



重阳节将至。安享晚年关乎每个老人及其家庭的福祉,在我国居家养老是绝大多数老人的现实选择。近年来,居家养老服务机构越来越多,但由于养老需求日益多元化、机构服务质量参差不齐等因素,这类行业仍存在风险和痛点,困扰着不少老人和家庭。那么,居家养老有哪些法律风险需提防呢?

N 北京日报

## 服务人员行为失当须担责

选择居家养老的部分老年人因失能或半失能,在饮食、起居等方面需予以着重照顾,对服务人员的专业素养及耐心程度要求较高。但有些服务人员在护理过程中缺乏耐心和关爱,粗暴对待老人,以辱骂、推搡、拍打甚至采取侮辱等方式迫使他们服从看护要求,严重损害老年人合法权益。

### 案件 担任保姆看护期间 多次殴打、辱骂老人

在一起刑事案件中,北京的刘老太患有阿尔茨海默病,被告人梁某在担任保姆看护期间,多次殴打、辱骂老人,致其身体多处软组织损伤,最终被法院认定构成虐待被看护人罪,被判处有期徒刑八个月。另一起刑事案件中,赵先生请了护理员程某到家中照顾母亲薛某,他发现程某平时存在急躁、辱骂母亲的情况,于是安装了监控,进一步发现程某为发泄不满情绪,多次采用推搡、击打头面部、扇耳光、薅头发等方式对薛某进行虐待,致老人左、右颞部皮肤挫伤,最终程某被法院认定构成虐待被看护人罪,被判处有期徒刑一年。

#### 说法:

我国老年人权益保障法第三条第三款规定,禁止歧视、侮辱、虐待或者遗弃老年人。根据刑法第二百六十条的规定,虐待被监护、看护人罪是指对未成年人、老年人、患病的人、残疾人等负有监护、看护职责的人实施虐待。情节恶劣的,处三年以下有期徒刑或者拘役。单位犯前款罪的,对单位判处罚金,并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员,依照前款的规定处罚。有第一款行为,同时构成其他犯罪的,依照处罚较重的规定定罪处罚。

居家养老的老年人或其子女基于合同关系,或者以口头约定、志愿性服务的形式,与住家保姆确定了看护关系,保姆有义务在职业要求及道德范围内尽到看管、照料、保护等职责。如果违反上述规定,可能要承担相应的刑事责任。

### 案件 服务人员失职 老人摔伤去世

还有一种情况属于居家服务人员在照护老人的过程中存在失职现象,未能充分关注老人的身体情况,协助其及时就医,最终酿成惨剧。在一起案件中,小丽由家政公司选派来到雇主家里照护老人,一次陪同外出散步时,老人不慎踩到树坑摔倒,但小丽距离老人较远,未能及时搀扶,后老人因抢救无效去世,老人家属以小丽和家政公司存在过错为由,要求其承担赔偿责任。最终,法院根据《死亡记录》中记载的老人死亡原因,判定小丽对老人摔伤具有过错,小丽被判决承担15%的赔偿责任。

#### 说法:

民法典第一千一百六十五条规定,行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的,应当承担侵权责任。第一千一百八十一条规定,被侵权人死亡的,其近亲属有权请求侵权人承担侵权责任。被侵权人为组织,该组织分立、合并的,承继权利的组织有权请求侵权人承担侵权责任。被侵权人死亡的,支付被侵权人医疗费、丧葬费等合理费用的人有权请求侵权人赔偿费用,但是侵权人已经支付该费用的除外。根据上述规定,若老人近亲属发现居家护理人员存在过错造成老人人身、财产损失,有权要求服务机构及护理人员承担侵权责任。

## 服务中介 管理“失位”须赔偿

上门家政服务是居家养老主要模式之一。家政服务中介机构在服务人员和老人及其家属之间起着介绍和促成交易的重要作用,但部分家政服务中介机构在合同内容和人员管理方面存在诸多漏洞,作为协议一方的老人及其家属因欠缺法律专业知识未能意识到潜在风险,财产及人身权益容易遭受侵害。

在合同内容方面,部分家政中介在拟制格式合同前,未能对雇主的疾病史、自理或半自理情况、特殊偏好及需求等进行深入了解,致使合同文本脱离雇主实际,欠缺针对性和规范性,纠纷发生后责任难以认定。例如在一些案件中,护理人员以“陪同外出”不是合同约定的服务内容为由进行抗辩,主张其对老人的死亡或者意外不负有相应责任。

