分局喻家山派出所的证明记载，2016年6月21日16:50许，陈曦从中国地质大学（武汉）地勘楼跳楼自杀。

一审法院认为，根据《中华人民共和国侵权责任法》第六条第一款“行为人因过错侵害他人民事权益，应当承担侵权责任”的规定，行为人承担侵权责任的条件为，行为人主观上有过错；有行为人的行为；有危害结果的发生；行为人的行为与危害结果之间存在因果关系。本案中，陈曦的死亡是确定的，其死原是自杀也是确定的。向阳养老院对于陈曦的义务来源于两个方面，一是合同义务，二是法律规定。本案中，《代养人员入住协议书》明确规定，向阳养老院实行开放式管理，不限制陈曦外出自由，对外出期间发生的一切问题均不承担责任；在免责条款上约定，陈曦外出，发生的人身损害，包含死亡，向阳养老院不承担责任。因此，从合同上看，向阳养老院对陈曦的死亡不承担责任。依据《中华人民共和国侵权责任法》第六条第一款的规定，陈曦的死亡是自杀，向阳养老院及李相成与陈曦的死亡之间不存在因果关系，向阳养老院及李相成对陈曦的死亡没有过错。因此，向阳养老院及李相成对陈曦的死亡不承担侵权责任。

二审法院认为：关于民事行为能力的問題。

根据《中华人民共和国民事诉讼法》第一百八十七条第一款“申请认定公民无民事行为能力或者限制民事行为能力，由其近亲属或者其他利害关系人向该公民住所地基层人民法院提出”、第一百八十九条第二款“人民法院经审理认定申请有事实根据的，判决该公民为无民事行为能力或者限制民事行为能力人；认定申请没有事实根据的，应当判决予以驳回”的规定，认定公民无或限制民事行为能力的，应当按照民诉法的规定经特别程序予以判决。换言之，患有精神分裂症的成年人，不是当然的被认定为无或限制民事行为能力。本案中，陈曦的民事行为能力，因未经特别程序作出判决，认定其为无或限制民事行为能力的人，缺乏证据证明。

关于监护责任的问题。根据《中华人民共和国民法通则》第十七条第一款“无民事行为能力或者限制民事行为能力的××人，由下列人员担任监护人：（一）配偶；（二）父母；（三）成年子女；（四）其他近亲属；（五）关系密切的其他亲属、朋友愿意承担监护责任，经××人的所在单位或者住所地的居民委员会、村民委员会

同意的”、《最高人民法院关于贯彻执行若干问题的意见（试行）》第22条“监护人可以将监护职责部分或者全部委托给他人。…”的规定，对被监护人承担监护责任的来源有法律规定（包括指定）和委托约定。本案中，陈曦的民事行为能力在未予认定的前提下，即使其属于无或限制民事行为能力的成年人，由于不存在法律规定的情形，《代养人员入住协议书》中也无相关的委托约定，在代养期间，向阳养老院对于陈曦的监护责任，既无法定，亦缺约定。对陈曦入住时已告知向阳养老院其患有精神分裂症的主张，陈谦还未提供书面证据证明。陈谦还提出一审判决未认定向阳养老院不具备收住××人的资质属于认定事实错误的主张，与本案缺乏关联性，本院不予支持。

关于协议服务内容的问题。向阳养老院，不论是登记证书所显示的业务范围为老服务，还是设立许可证所显示的服务范围养老服务，结合《代养人员入住协议书》中接收方的权利义务，均表明向阳养老院对其代养人员的服务内容，主要是为其提供正常的食宿，并不包括治疗和监护

的内容。根据《代养人员入住协议书》其他中第1项“如乙方无丙方担保，须出示个人具有正常月支付能力的证明，并以公证机构后的个人私有财产作入院担保；乙方在甲方住养期间，不能正常支付费用时，甲方有权依法处置乙方担保财产为清偿相关债务”的约定，担保方参与该协议签订的目的，只是接收方对代养人员正常服务费的债权实现的保障，并非监护代养人员。作为以提供正常食宿为主要服务内容且对代养人员陈曦实行开放式管理的向阳养老院及其负责人李相成，与陈曦在向阳养老院之外的另处跳楼死亡之间，不存在引起与被引起的因果关系。陈谦还提出向阳养老院及其负责人李相成对陈曦跳楼死亡承担责任的主张，既无事实依据，也无法律依据。一审判决认定事实清楚，适用法律正确，应予维持。

4. 生命权纠纷（2018）【鄂 0107 民初 530 号】

经审理认定事实如下：2017年2月9日，原告简建萍将陈某送至被告怡江苑养老院代养，怡江苑养老院（接收方、甲方）与陈某（代养人员，

乙方)、原告简建萍(担保方、丙方)签订的《代养人员入住协议书》约定,在甲方的权利义务中第6项为“甲方实行开放式管理,不限制乙方外出自由(除另有约定外),但对乙方外出期间发生的一切问题不承担责任”、第7项免责声明中第三目为“因乙方自身年龄、身体条件、患病及其生理、心理原因或者因乙方未经甲方工作人员允许、帮助,擅自实施个人行为或者参加活动时发生的包含生命、身体、健康在内的一切主动或被动损害结果(包括但不限于正常死亡,非正常死亡,身体、健康受到伤害,生理或心理上造成伤害),其后果和责任均应由乙方自行承担。”

对于该免责条款,乙方(丙方)签字处由简建萍代陈某签字确认。

该协议在乙方的权利和义务中第5项为“乙方在院外(包括请假外出)发生的一切问题,责任均由乙方自负”。

2017年11月14日下午3时许,陈某和同住养老院的吴建升外出到奥山世纪广场,陈某在搭乘奥山世纪广场的手扶自动电梯时摔倒受伤,后被送至武汉市第九医院就诊,初步诊断为头面部

外伤，建议住院治疗。

后陈某于当日到武汉江南脑科医院住院，以“脑外伤后清创缝合4小时余”入院，既往有“脑梗塞”病史，住院期间给予护脑、营养神经、抗感染、局部换药等对症支持治疗，同年11月16日8时许，陈某被医护人员发现晕至沙发上，后经抢救无效于9时4分宣告死亡。

死亡诊断：一级脑外伤，脑梗塞。

陈某住院期间均由怡江苑养老院护工进行照顾。

本案审理中，原告简建萍称，因陈某偶尔大小便失禁，偶尔出门不记得回家的路，因脑梗走路有些不稳，其一人照顾不了陈某，便将陈某送至养老院代养；陈某多年未搭乘过带台阶的手扶电梯，只坐过厢体式电梯。

被告怡江苑养老院亦称，陈某走路不稳当。

被告奥山管理公司提交的现场视频显示，陈某系在搭乘奥山世纪广场手扶自动电梯时摔倒受伤，电梯旁无工作人员进行指引，亦未见明显的警示标识，陈某第一次摔倒后电梯仍在运行，导致陈某被电梯带动多次往下滚动，头部被撞击

多次。

约 2 分钟左右，电梯被奥山世纪广场工作人员关停，后陈某被送至就医。

本案审理过程中，原告表示以侵权的法律关系主张要求被告赔偿。

本院认为，本案争议焦点为：1、陈某的死亡与其摔伤是否具有因果关系？2、被告怡江苑养老院对陈某是否构成侵权？3、被告奥山管理公司是否尽到安全保障义务？4、原告的具体损失？

