

## 养老机构典型风险规避九条实用建议

养老机构在日常经营中，不可避免地会遇到涉及法律方面的问题、困惑和突发事件。如果认识不清、处置不当，很容易造成经济利益和社会声誉的损害。而这二者对于机构至关重要，直接关乎机构的生存与发展。因此，学习相关法律常识和危机应对办法，最大限度防控法律风险，便显得尤为重要。

### 1 接收长者入住时要签订养老服务合同吗？

这是必需的！而且要及时。有些机构对此不够重视，往往未签合同（协议）就接收长者入住，或者接受长者入住一段时间后才签合同。这些做法，无端地加大了机构的运营风险，也是机构管理不规范的主要表现之一。

机构与长者及其家属的关系从法律角度看是一种合同关系。养老服务合同，是机构与拟入住长者及其家属为明确彼此之间的权利和义务、经协商一致而签订的、由机构根据长者的身心状况为其提供相应的护理与照料服务，长者及其亲属按照约定支付服务费用的书面协议，长者依照合同入住机构。

对长者及其家属来说，是全面维护自身权益的重要保障，是支付对价的基础；对养老机构来说，则是走向规范化管理的基本要求，是为长者提供服务的标准，也是防控法律风险的第一步，万万不可忽视；对全体当事人来说，是各方履行责任和主张权利的依据，也是发生纠纷时判断是非、承担责任的基础；对司法机关或调解组织来说，是对长者及其家属与机构的争议和纠纷案件进行调处裁判、定纷止争的主要基础。

### 2 养老服务合同应由哪几方签订？

长者如能正确表达自己的意思，机构应与长者签合同，但其直系亲属也需要在合同中以赡养人和担保人身份签名。这是因为，长者即使入住机构，他与亲属之间的民事法律关系依然存在。一些涉及长者切身利益的事务仍需其亲属去实施，如经常探视、手术签名、长者重大事务的决定等，机构不能完全取代亲属。长者子女的赡养义务、担保义务等都必须要在养老服务合同中予以明确。如长者子女众多，尽量在合同中悉数列明，以便日后联系；但众多子女中应有一名作为代表，以免机构在处理长者事务或者解决纠纷时，面对众说纷纭而无所适从的被动局面。

### 3 养老服务合同应当包括哪些内容？

养老服务合同的主要条款应当包括但不限于：各方当事人的名称和住所、联系电话；各方的权利和义务；护理等级与内容及标准；收费标准及付款方式；履行方式和地点；违约责任；合同变更和解除条件；争议解决方法等。根据行业特点，其中需要特别提示的是机构对长者提供的护理等级及其具体内容和服务项目、标准，这不仅是长者及其亲属最为关注的焦点、最容易发生争议和纠纷的问题，也是法院裁判养老服务合同纠纷案件的主要依据之一。所以，这部分内容务须明确、具体，机构为长者应当做哪些事情、不能做哪些事情、长者的健康状况存在哪些安全隐患、建议亲属采取哪些防范措施等都应当书面告知。也可将此部分内容以合同附件形式附在合同之后。

#### 4 养老服务的期限如何确定？

合同期限可由各方当事人协商确定，由于机构和长者及其家属之间需要一个彼此熟悉的过程，从一些机构的实践经验来看，最好不要签订无期限的合同，也不要约定合同期限为“一直到长者终身为止”。合同期限一般以一年为宜。当然，合同期满后，各方同意可以继续签约。这样，各方都保留了自由选择的余地，避免一些被动无奈情况的发生。

#### 5 养老服务合同签订后，长者情况出现了变化怎么办？

长者的生理机能日益衰减，以及随之而来的自控能力降低和身心疾病频现，是一个毋庸置疑的规律和趋势，但养老服务合同却没有随之作相应的变更。很多长者意外人身损害事故的根源就在这里。这使得机构的工作风险和潜在隐患都大大增加。很多机构习惯于“一签合同定终身”——收住时，与长者及其家属签了合同就束之高阁，以为此后尽可以高枕无忧了。一旦与长者发生人身伤亡事故，特别是源于长者自身原因的事故，往往就会与长者及其家属发生纠纷，各执一词。这才发现在当初的合同中根本没有就这类事情进行约定或提示。长者发生事故时的身心状况与当初签约时已发生了很大变化，已超出了原先合同约定的护理等级和照料标准。机构就难以依据原有合同来抗辩。为此，特别提示：入住合同决不能一签定终身，一成不变。合同与服务必须随着长者的变化而变。变什么？变护理等级、变合同约定，可以采用签订《补充协议》的方式来解决。