民法典规定,提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,对方可以主张该条款不成为合同的内容。根据规定,在签订家政服务合同时,养老服务机构应当对其提供的合同中的服务内容、违约责任、免责条款等关键内容作出提示和说明,老人及其家属应对这些内容进行重点关注,避免出现重大误解、显失公平、合同欺诈等情形,从而为合同履行留下本可避免的潜在风险。

还有一些中介在家政服务人员管理方面存在漏洞,招录时未设置准入门槛,对服务人员从事家政服务所需的健康证、从业资格证、医疗护理类证件等疏于审查,岗前培训、追踪考核等制度形同虚设。在一起家政服务合同纠纷案件中,家政服务中心认为存在过错的服务人员马某并非其职工,因此推卸对老人死亡承担赔偿责任。法院经审理后认为,家政服务中心介绍保姆马某为老人提供家政服务,根据其经营性质,其对保姆有进行家政培训的义务。最终,该家政服务中心被判承担15%的赔偿责任。

# 居家养老 需防哪些服务风险?

养老需求日益多元,机构服务质量参差不齐……



建隆漫画

## 社区养老服务 质量有待提升

通常,高龄老人是养老服务的重中之重,尤其是80岁以上的老人,最需要的就是就餐、就医、床前照护等服务。不少社区已接入养老助餐、上门助浴、康养娱乐、老年学堂、集中照护等功能,解决老人的多样化需求,但社区居家养老服务实际运行过程中潜藏各类风险,集中表现在服务质量和权责划分两个方面。

《居家养老上门服务基本规范》已于2023年10月正式发布。但实践中,部分社区提供居家养老服务质量参差不齐,难以满足老人需要,甚至对老人权益产生损害。以养老助餐服务为例,部分社区老年餐厅存在采购食材质量不合格、食品储存条件不符合要求、食品加工过程不规范等问题,且统一配餐方式难以满足部分老年群体对于膳食营养的个性化需求,服务质量有待提升。

我国食品安全法规定,食品生产经营者对其生产经营食品的安全负责。社区养老机构提供助餐服务时应严格落实食品安全主体责任,排查可能存在的食品安全隐患,提高从业人员的食品安全意识和服务水平。若老人在接受餐饮服务过程中,因食用了不符合安全标准的食品而受到损害,可以要求经营者、生产者承担相应的赔偿责任。

此外,社区提供居家养老服务因涉及多重主体,法律关系相互交织导致权责划分不清。如在一起侵权纠纷中,社区聘请的服务人员前往老人家中提供按摩服务时,因手法不当致使老人腿部骨折,最终护理人员及其所在服务中心均被判承担相应的赔偿责任。

敬老、养老、助老是我国传统美德。子女或老人近亲属在选择居家养老服务人员时,应注意审查提供护理服务机构及其人员的资质情况,关注服务合同文本,根据老年人的自理、半自理情况尽可能细化约定服务内容,提高证据留存意识,以便在发生意外时更好维护合法权益。

亲情陪伴不可替代,子女们不仅要在物质供养上尽到赡养义务,也要为老人提供情感关爱和精神陪伴。

## 冒充智慧养老诈骗 须注意

近年来,很多老人对新一代居家养老产品需求增加,因此众多经营主体瞄准相关市场,推出了一些养老监护类、辅助器具类、健康管理类养老服务产品,但这些产品质量良莠不齐,部分商家生产过程中还存在以次充好、粗制滥造的现象,甚至生产“三无”产品,其宣称的各项功能无法得到保障,使用过程中极易引发人身损害。

民法典第一千二百零二条规定,因产品存在缺陷造成他人损害的,生产者应当承担侵权责任。第一千二百零三条规定,因产品存在缺陷造成他人损害的,被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿,也可以向产品的销售者请求赔偿。产品缺陷由生产者造成的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。因销售者的过错使产品存在缺陷的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。

根据相关规定,若老人在使用养老服务产品的过程中,发现因产品存在质量缺陷而造成损害的,可以要求生产者或销售者承担相应的赔偿责任。

此外,一些不良商家还利用老人辨识能力不强、渴望健康的特点,通过上门推介、线下传单、举办培训等形式虚假宣传“高科技”居家养老产品,通过半强制、诱导等手段促使其购入山寨产品。如在一起诈骗案件中,被告人王某等自称居家养老机构的工作人员,将老人骗到指定地点,使用“脑数据扫描仪”为他们检查后,声称老人患有阿尔茨海默病或脑萎缩需用药治疗,进而推销各类药物产品。最终,法院判处王某等人有期徒刑一年六个月至十三年不等,并处罚金,退赔违法所得,发还被害人。