关于第一个争议焦点问题。

根据原告提交的病历资料显示，陈某摔伤后被送至武汉市第九医院就诊，诊断为头面部外伤，后到武汉江南脑科医院入院治疗，诊断为一级脑外伤、脑梗塞，陈某住院 2 天即死亡，武汉江南脑科医院对其死亡诊断为一级脑外伤、脑梗塞，可见陈某确因摔伤头面部后死亡，其死亡与摔伤之间存在因果关系。

关于第二个争议焦点问题。

依据《代养人员入住协议书》的约定，怡江苑养老院对陈某的义务源于合同约定，而非法律

规定。

本案中，《代养人员入住协议书》明确规定，怡江苑养老院实行开放式管理，不限制陈某外出自由，对外出期间发生的一切问题不承担责任，因此根据合同约定，被告怡江苑养老院对陈某自行外出及外出期间发生的人身损害不承担责任。

按照法律规定，一般侵权责任的构成要件为行为人主观上有过错，行为人有侵权行为，受害人有损害事实的发生，行为人的侵权行为与损害事实之间存在因果关系。

陈某系自行外出后，在奥山世纪广场搭乘电梯时摔伤后死亡，怡江苑养老院与陈某的摔伤之间不存在因果关系。

因此，被告怡江苑养老院对陈某不构成侵权。

原告称怡江苑养老院依据合同成为陈某实际上的监护人，负有看护和管理的义务，本院认为，陈某系成年人，只有在陈某被认定为无民事行为能力或者限制行为能力人的情况下，才存在监护人的问题。

根据原告简建萍与被告怡江苑养老院的陈

述，陈某只是偶尔出门不记得回家的路，双方据此认为属痴呆，在护理级别上选定为全护，本院认为，仅凭当事人的认知，无相关医学判定，且未经特别程序作出判决，认定陈某为无民事行为能力或限制行为能力人，缺乏证据证明。

故对原告的该意见本院不予采纳。

关于第三个争议焦点问题。

被告奥山房地产公司系奥山世纪广场的开发商，无证据材料显示其系奥山世纪广场的经营者和管理者，故其对陈某不负有安全保障义务。

被告奥山管理公司作为奥山世纪广场的经营者和管理者，负有对进入奥山世纪广场的陈某安全保障义务，根据其提供的视频资料显示，事发电梯处未见明显的警示标识，其提交的有警示标识的照片系事后拍摄，无法证实事发时的状况，且事发时电梯旁无工作人员进行指引，亦无相应的人工提醒，陈某摔倒后未能第一时间关停电梯，导致陈某多次被电梯带动往下滚，故本院认为，被告奥山管理公司未能证实事发时尽到了足够的安全保障义务，与陈某的摔伤存在关联，应对原告由此产生的损失承担相应的民事赔偿

责任。

但考虑到陈某自身行走不稳，且多年未搭乘过手扶电梯，进入奥山世纪广场后未选择搭乘厢体式电梯，而选择搭乘对身体平衡度要求较高的手扶电梯，乘坐手扶电梯应站稳扶好系生活常识，陈某自身疏忽大意，未注意安全，是导致其摔伤的主要原因。

因此，经综合考虑，本院酌情判定被告奥山管理公司承担 20% 的责任。

关于第四个争议焦点问题。

原告主张的医疗费 3,091.78 元，扣除医保报销部分，其实际损失为 1,856.13 元，故本院依法支持 1,856.13 元。

原告主张的死亡赔偿金 499,562 元（29,386 元/年 × 17 年）、丧葬费 25,707.50 元（51,415 元/年 ÷ 2），符合法律规定，本院依法支持。

原告主张的误工费 10,000 元，根据原告提交的简赫误工证明材料显示，简赫月工资收入为 32,800 元，但其未提交相应的银行流水及缴税证明材料相佐证，本院认为其提交的证明不足以认定简赫的误工损失，故对原告的该主张本院不予

支持。

原告主张的护理费 300 元，因陈某住院期间是被告怡江苑养老院的护工护理，故对该主张本院不予支持。

原告主张的营养费 1,000 元，因无加强营养的医嘱，故本院不予支持。

原告主张的住院伙食补助费 100 元，本院根据陈某的住院天数，依法支持 30 元（15 元/天 × 2 天）。

原告主张的被扶养人生活费 139,608 元，因原告简建萍系退休职工，有退休收入，原告简赫亦有收入，故对该主张本院不予支持。

5. 服务合同纠纷 [（2018）辽 07 民终 2248 号]

法院认定事实：2018 年 4 月 27 日，谷锦玉外出，当日 19 时 45 分许田玉新驾驶重型半挂牵引车（辽 P × × × × ×）沿阜锦线由北向南行驶至 125 公里+930 米处与谷锦玉相撞，造成谷锦玉死亡。

此次交通事故经交警部门认定田玉新承担主要责任，谷锦玉承担次要责任。

另查明，经双方协商，中国太平洋财产保险公司已赔付原告方强制三者险 115244.1 元、机动车第三者责任保险 312291 元（三七开），故总额为 561374.1 元。

一审法院认为，最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第六条规定：从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的，人民法院应予支持。

因第三人侵权导致损害结果发生的，由实施侵权行为的第三人承担赔偿责任。

安全保障义务人有过错的，应当在其能够防止或者制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。

养老院应按协议约定为谷锦玉提供各种服务，并保证谷锦玉在养老院期间的人身安全。

谷锦玉在养老院居住期间外出并因车祸死亡，养老院未尽合理限度范围内的安全保障义务，致使谷锦玉遭受人身损害，养老院存在过错，

应当在其能够防止或者制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。

谷锦玉因发生道路交通事故死亡，在能够确定直接加害人，而且加害人已经与受害方达成赔偿协议且已经履行情况下，养老院所承担的补充责任就是赔偿数额多少问题。

国家设定安全保障义务的目的在于平衡利益和分配社会正义。

就本案而言，一方面要保护受害人的利益给合理的补偿，另一方面又要考虑目前经济发展的实际状况，考虑到经营者的经济赔偿承受限度。

虽然法律从维护社会诚信和公平的角度出发对经营者一方设立了安全保障义务，但这种义务也应有一定的限度，这个限度主要考虑的是经营者的主观预见能力和客观行为能力。

从这种观点出发，鉴于养老院并不是以盈利为目的的企业，而是政府扶持的福利事业，因而在平衡当事人的利益的基础上谷锦玉与被告锦州市太和区大薛乡卫生院老年公寓各承担次要责任 30%的一半为宜。

二审法院认为，本案争议的焦点为：上诉人

锦州市太和区大薛乡卫生院老年公寓对于谷锦玉的死亡是否具有过错，从而承担赔偿责任。

经查，谷锦玉 2016 年 4 月 30 日入住锦州市太和区大薛乡卫生院老年公寓，其死亡时间是 2018 年 4 月 27 日。

入住时间将近 2 年。

谷锦玉本人听力残级，但智力属正常人。

因此，其对公寓及周边环境应很熟悉。

谷锦玉是在出事当天，晚饭后出去散步，在离公寓 100 多米的路边发生事故的。

对于谷锦玉外出散步，上诉人是允许的，同时其也不能禁止谷锦玉自由活动。

因此，上诉人允许谷锦玉外出散步，其本身没有过错。

原审认为，“一方面要保护受害人的利益给合理的补偿，另一方面又要考虑目前经济发展的实际状况，考虑到经营者的经济赔偿承受限度。

虽然法律从维护社会诚信和公平的角度出发对经营者一方设立了安全保障义务，但这种义务也应有一定的限度，这个限度主要考虑的是经营者的主观预见能力和客观行为能力。

养老院并不是以盈利为目的的企业，而是政府扶持的福利事业”此种论述准确，恰当，但进而认定上诉人承担赔偿责任，实属不当。

本案中，谷锦玉入住公寓费用是每月 1300 元，后涨到 1500 元。

公寓 2016 年开业至今，入住老人 20 多位。

公寓现有服务人员 4-5 人。

公寓规模较小，还有待于发展。

以公寓现有的条件，如要求老人外出有人陪同、照顾，并不客观。

另外，谷锦玉遇交通事故死亡后，其兄妹三人已得到相应的赔偿。

因此，在现有环境、条件、情形下，上诉人对于谷锦玉外出散步，遇交通事故死亡不应承担赔偿责任。

6. 服务合同纠纷 [(2019)晋 01 民终 1479 号]