#### 6 根据长者的健康变化需要变更护理等级，但长者或家属不同意怎么办？

护理等级的变更属于合同变更，应经过签约各方协商一致才能生效，按变更后的约定进行。如果出现题目所言的这种情况，首先要对长者及其亲属做耐心细致的解释说明和安全提示，而且要以医生的健康检查报告为依据，绝不可为增加收费无根据地随意变更护理等级。如果有了医生检查报告和建议、机构又做了具体说明和解释，长者及其亲属仍拒绝变更护理等级，机构可以向长者及其亲属送达书面《安全风险告知书》，说明变更护理等级的依据和必要性、变更后的护理等级增加了哪些服务内容、以及不变更护理等级的风险等，同时要注意留存送达证据。

#### 7 接受长者入住时为什么要进行健康检查与评估？

对申请入住长者进行健康检查与评估是为长者提供有效服务的需要，也是风险防控的需要。确定长者的护理等级主要依据入住时的健康检查报告。因此接收长者入住时，应当对其进行包括但不限于以下内容的医学健康检查，并形成书面报告：

一般内外科、五官科及精神状况检查

胸透或 X 光胸片检查

心电图检查

化验，包括血、尿、粪常规、肝肾功能、血糖、血脂全套等

其他

例如针对入住长者一般骨质疏松发生率高、容易摔倒骨折的特点，进行骨密度检查等。

现实中有些长者或亲属可能会出示以前的病历，但这些病历尤其是时间已久的病历不能取代当前的健康检查。病历只是针对长者原先某种疾病的诊治记录，不能全面、客观反映长者当前的健康状况，不能作为确定护理等级的依据。由于入住时未进行健康检查、入住后长

者发生伤亡事故而与机构发生纠纷的案件事由发生。

### **8 可否接收患有精神病或传染病的长者？**

首先，对这两类长者都应当尊重他们的人格，不得歧视。应一切立足于有利于患病长者的专业诊疗和护理，有利于其病情缓解和康复，决不能仅从机构入住率和经济收益考虑，而不顾自己的实际条件贸然接收。这两类疾病的特点在于：在损害患者自身健康的同时，具有危及他人的潜在可能性；其诊疗和护理都需要很强的专业性技术力量和设施。

根据《中华人民共和国精神卫生法》和《中华人民共和国传染病防治法》，对这两类疾病只能由法定的专门医疗机构予以隔离诊治。现有的普通养老服务机构绝大多数都不具备足够的专业力量和资质条件为这两类长者及其他入住长者负责。因此除了已取得合法资质、专以这两类长者为服务对象的机构外，一般机构不宜接收这两类长者入住。现实中发生过不止一起患有这两种疾病的长者危及其他长者、其他长者起诉养老机构的案例，应引以为戒！

其次，如果长者入住一段时间后，机构始发现其患有这两类疾病，或其表现出疑似这两类疾病的症状，机构应立即通知其亲属将长者转入专业医疗机构诊治；如长者的疾病发作可能危及他人，机构应果断通知专业医疗机构和公安机关寻求及时的帮助，同时通知家属。

### **9 机构接收长者入住前有必要进行家庭访问吗？**

根据许多成功养老机构的实践经验，接收长者入住前，先进行家庭访问是很有必要的。现实生活中每位拟入住的长者自身及其家庭情况千差万别，有的甚至错综复杂，这些都不可避免会影响到长者的身心健康和入住机构后的生活。而这一切，机构在事先是不知道的。

事先家庭访问当然不是为了卷入长者的家庭事务，而是为了有益于事后有针对性地对长者进行身心护理和生活照料，有益于预防纠纷。家庭访问应实地到长者居住地进行。也可以向长者原工作单位和社区调查核实长者身份、生活和家庭情况。这样做同时也可以让长者及其家属对机构的工作有所了解，为长者入住后，机构与家属的及时沟通与协调打下良好的基础。

（来源：欧英明德健康养老咨询）