

住养老院签一份规范的合同是多么重要

# 养老院合同纠纷在增多

出于各种考虑,部分老人选择入住养老机构。离开了熟悉的环境,老人最担心的,是得不到预想中的服务与照顾。

退费难、霸王条款……伴随养老产业不断发展,涉及相关服务合同的纠纷也越来越多。针对这一问题,北京市在全国首推养老服务合同全面网签,进一步规范养老机构合同监管,为老人撑起权益保护的“安全伞”。

本版图片来自网络



## 费用交了难讨还

84岁的老人熊爷爷,曾在某养老机构预付费13万余元,购买该公司“养老卡”并签订合同,准备过段时间入住。

合同约定,“养老卡”可用于公司经营的任意一家养老机构。但熊爷爷的老伴离世,老人转变计划,希望另寻养老场所,便向公司提出退款。

然而,大半年过去,退款事宜

仍无进展。对方一直以领导不在等为由拖延,老人十分无奈。

与之类似,吴大爷曾经与某养老产业发展有限公司签订养生养老合同,约定支付预订金,即获得会员资格和相应积分,积分可以在该公司旗下任意一家酒店抵现使用。

在支付了21万元预订金后,吴大爷发现公司无法提供相应服务,且拒绝退款,只好通过起诉,

## 声明成了挡箭牌

请求解除合同,讨回预订金。

几年前,孙老先生的儿子将他送到老年公寓入住,并签订协议书。孙老先生手写声明:“本人有精神疾病,如有摔伤与公寓无关,自己负责。”

入住后某天下午2点左右,孙老先生于公寓卧室内摔倒受伤。可直到当晚10点半,老人才被送往医院治疗。

事情发生后,机构方面以老人手写的声明为“挡箭牌”,认为自身没有责任。

但经法院裁决,作为专业养老机构,老年公寓应该有应对突发事件的预案措施。从老人摔伤至被送医院治疗,超过合理时间。工作人员发现后未及时将老人送医,也未及时通知家属,不属于协议约定的免责事项。

## 新规推行近半年

为了更好对养老服务合同进行监管,维护老年人合法权益,北京市不断发力探索。

2022年10月,北京市民政局会同北京市市场监管局联合修订下发《北京市养老服务合同(养老机构版)》(示范文本),并从2023年3月起,在北京全市推行“养老服务合同网签”,这项举措在全国属

于首创。

截至2023年8月底,“养老服务合同网签”推行近半年,据北京市民政局最新数据,全市养老机构已签署1.2万余份网签合同。

在北京市丰台区某养老院,负责人陈宇(化名)告诉记者,自3月19日起,新入院的老人,及以往合同到期要续签的老人,都转为

## 合同网签超万份

使用民政局所推的网签合同,目前院里的网签合同已达40余份。“签完之后可以生成电子版本,储存在管理平台中,我们也会打出一份纸质版本的,交给老人或家属。”

陈宇介绍,管理平台为养老机构设置了各自的账号,登录后即可迅速导入合同,进行网签。有点像为孩子建立学籍,老人们的相关信

息都会录入到上面。

记者看到,每一页网签合同上,都自带相应养老院的水印,起到防范伪造的作用。

在陈宇看来,线上签约替代线下签约,资料管理起来更加方便。而且有的家属身在外地,若是纸质合同,还需要来回邮寄签署,网签则免去了这一麻烦。

## 从源头消除问题

除了方便,推行网签合同更重要的意义是,示范文本从源头消除侵害老年人权益的不合理条款。信息全面留痕,民政部门可以随时在管理平台上调取查验各机构的签约合同,实现高效监督。

网签合同示范文本长达2万余字,内容十分细致。例如,养老机构仅填写每月总费用是不行的,需

逐项填报床位费、服务费、膳食费等具体收费。入住保证金收取,不得超过月养老服务费用标准的四倍。也就是说,假设养老机构每月费用5000元,入住保证金最多只能收取2万元。

在附件中,网签合同要求养老机构明确填写经营资质、房屋产权证明或租赁协议。这就避免机构租

为了规避责任,会在合同中设计一些利于自身的条款。

签约的时候,老人和家属又不太会将合同从头到尾细看,即便看了可能也不好去做判断。

有了民政部门这个合同内容方面的“把关人”,合同中的隐患纠纷和违约违规风险,就可以大幅降

## 合同细节待提升

期比老人的合同服务期还短而可能产生的纠纷。

不过,也有养老机构表示,目前尚未要求入住老人必须进行网签。某机构负责人李先生坦言,网签对工作人员操作存在一些门槛,有的家属认知度也有待提升。此外,网签合同要求上传签署前30日内,老人在本市二级甲等以上级

别医院进行体检的体检报告。“项目比较多,有的老人长期不出门,体检是个难题。”

陈宇称,对待体检,有的家属会拨打120叫来急救车,将老人送至医院检查。他建议,对不同情况的老人,网签合同可以在流程上稍作区分精简,并支持将资料图片打包,一起上传。

低。对老人来说,网签合同可以帮助解决监护人不在身边、纸质合同丢失、入住机构时预付费用过高等问题。

合同网签是一个循序渐进的过程,新入院的老人,直接就可以进行合同网签。

存量老人之前签的合同存在服

务周期,未到期时政府没有强制要求重新网签,等到续签时,也可转为网签。我认为合同网签是通过技术手段保障老年人权益的举措,今后应用的养老院会越来越多。相关部门应该将其作为养老机构管理考核的一个评价指标。

来源:北京晚报

建议将合同网签

作为机构评价指标

中健联康养研究院院长蒋洪卫表示:养老服务领域的合同网签,主要是在事前和事中环节,进行风险防范。有时养老机构