法院认定事实，2015 年 6 月 30 日，吴兴华从山西医科大学第一医院出院后入住被告太原市太航馨悦养护院，山西医科大学第一医院《出院证》载明：临床诊断：1、双侧肺炎、I 型呼吸

衰竭；2、低钾血症；3、低蛋白血症；4、褥疮；5、脑萎缩。

《新入住老人情况表》载明病史：高血压、脑梗塞、慢性支气管炎、老年性痴呆、骨折后遗症。

《评估基本信息表》载明：认知障碍/痴呆为中度；慢性疾病有高血压、陈旧性骨折、慢性支气管炎、脑血管病变；近30天内意外事件跌倒发生过2次、噎食发生过1次；大小便完全失控；如厕需极大帮助或完全依赖他人；床椅转移完全依赖他人；平地行走完全依赖他人；上下楼梯需极大帮助或完全依赖他人；个人基本生活事务（如饮食、二便）需要部分帮助或完全依赖他人帮助；对以往的知识或技能全部磨灭；无时间观念，不能单独外出。

入院经评估后，吴兴华确诊为有认知障碍/痴呆，老年人能力等级为重度失能。

《入住老人评估量表》载明重大疾病史有：脑血管意外、高血压、慢性阻塞性肺部疾病、骨质疏松症、骨折、皮肤疾病；皮肤情况有褥疮；表达能力为言语无法令人理解、理解能力为无法

理解；自我感觉营养状况为营养不良；行动力为可下床活动或离开轮椅，但无法自由走动；移位需完全帮助、需人协助才能坐起、需 2 人帮助扶持才可移位；平地行走及上下楼梯需协助、基本卧床偶尔坐坐、不能站立及行走、自力不能翻身完全需帮助；个人卫生完全不能做，需完全帮助；洗头、洗澡完全需要人帮助；穿脱衣裤鞋袜完全依赖别人帮助；如厕完全需人帮助；大便控制需完全帮助、经常失禁且需人协助处理污物；小便需完全帮助、经常失禁且需人帮助清洁及处理污物；重大疾病说明处勾划有脑血管意外后遗症导致运动功能障碍；老年痴呆症中晚期（要有区精神专科医院的疾病诊断证明）。

吴兴华入住被告太原市太航馨悦养护院期间，多次被被告太原市太航馨悦养护院送往太航医院进行治疗。

吴兴华入住太原市太航医院入院记录中载明：既往病史有脑萎缩病史 15 年，大、小便失禁 2-3 年，有饮水呛咳；臀部曾多发褥疮，现愈合。

入院诊断为：褥疮、肺部感染、代谢性酸中毒、低蛋白血症、左肾囊肿、胆结石、脑萎缩等。

原被告双方均认可，吴兴华于 2016 年 3 月 15 日离开被告太原市太航馨悦养护院，此后未再入住被告太原市太航馨悦养护院。

原告以太航馨悦养护院在看护吴兴华时未尽到看护义务或存在故意伤害吴兴华的行为诉请养护院承担法律责任。

一审法院认为，依据吴兴华入院时的评估记录载明，吴兴华入住被告太原市太航馨悦养护院时已 81 岁高龄，且患有高血压、脑梗塞、慢性支气管炎、陈旧性骨折、褥疮等多种疾病，且吴兴华无生活自理能力，被告太原市太航馨悦养护院在吴兴华身体出现状况时积极将吴兴华送往太航医院进行治疗，且从太航医院的入院记录中可以看到吴兴华曾多发褥疮，入院时已愈合，证明被告太原市太航馨悦养护院已尽到了护理义务，原告提供的证据并无法证明被告太原市太航馨悦养护院在看护吴兴华时未尽到看护义务或存在故意伤害吴兴华的行为。

原告在被告太原市太航馨悦养护院未尽到护理义务的基础上所主张的各项费用，证据不充分，本院不予支持。

故判决：驳回原告吴克琴、原告吴静梅的诉讼请求。

二审法院认为，被上诉人太原市太航馨悦养老院证明其已尽到了护理义务。

上诉人提供证据证明被上诉人在看护吴兴华时未尽到看护义务或者存在故意伤害吴兴华行为的证据不足。

故上诉人吴克琴、吴静梅的上诉请求不能成立，应予驳回。

（以上裁判文书转自中国裁判文书网）

（十二）两例养老院内老人斗殴致死事件，养老院应该怎么防范此类事件再次发生？

武侠小说中的一句话，道出了人类数万年来互相争斗的本质——有人的地方就会有江湖，有江湖的地方必然有纷争。

有人的地方就有可能产生矛盾和冲突，居住在养老机构的老人也是一样，只是他们产生矛盾和冲突的方式和形式更加特别而已。有统计表明，在养老机构中，大约有至少 10% 的入住老人会有不同形式的冲突。

养老机构中老人与老人间的冲突主要表现：

1、踢、咬、击（拍）打以及推搡对方。

2、尖叫、辱骂对方。

3、往对方身上或地上吐痰，或者扔掷废纸、垃圾、石块等。

4、向对方出示自己生殖器官，或者进行与性有关的骚扰。

5、极端的情况下，会用诸如水果刀、笔、剪子等机构中常见的物品直接伤及对方。

这里主要说下养老院内老人打架斗殴致死事件，下边为两个真实案例。

案例 1

绥中一家养老院内两名老人因为琐事打架，老人沈某用木棒将王某打倒，导致王某 3 天后颅脑损伤死亡。2020 年 9 月，沈某因故意伤害罪被判刑十五年。事发养老院赔偿死者家属各项损失 3.1 万余元。

68 岁的沈某是辽宁葫芦岛绥中县人，居住在当地一家养老院内。61 岁的王某也是这家敬老院的养员。

一天下午 4 点，在绥中县宽邦镇敬老院内，

沈某与王某因琐事发生争执，沈某持木棒将王某打倒。王某经医治无效于三天后死亡。经鉴定：王某系闭合性颅脑损伤死亡。

案发后沈某被抓获。葫芦岛市中级人民法院一审认定沈某犯故意伤害罪，判处有期徒刑十五年，事发养老院赔偿王某家属 3.1 万余元。沈某赔偿家属 2.1 万余元。

一审宣判后，王某家属不服上诉，称对沈某量刑畸轻，且赔偿数额过低。辽宁省高级人民法院二审认为，沈某因琐事用木棒击打被害人身体，故意非法损害他人身体健康，并致一人死亡，其行为已构成故意伤害罪，近日法院终审裁定：驳回上诉，维持原判。

案例 2

这样的悲剧其实不是第一次发生了，前不久，为了抢电视看，建昌一养老院两老人互殴！一死一入狱。

辽宁葫芦岛建昌县一家养老院的两名老人，因为争抢看电视的问题发生口角，又厮打起来。期间老人张某多次用砖头砸打对方头部，导致对方颅骨骨折、颅脑损伤重伤。伤者于数月后死亡。

2020年6月，张某因故意杀人罪被判刑十年。

1954年出生的张某是建昌县人。他是五保户，被送进了建昌县一家养老院居住。

2019年9月15日清晨5点多，张某与养老院居住的另一名五保户在敬老院东大门处，因头一天晚上争抢看电视问题发生口角，后二人发生厮打，在厮打过程中，张某使用砖头多次击打对方头部，边打边说“我整死你，大不了我也死了给你偿命”。后被其他老人拉开，被打者被送往建昌县人民医院住院治疗，诊断为：开放性颅脑损伤、右硬膜外下血肿、脑挫裂伤、蛛网膜下腔出血、颅骨骨折、脑疝。经鉴定为重伤。

几个月后的2020年1月18日晚，被打老汉死亡，1月19日尸体在未做尸检的情况下火化。而张某因涉嫌故意杀人罪被警方控制，并被提起公诉。

建昌县法院审理此案认为，张某故意非法剥夺他人生命，已经着手实行犯罪，因意志以外的原因而未得逞，其行为已构成故意杀人罪，系犯罪未遂，应受刑罚处罚。被害人虽于2020年1月18日死亡，但无法认定与本案是否具有直接

的因果关系。

法院认为，张某应吸取本案深刻教训，增强法制观念，遇事冷静、理智处理，做遵纪守法公民。近日一审判处其有期徒刑十年。

老人发生冲突的原因

一、养老机构空间拥挤、缺少私人空间

过于拥挤的环境很容易造成人与人直接的身体接触；私人空间狭窄使人感到缺乏自我的安全感和舒适感。

二、私人空间受到“侵犯”

老人不希望他人进入自己的私人房间或私人空间，而他人未经允许擅自进入客户的私人空间，老人会主动向对方引发冲突。对于那些头脑迷糊或漫游的客户，他们可能误将他人的房间视为自己的房间，从而受到自来房间主人言语、甚至肢体的攻击。

三、护理人员不足，造成服务不到位

老人的各类需求得不到及时反映，从而造成老人情绪的急躁。

四、嘈杂、压抑的环境

这类环境会使人产生急躁的情绪。

五、老人身体及精神疾病

这里疾病主要是与精神健康失调和老人痴呆相关症状的疾病。在很多情况下，患有这类疾病老人常常以某个人或某几人为目标，他们可能认为这个人或这几个人可能会伤害客户自己，甚至认为会杀了自己，所以一旦这样客户遇到对方，就可能产生比较偏激的反应，甚至会主动攻击对方。

六、养老机构护理人员对冲突的视而不见和漠不关心的态度

这种情况实际上是个比较普遍的问题。由于有些老人之间的大都是言语或较小的肢体冲突，一般护理人员不会过于敏感或顾不上此类事情。这样有可能助长一些老人间矛盾的积累，从而可能造成极端的刑事事件。

七、缺乏文娱活动

有一些养老机构，实际上只是一个老人在里面睡觉和吃饭的场所，机构里面没有或是很少举行各类活动，这样也使得入住的客户无事所从，无聊之中就有可能滋生不必要的是非和冲突出来。

如何防范此类事件发生

一、民政部门应加强行业监管

1、对于社会力量办养老院的基本资质应加强规范。

2、对于养老机构的相关配置进行详细要求，建立科学、规范的养老服务标准认定机制。

3、引入养老机构意外伤害保险来转移经营风险。我国已经有部分地区养老院给老人买人身意外保险，这类保险可以由财政拨款一部分，养老院缴纳一部分，老人自己交一部分。

二、养老机构规范自身管理

1、养老机构会根据老人身体状况进行分类收取老人，对老人进行分类管理。比如有专门针对特殊群体的公寓、陪住型老年公寓、特护型老年公寓、自住型老年公寓。

2、在防范老人发生意外方面，引进科技化、信息化、标准化结合的基础设施。比如在户外，各处都有紧急呼叫按钮，每个老人都有一块机器定位手表，值班室通过 GPS 定位来对老人紧急状况进行监视。

三、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，养老院并不能完全保证老人不摔倒、不发病。

就像老人生活在家里，家属就敢保证老人不摔倒吗？作为子女，无论从法律上还是道德上，都应履行对老人经济上、生活和精神上的照顾，如父母选择到养老机构居住，子女应支持并做到经常探望。

四、老人应根据自身需求和经济条件选择合适的养老机构

1、选择养老院前一定要做好实地考察，保证自己入住一个满意的养老居所。

2、签订合同时，要更加关注合同中约定的养老机构提供的护理、医疗服务，以及相关硬件的规定，必要时应该要求子女或专业人士陪同签订合同。

3、老人不能讳疾忌医，在入住时要准确全面告知养老机构自身情况，不要有所隐瞒，以免最后给自己造成不必要的损害。

我国绝大多数养老机构是以帮扶、救助城市“三无”、日常生活疏于照料，以及农村“五保”

老人为主，且多不以赢利为主要目的，所以其公益性特征尤为明显。

养老机构有存在的价值和意义远超出我们的想象。养老机构的经营风险是个人和社会共同作用的结果，只有政府、养老机构、老人及其家属三方各自向积极正面的方向努力，才能让养老机构持续为我国即将到来的老龄化社会贡献巨大力量。

入住养老机构的老人来自不同教育、工作和生活背景，每个人的个性因人而异。他们在养老机构长时间生活，自然会结交一些“合得来”的朋友，同时也可能排斥其他一些“合不来”的老人。

作为养老机构应该平等对待每个入住客户，给予客户一个平和、安全的生活和护理环境。

所以至于客户之间产生各类矛盾以及冲突，养老机构都及时给予疏导，特别是客户间发生直接冲突时，养老机构必须要第一时间进行劝解，尽可能在第一时间解决问题。

对于那些无法遵循养老机构管理指引，并且经常实施暴力攻击他人（客户或护理人员）的客户，养老机构应该及时劝离客户。（养老运营消

消乐 2020-10-17)

(十三) 老年公寓老人猝死，家属要求赔偿60万，法院：老年公寓无需担责无需赔偿！

近日，江苏省张家港市人民法院审结一起生命权纠纷案件。

2018年8月，常某因住宅困难入住某老年公寓，护理等级评估为三级（自理），即可随时独自外出活动。常某入住老年公寓后未因心脏疾病原因而外出治疗。

2018年9月17日5点30分，老年公寓护工进入常某房间送开水时发现其趴在床边地上，呼叫无反应后即通知老年公寓相关负责人员。负责人拨打120急救并通知常某儿子黄某。

经120急救医生到场后检查，发现常某已死亡，死亡时间为2018年9月17日4时20分，推定死亡原因为急性心肌梗死。

家属认为：

其母常某在死亡前并未患有严重疾病，也未发现其他异常情况，现突然死亡，老年公寓未尽到看护义务，故起诉至法院，要求某老年公寓赔

偿各项损失共计 60 余万元。

法院经审理认为：

某老年公寓的性质为财政差额补贴的事业单位，宗旨和业务范围为提供收养服务，弘扬救助精神，主要收养“三无”老人及家庭无力照管老人。常某去世前是按照自理老人标准居住，护理要求较低，双方并未就其个案护理标准、健康计划作出相应的约定，且常某入住后并未因心脏病而入院治疗。

鉴于目前现有证据并结合其他案件事实情况，不能认定系老年公寓的不作为、作为不当或存在其他过错行为而导致常某的死亡。原告黄某要求被告某老年公寓承担赔偿责任的依据不足，故判决驳回原告黄某的诉请。

法官点评

养老保障和服务工作是民生大事，不管是家庭养老、社区养老还是老年公寓养老，都需要将保障措施做实做细，为老人提供温馨的环境，安享晚年生活。养老服务保障工作应以服务为先，但一旦发生纠纷，仍应按照法律规定来厘清双方之间的权责。

本案中，常某入住老年公寓时评估的护理标准为三级，符合完全可自理的老人护理标准，入住期间也未因心脏病而住院就医。

常某死亡的时间为早上4时20分，且死亡原因为突发急性心肌梗死，要求老年公寓提供24小时不间断的看护、巡视服务难免过于苛责，也不利于公益养老事业的发展。

（来源：人民法院新闻传媒总社、养老运营消消乐综合整理）

（十四）81岁老人民营养老院杀人事件：

“坏脾气”老头与稀缺的护工

悦心养老公寓位于桥北物流园

7月11日，距离赤峰市悦心养老公寓杀人事件过去三天，被杀害的三名老人遗体已火化；4名伤者中的两名仍在住院治疗。

案发的悦心养老公寓大门紧锁，除了老人被限制外出，一切似乎又恢复了往日的平静。但这样一场发生在本该安享晚年的老年公寓内的血案，却带来诸多思考。

记者多方走访发现，嫌凶王庆山曾是村里人

眼中标准的“坏脾气”人，其子女亦曾为与其相处苦恼。

当老人人性中恶毒一面，在一家经营尚不规范成熟的民营养老机构“爆发”后，一个摆在人们面前的问题是：“坏脾气”老人如何养老，以及野蛮生长的养老机构又如何防范此类风险。

长沙一家开办 11 年的民营养老机构负责人认为，该事件背后，可能还存在养老机构的管理和服务均不到位的问题。该负责人称，其养老院早在多年前就形成规矩，老人被禁止使用刀具、烤火炉、甚至钥匙扣，防止老人出现伤害事故。此外，给那些“个性”的老人特殊对待，进行精神疏导，通过组合拳让他们在这里开心快活。

案发几日后，悦心养老公寓允许老人出来活动，随后又封闭大门

午夜凶案

7 月 9 日半夜，白章（化名）睡梦中被一阵急促的来电叫醒。电话是小舅子媳妇打来的，她颤抖着说，“你老丈人杀人了，你们下来一趟吧。”白章说，本来半夜接到电话就吓了一跳，一听岳父杀人，更是吓唬了，“他咋杀人了呢？”

弟媳妇没解释，只说自己吓得腿都不好使了，（看到现场）一直在吐，有点害怕。

白章的老丈人，正是赤峰老年公寓杀人案的嫌凶王庆山。王庆山今年 81 岁，是赤峰城区 90 公里外松山区老府镇那戈营子村人。他曾是一名木匠，现有一个儿子三个女儿。

三个月前，王庆山和瘫痪的老伴一起住进了赤峰市洪山区桥北街道的悦心老年公寓。

据赤峰市民政局通报，7 月 9 日晚上 11 点，悦心老年公寓内，王某某持剪刀行凶，造成该院院民及护工 3 死 4 伤。

一名参与抢救的医务人员表示，他们到达现场时，已经有民警在维持秩序，楼道里都是血迹。受伤的老人在三楼的房间。

桥北派出所曾在案发前，到悦心养老公寓处警

悦心老年公寓，由一栋三层和一栋四层房子拼合而成，呈长方形，分南侧和北侧，西侧门脸直接面向马路。公寓建筑面积 4000 平方米，没有院子，只在临马路的地坪安装了几个健身器材。公寓简介宣称可同时容纳 200 名老人入住，

其工作人员介绍，案发时，里面住着一百四五十名老人。不过附近另一家老年公寓工作人员介绍，里面的老人应该在一百二十名左右。官方尚未披露这一数据。

记者多方核实发现，三名死者分别为 82 岁的胡某华，66 岁的刘某霞，80 岁的宋某珍。

赤峰市殡仪馆于 7 月 10 日 0:48 分接到来电，从悦心老年公寓接走胡某华和刘某霞的遗体。3 个小时后的 3:40 分，又接到一个来电，将此前被送至“铁路医院”，救治无效死亡的宋某霞的遗体接走。宋某霞被剪刀捅了 4 处，其中一处捅到了肺。

此外，“铁路医院”当晚除接诊宋某珍外，还于 0:20 分，接诊了 86 岁的王某英。王某英先被送到普外科，后转入胸外科，最后又转到赤峰市医院 ICU 就诊。

当晚被送到赤峰市医院的，还有 73 岁的李某兰。她的腰部被捅一刀，从急诊转入了普外科住院部。

7 月 9 日这一晚，悦心老年公寓这场凶杀案，几乎搅动了整个赤峰城。

悦心老年公寓 200 米外一家老年公寓一名工作人员记得，她深夜正准备入睡，突然听到警笛声，楼对面悦心老年公寓门口，聚集了数台警车，后来听说，有人杀人了。

7 月 10 日早上，悦心老年公寓隔壁的汽修店师傅看到，警察带着一个老头来“指认现场”，说是杀死 3 人，捅伤 4 人。他们开始重新审视这个“邻居”。

7 月 11 日，澎湃新闻在悦心养老公寓门口还看到，该公寓内有一位手臂打着绷带的五六十岁的男子，疑似为 7 月 9 日晚的受伤人员。但悦心工作人员拒绝披露任何情况，“你去问政府，我们啥都不知道”。

案发后，陆续有家属前来悦心养老公寓探望老人，但多被拒绝入内，理由是“疫情防控”。面对家属询问，7 月 14 日，悦心所在的红山区公安分局桥北派出所民警表示，“这个案子特别重大，现在（公寓）已经封锁了。”

村里的“人物”

在只有 500 来户的那戈营子村，“王庆山杀人了”的事，传遍田间地头。

“咋杀人了呢，还杀仨。”村民们谈论道。那戈营子村位于老府镇西部，1958年建村，耕地5545亩，村民主要靠种地和养牛羊为生。村子共有11个村民小组，1735人。

几年前，王庆山的媳妇瘫痪，夫妻都离开村里，搬到赤峰城里和儿子住在一起，村里的老宅也卖给了别人。但村里上了年纪的人，都知道他。王庆山身高1.75米左右。年轻时当木匠，打过耕牛犁田的犁具，也帮人建房子做木活，手艺不错，但是“脾气不好”。

村口的一位六七十岁的老人介绍，“他是村里的能人。能耐，厉害，一般人谁敢欺负他？在小乌兰苏他是个‘人物’。”

离村部三四里地的小乌兰苏，是王庆山曾经生活居住的村小组。一条两米来宽的土路蜿蜒在一段小坡上，向山沟延伸，路一侧是农宅，另一侧是喂养牛羊牲口的院舍。小乌兰苏曾经有二三十户农户，高峰时有三四十户，如今仍住这里的只有三四户。

住户之一的王军，是小乌兰苏村小组长，也是王庆山的亲侄子。但说起自己的亲伯父，王军

却直摇头，“我们闹得不经常来往。十多年没联系过了。”

王庆山长年生活的小乌兰苏7组

问起与伯父之间的过节，王军低头不语。谈到王庆山老伴瘫痪时，王军说，“知道她瘫痪，但也没去看过。她是最老实的一个人，特别老实。”另外，虽然是堂兄弟，王军和王庆山的子女也没有联系，“他儿子四十来岁，也是个老实人。”

除此之外，王军不愿多聊，最后对王庆山的评价只有五个字：“凡事不吃亏”。

在小乌兰苏七组再往山里走，是只剩七八户人居住的八组，两名七八十岁的老人，说起王庆山，使用了一个共同的东北地区方言：“这人‘驴性八道’的”。

一位80岁的村民坦言，他和王庆山“不对付”，营子上下，“没人跟他处得好。”

另一位70岁的村民则直言，“我不认为他是好人”。“他不在人伦。岁数不小了，还要流氓。在营子里，想占人便宜，还想一分钱不掏。他和自己的亲人关系处不好，他亲侄子养羊，他

要饮羊的给人家羊下药。他亲弟弟种果树，他去割人家树，树割一半，风一刮不就倒了吗？还有锯齿的印呢，不细看看不出来。亲兄弟最后私了了，要是进官，他至少得坐半年牢。”

不过这位老人承认，王庆山有手艺、能干，“四十年前，土地下放时，他家评的就是一等户，后来也是小乌兰苏唯一的万元户。”王庆山的老伴、儿女都是“好人”。尤其是他老伴，“受他一辈子气。”

那戈营子村村支书刘春国表示，悦心公寓出事后，有政府和相关工作人员向他核实王庆山情况。“他（王庆山）就是脾气倔，在村里时没病，以前也是安分守己的村民。”58岁的刘春国说，在他印象中，王庆山脾气火急，“别人干活他相不中”。

“安排到养老院”

白章介绍，老丈人原本有5个女儿、一个儿子。后来一个女儿因病已经去世。小舅子儿子排行第四。丈母娘比老丈人大，丈母娘今年84岁了。七八年前，丈母娘因为脑血栓瘫痪，小舅子接两老人在赤峰城里住。三小姨子曾去照顾一

年，尽尽孝，主要还是小舅子在负责。小舅子考上大学后，先是在政府部门当公务员，后来辞职离开，现在某工程项目当监理，常年不在家，家里主要是小舅子媳妇照料。但老丈人脾气不好，跟小舅子媳妇，“闹不上来”。

“我老丈人那性格，一般人弄不过来。我极少去他家一趟。过年过节也不去。不联系，不接触。我家孩子在外上学，几年才回来一趟，上他姥姥那看一下，弄一两个钱，光看看，也不坐，站会就走。老丈人性格特怪。”白章说，另外一个姨子，也很少和老丈人家联系。老丈人身体一般，前几年做过心脏搭桥手术。

三个月前，白章听说老丈人夫妇已经住养老院了。“小舅子给安排到敬老院去了，我说那挺好，安排到敬老院挺省心的，掏两个钱得了呗。”

记者调查发现，悦心老年公寓周边，民营养老机构根据老人的身体状况收费。自理型老人按单人、双人间，房间阴面、阳面，价格为900元~1200元不等。不能自理的介助及介助护理型老人，则根据房间人数，每月1400元~3000元不等收费。

在赤峰农村，至少在那戈营子村，目前主流的观点还是排斥养老院。一名老人说，“但凡有儿有女的，谁会去住养老院啊。”

但记者采访的多位住在赤峰城内的市民表示，这几年，“不管有钱没钱”，将老人送到养老院的越来越多。赤峰市老年人口已达近80万，养老机构这几年也冒出很多。据内蒙古自治区政府网，截至2019年11月，赤峰市的养老服务机构达到了73所、床位9236张。以案发的悦心养老公寓为圆点，红山区桥北物流园，这个以汽车、汽配、钢材等贸易为主的贸易园区，就分布着七八家养老机构，且基本都未住满。

桥北物流园区内一养老机构的多人床位房间

一位园区内的养老从业人士介绍，物流园内租金便宜、离城区近，吸引了低门槛准入的养老机构入驻。根据赤峰市的政策，养老机构可以先取得工商执照再办养老许可证，投资30万元以下的养老机构，不需要办理消防验收备案手续，但须符合消防安全要求。同时，据一家养老机构负责人介绍，每收住一名老人，养老机构每年可

获得政府补贴 1200 元。

据赤峰日报，养老机构发展迅速，75%为民营养老机构。2018 年，赤峰市共下拨养老机构四项补贴 966.6 万元。

两家养老机构工作人员介绍，近几年内，市民越来越接受机构养老，入住其养老机构的人数增长了一倍。在富邦养老公寓，一位 74 岁的老奶奶说，“孩子都忙。这里早上、中午、晚上，准点有饭。儿女孝顺，花钱给你送过来，有的儿女不孝顺，也不送过来，也享不到这个福啊。”

白章说，当时送去养老院时，老丈人是同意的。多位村民介绍，王庆山和老伴早年感情不好，但后来老伴瘫痪了，一直是他伺候。“年纪大了，就领着老伴上养老院住。”这也在情理之中。

老伴瘫痪，和儿媳的“不对付”，使大半辈子生活在农村的王庆山住进了养老院。只是没想到，王庆山会在养老公寓“制造”血案。

“去的时候都好好的，咋出现这情况？”白章说，他弄不明白，“上养老院，是让他好好在那享享福来着，又不是进牢房，要吃有吃的，咋干出这事呢？”

“分不清谁是护工，谁是老人”

命案发生之前，王庆山住养老院的矛盾已有端倪。

白章介绍，在出事之前，老丈人曾因护工对丈母娘不好，打电话报警，“把人家派出所弄过去了。说是护工态度不好。”

7月14日，记者从赤峰市公安局红山区分局桥北派出所证实，事发前，该所曾在接警后去悦心养老公寓处理王庆山的纠纷。

白章说，这次出事，可能又是与护工的矛盾，“说是护工态度不好，还揍了老太太。”但他认为，“护工对你不好，你也不能走极端啊。”

截止目前，赤峰官方未公布悦心老年公寓命案案发原因，但披露被害老人包括养老院“院民和护工”。在赤峰老年公寓圈子里，还流传一个说法，“老头想给老伴换床位，护工没同意。”

记者访问多家养老机构发现，老人入住养老院，除了养老院本身的硬件条件，与护工的关系是另一个重要考量条件。

乐福轩养老院的老人活动中心，老人自卑轮椅出行

在福乐轩养老院，一位 80 多岁的老太太说，她刚从另一家养老院换过来，原因是“护工不好”。一是护工手机放音乐，她说了对方也不听。二是儿子给她送香蕉，送来 12 根，她一根没吃，出门溜一圈，回来只剩 10 根，“不是她（护工）吃了谁拿”。

相对于老人与老人之间的矛盾，老人与护工的相处，更细微而脆弱。

老人被家里人送过来后，对护工既有依赖，又有要求。澎湃新闻走访了 5 家养老机构发现，一家收住一百余名老人的养老机构，对应的护工人数为十余人。一个楼层，通常为几名护工轮流值班，同时照顾数名自理型老人。而介护型老人则有相对固定的护工。

乐福轩护工送迷路老人回房间

作为护工，福乐轩养老院一位资深护工介绍，这份工作需要的不只是专业的技术培训，还有真正的爱心和耐心。她有次给一位爆脾气大爷洗脚，发现脚丫子脏，她抠的时候把他抠疼了，“他一拳就挥过来，打到我胸疼了好一阵。我回办公室缓了缓，想想也就算了，老人跟他计较

啥。”

赤峰地区规模最大的养老机构、赤峰康馨老年服务中心工作人员介绍，“我们院长开会老说，护工别和老人正面冲突，要不喜欢这护工，立马给你换。这个护工相中不了，相中哪个了，直接给你解决，不压事。”

然而，对于悦心养老公寓来说，护工与老人之间，情况或许不那么简单。

一位曾去悦心参观的养老机构同行介绍，“悦心的房间摆设很杂乱，不整洁。另外，分不清谁是老人谁是护工。我一进去，还以为那是老人呢，悦心的人介绍说那是护工。护工的年纪都很大，也不穿白大褂或者工作服。”

此次受伤的 73 岁的李某兰，曾为悦心养老公寓的护工。工商登记显示，悦心养老公寓的成立时间为 2015 年 12 月。李某兰女儿表示，其母亲一开始在该养老院当护工，后来就住在里面托老，家里也没拿过钱。

王庆山此次捅刺的 7 人中，澎湃新闻获悉的其中 5 人的年龄为 66 岁~86 岁。

“所有刀具没收”

白章接到老丈人杀人消息，惊诧不已，但他也没有动身从村里去赤峰。“我去干啥呢？有国家裁制呢，咱们去说也不好使，上啥去？”白章说。

次日早上，他又惊闻，老丈人还不止杀一人，是杀了3人，捅伤4人。

多名养老机构从业人士认为，悦心老年公寓，“管理上可能存在漏洞”。

“他们的工作人员肯定没有24小时值班。捅一个人时，工作人员睡沉了，听不着。捅俩，我就不信老人不嚷，服务员还听不着？捅三人了，真的一点动静都没？我们平时听到老人一点点声响，立马就会跑过去。”一位从业人士分析。

另一位资深护工介绍，她了解的情况是，王庆山一开始捅刺的是同屋熟睡的人。外面护工听到动静去拉他，被捅伤。

对于事发当日的具体情况，悦心养老公寓负责人多次拒绝回应媒体。“这事还在处理之中，警方已经介入，我不懂法，我不能瞎说。”一位刘姓院长在电话中表示。

对于这场命案何以发生并造成3死4伤的后

果，7月14日，赤峰市红山区民政局局长郑树民回应说，“具体情况我也不知道，前阵子我出门了”。

富邦老年公寓的“老人守则”

记者走访发现，几乎每家养老机构门口都张贴着消防演习、疫情防控等政府相关政策要求。此次悦心公寓杀人事件发生后，赤峰市民政局下发通知，召开会议，组织各旗县区民政部门开展养老机构、儿童福利机构安全工作全面排查。

据赤峰市民政局通报，王庆山捅人的凶器是剪刀，多家养老机构工作人员介绍，上级要求把入住老人手上的所有刀具，包括水果刀、小剪刀等，全部“没收”。

“很多老人不高兴。老人们岁数大，苹果啥的都咬不了，都拿水果刀切小片吃。”一位工作人员说。

在被问到是否担心自己的职业成为高危时，一位从业三年、性情开朗的50多岁护工表示，“不害怕。老人咋着，我们依着他。说洗衣就洗衣，对他态度好一点，他说干啥，咱照顾周到了，卫生也上去了，有事咱们解释，一化解就没事

了。”

另一位从业更久也更年轻的护工则认为，老人住老年公寓是大势所趋，悦心案不会对行业造成太大影响。作为民营养老机构护工，她羡慕公立的赤峰市社会福利院，“收费贵一点，但真是干净，服务周到。他们的工作人员都给上五险，而我们只有意外险。”

记者走访的多家民营养老机构中，护工流动频繁，好护工更是稀缺。

对于行业外人士，另一个更深远的问题或许是：随着大量老年人涌入尚不成熟的民营养老机构，如何管理“问题”老人？又如何避免悦心养老公寓的此类惨剧再发生。

长沙一家开办 11 年的民营养老机构负责人认为，该事件背后，可能还存在养老机构的管理和服务均不到位的问题。

“被送到养老院的老人，要么就是身体不好，要么就是性格不好，家里人搞不定。所以，养老机构应该主动作为，对个性的老人特殊对待，进行精神疏导，通过组合拳让他们在这里开心快活。这个犯事的老人，显然是对养老院某些

服务不满意，他可能不是一下子变成这样去杀人，在这之前，可能已有极端行为苗头，但没有引起养老机构管理者的注意。”这位负责人介绍，该养老机构开办十余年，总计服务一万多人次老人，从未出现过报警请警察来解决纠纷的情况。

此外，长沙这家养老机构早在多年前就形成规矩，老人被禁止使用刀具、烤火炉、甚至钥匙扣，防止老人出现伤害事故。

（来源：澎湃新闻）

（十五）养老院与老人之间纠纷案例分析

近年来，我国老年人的养老需求与日俱增，养老院成了许多老年人的归宿，养老机构数量和床位数逐步增加，社会资本对进入养老行业充满热情。同时，养老院纠纷也在不断增加，我将结合案例具体谈一下养老院与老人之间的常见纠纷及注意事项。

案例：杨老先生于2017年3月入住某养老院，杨老先生一直在服用治疗狂躁症的药物，并在入住时告知了养老院，双方签订了《养老院服务合同》，合同约定养老服务费为每月4020元，

包括床位费、管理费、膳食费、护理费、水电费，但对于该费用的具体构成及其数额未作出明确约定。合同内也未对请假是否退费进行约定，养老院内部规定请假7天以上离院者只收取该期间的床位费而退还相应的护理费和膳食费。杨老先生入住时还交了医疗备用金5000元和一次性设施配套费12000元。2017年8月18日杨老先生在养老院内摔伤外出就医而离院治疗，即杨老先生自此离开该养老院。

2018年1月，杨老先生分别向法院提起了侵权之诉和合同解除之诉，法院于1月23日将起诉状送达给养老院。杨老先生诉求解除《养老院服务合同》，并判令养老院向杨先生退还一次性设施费、医疗备用金、2017年8月份的入住费用。而养老院也反诉杨老先生应向养老院补交2017年9月份到2018年2月份的房间费用24120元。

1、合同之诉与侵权之诉不属于重复起诉

本案主张的是解除合同以及合同解除之后的返还问题，即属于合同之诉；而另一案中主张的是因养老院未尽到注意和防护义务而导致杨先生受伤后的人身损害赔偿问题，即属于侵权之

诉，两案的诉讼请求和标的不同。

2、就合同解除的原因和时间问题

法院认为，养老院和杨老先生在其外出住院期间均未明确提出过解除合同，只是由于双方就再次入住的有关事宜未能协商一致，杨先生才直接向法院提出了解除合同的诉讼。合同解除是依据合同第 9.2.1 中第（2）项约定的情形，即杨老先生因疾病离院，且提出了解除合同的要求。

因解除权的行使必须以作出明确意思表示且送达到对方，故养老院签收起诉状之日即 2018 年 1 月 23 日应为双方合同解除之日。

3、关于合同解除效力的问题

法院认为，合同于 2018 年 1 月才解除，养老院关于杨老先生离院外出治疗期间仍需要为其保留房间床位的主张，合情合理且符合双方实际履行情况，故杨老先生应支付该期间床位费，对于床位费之外的其他费用，不予支持。

关于床位费金额，因未明确约定，养老院主张每月养老服务费用 4020 元是由床位费 1220 元、伙食费 800 元和特殊级护理费 2000 元构成，但关于养老服务费用只包括床位费、伙食费和护理费

三项的主张，与双方合同约定不同。根据之前请假退费情况，法院认定床位费每月 1000 元。

法院认为养老先生并未使用医疗备用金和一次性设施配套费，且是因养老院违约而解除合同，故该费用应予以退还。

案例 2:

吴老先生有一儿一女，分别是吴弟、吴姐，2013 年 8 月 8 日，由南区敬老院作为甲方（服务机构），吴老先生作为乙方（服务对象），吴弟作为丙方（担保人），签订了一份《上海市养老服务合同》。合同落款处的乙方签字/盖章一栏的“吴老先生”签名系由吴弟代签。合同约定的服务期限于 2015 年 8 月 7 日届满后，未再续签，但南区敬老院仍然按照上述合同约定的服务内容对吴洪舫进行照顾和护理，并根据上述合同约定的收费标准每月收取服务费用 2000 元。

2013 年 11 月，吴老先生被上海市精神卫生中心司法鉴定所鉴定为血管性痴呆，目前无民事行为能力，为此，吴老先生户籍所在地的居委指定吴姐是他的监护人。

2017年,吴姐代吴老先生起诉要求确认签订的《上海养老服务合同》于判决生效之日解除。

最终本案经过一审、二审,法院判决原告吴老先生与被告之间关于为原告吴老先生提供养老服务的合同于本判决生效之日解除。

当事人订立合同,有书面形式、口头形式和其他形式;当事人未采用书面形式但一方已经履行主要义务,对方接受的,该合同成立。

本案中,虽然关于敬老院为原告提供养老服务的养老服务合同约定的服务期限已于2015年8月7日届满,后未再续签相关书面合同,但因此后南区敬老院仍然按照上述合同约定的服务内容对原告进行照顾和护理,每月收取的服务费用亦保持不变,故可视为原养老服务合同继续有效,但服务期限变为不定期。因此原告作为接受服务的对象,可随时解除合同。目前吴洪舫经法定程序被认定为无民事行为能力,吴慧君作为其监护人代吴洪舫提起诉讼要求解除涉案合同,该主张应视为吴洪舫本人的意思表示。现原告诉请要求确认上述养老服务合同于本判决生效之日解除,从养老服务的特殊性方面考虑,并无不当,

本院对此予以支持。

经过律师的分析和总结，发现养老院与老年人之间的纠纷主要是老人在养老院受伤或死亡引起的纠纷以及老年人和养老机构之间服务费用引发的纠纷。

为此，律师提醒养老院与老年人之间签订服务合同应注意如下问题。

1. 养老机构与老人之间的服务合同，最好明确约定费用明细，写明床位费多少元、伙食费多少元、级护理费多少元、其他费用多少等。

2. 养老服务合同约定的期限到期后，如果继续履行合同，最好尽快续签合同。否则，养老机构可以随时要求老人搬走；老人也可以随时不在养老机构居住。

3. 如果养老服务合同期内，双方不愿意继续履行合同或者无法继续合同，应书面明确告知对方，否则，即使老年人到外就医，也不必然代表合同解除，可能还要支付相应的床位费等费用。

4. 即使老年人自己未在服务合同上签字，其子女代签，若老年人享受了养老院的服务，也是要支付服务费的。

5. 老人入住养老院，应遵守养老院的规定，否则，因老人自己的过失而导致受伤，很有可能要自己承担后果。

6. 老人如果因养老院的过错，在养老院遭到人身伤害，既可以基于服务合同而要求养老院承担违约责任，也可以基于侵权的事实主张损害赔偿。

（十六）养老服务机构违纪典型案例

2017年6月江西省万年县通报3起敬老院干部违纪问题典型案例。中国江西网移动采编讯记者刘娟上饶报道：中国江西网记者从万年纪委处获悉，近期，万年县纪委通报了查处的3起敬老院干部违纪问题典型案例：

1、万年县上坊乡程源敬老院原院长程子龙与会计徐玉雄违规骗取财政补助资金等问题。2013年至2016年，程子龙与徐玉雄商量，通过虚报敬老院入住人员和隐瞒入住人员死亡等方式违规骗取财政补助资金167438元用于敬老院开支；另外该院还虚列生活费、衣服等开支，套取资金28601.5元用于购买土特产等不合理开

支。2017年5月5日，县纪委给予徐玉雄党内严重警告处分，县监察局给予程子龙记过处分。

2、万年县上坊乡夏营敬老院原院长徐银凤以虚假发放物资、虚列工程款等方式套取资金支付不正当开支问题。2013年1月至2016年12月，徐银凤与会计陈招炎（已死亡）商量，采取虚假发放物资、虚报鱼塘工程款、虚报敬老院老人安葬费等方式套取资金48631元，用于支付香烟、土特产等不正当开支。2017年5月23日县监察局给予徐银凤记过处分。

3、万年县珠田民政所所长兼敬老院会计韩兴明用虚假合同套取资金冲抵接待费问题。2013年11月，韩兴明与珠田乡敬老院长王禾发商量后起草了《珠田乡敬老院猪舍改造工程协议书》，合同造价4万元，实际施工花费9千元，剩余3.1万元被用于冲抵了该敬老院2012年至2013年的接待费用支出。经珠田乡纪委审议并报2017年5月5日乡党委会议批准，决定给予韩兴明党内警告处分。

通报指出，上述3起案例，均涉及违规套取敬老院专项补助资金用于接待的问题，社会影响

极坏，损害了党和政府的形象。全县各级业务主管部门要进一步增强责任意识，按照“谁主管、谁负责”的原则，认真履行监督、管理职责，加强检查，确保专款专用。各级纪检监察机关要加大查处力度，对损害群众利益的问题，发现一起，纠正、查处一起，绝不手软，绝不姑息，在追究直接人员责任的同时，对教育、管理不力造成职责范围内发生严重违纪违规问题的，还要严肃追究有关领导的责任。

（十七）《人民法院报》：一养老机构骗取民政服务费，负责人以诈骗罪获刑

本应为 65 岁以上的老人提供养老服务，却不料已死亡老人竟然也出现在服务名单上。近日，湖南省邵阳市双清区人民法院一审审结一起诈骗案件，被告人吕某银铛入狱，被判处有期徒刑一年六个月，处罚金 1 万元，退缴的赃款依法予以没收。

法院经审理查明，自 2017 年 12 月起，邵阳市双清区民政局以政府购买的方式，委托邵阳市某养老研究所为辖区部分 65 岁以上老人提供理

发、剪指甲、聊天、做家务等养老服务，平均每人每月一次，30元/次，民政部门根据该养老研究所每季度上报的台账，支付费用。

被告人吕某作为该养老研究所的法定代表人，钻起了服务的空子，要求工作人员虚构已死亡老人的服务信息并上传，以此骗取双清区民政局4530元，后又以同样方式骗取该市其他民政局共计36560元。

在审理过程中，被告人吕某向法院主动退赃41090元。

法院审理后认为，被告人吕某以非法占有为目的，隐瞒事实真相，骗取国家民政部门财物，数额较大，其行为已构成诈骗罪。被告人吕某归案后如实供述所犯罪行，可以从轻处罚，当庭认罪认罚，可以从宽处理，且其当庭认罪，可以酌定从轻处罚。法院根据被告人的犯罪事实、认罪态度、量刑情节等，综合评判后依法作出上述判决。