养老院案例

（一）老人摔伤

1. 2009年5月，90多岁的黄老太入住一家养老院。其女儿与养老院签订了《入住协议书》，约定护理等级为特级。

2010年4月6日6时许，养老院工作人员田某(事发时未取得《上海市护理员执业证书》)在黄老太的床位边，双手抱起老太转而放到床边藤椅的过程中，尚未放稳即松手，致老太摔倒在地，导致老太左股骨下段粉碎性骨折等。家属将养老院告上法庭。

根据《上海市养老机构管理和服务基本标准(暂行)》第九条规定:护理员应接受岗前培训合格，由市民政局发给《上海市护理员执业证书》后，持证上岗；第十九条规定:??专门护理、一级、二级护理??均应防止摔伤。

庭审中，法院认为，本案中，养老院未按服务标准为老太提供专业人员及专业服务致其摔伤，存有过错。因此，应承担与其过错程度相当的民事赔偿责任。法院判定养老院承担全部责任，赔偿老人合计人民币61000余元。

2. 2006年7月，80多岁的袁老太住进了位于长宁区的一家养老院，老太子女在签订《上海市养老机构老人入住协议书》时，约定护理等级为二级。

2007年1月3日凌晨1时许，袁老太在上厕所行走过程中在房间内摔倒，当时房内有一护工。 老太受伤后在解放军455医院、仙霞地段医院等接受治疗。鉴定结论为:此次因意外摔伤致左股骨粗隆间粉碎性骨折等，该骨折与本次损伤前身体状况无因果关系，骨折的后遗症相当于道路交通事故九级伤残。袁老太家属将养老院告上法庭，要求其承担赔偿责任。

养老院则辩称，老太系二级护理，不属于24小时服务对象，院方不应负责。审理中，袁老太自认事发前神智清楚。她说，当时正值深夜，房内有护工正熟睡，她没有叫醒护工搀扶着如厕。之后，她又改变了该陈述，却没能举证证明。袁老太家属承认养老院安排的房间及设施均符合相关规定，同时双方都确认:老太摔倒后，护工发现后立即通知了院方，院方立即通知家属，并将老太送至医院救治。

据此，法院判定，在原告未要求的前提下，被告未提供搀扶服务并无过错，不构成侵权。对于原告要求被告赔偿相关损失的诉请，不予支持。但考虑到老太摔伤已造成一定损失，故酌情要求养老院补偿原告6500元。

根据《上海市养老机构管理和服务基本标准(暂行)》第十八条规定，二级护理指“??搀扶行走不便的老人上厕所??”。

3. 93岁的张老太在入住养老院期间，多次发生骨折等人身损害。无奈之下，张老太一纸诉状将养老院告上了法院。

张老太说自己与这家养老院签订的养老服务协议中，确定自身健康状况为完全不能自理，由养老院提供全护服务，张老太每月向养老院支付服务费960元。然而，在入住的两年时间里，由于养老院疏于护理以及护理失误，先后多次造成张老太骨折、烫伤，导致张老太终生残疾。

对此，养老院一方有自己的看法：在护理期间，张老太的监护人王某无视养老院的规定和监护人之间的承诺，未经同意多次将张老太带离养老院，其行为客观上给张老太造成了伤害。而且，养老院的护理工作与张老太骨折的损害后果没有必然的因果关系，更不存在养老院护理失误的问题，因此不同意原告的诉讼请求。

法院认为，张老太入住养老院后发生骨折以及双足被烫伤的损害后果，养老院不能证明伤害后果是张老太自身原因所致，应承担相应赔偿责任。

但是张老太骨折是其明知自己站立困难却仍下地走动，导致摔伤所造成，与其自身的身体状况存在一定关系，加之张老太曾因自己摔伤造成骨折的情况，因此张老太对损害后果亦有一定过错，应当减轻养老院的赔偿责任。

最终，法院判决养老院赔偿张老太伤残赔偿金、医药费等共计3万余元。

4. “张老先生在卫生间洗澡时不慎摔倒??”这通电话让张梅一家陷入了紧张的气氛。

不放心的张梅要求养老院将年事已高的哥哥张铭送到医院检查，然而，养老院却表示“人手不够”。当张梅赶到养老院的时候，发现哥哥的神态有异，便立即要求养老院工作人员陪同一起将张铭送到医院，但是被养老院拒绝。不得已，张梅只能自己将哥哥送到医院。次日，张铭在医院死亡。

事后张梅将养老院诉至法院，以养老院未尽及时救助义务，未按养老院规范保障养老人员安全以致造成哥哥死亡为由，要求养老院承担赔偿责任。

养老院则认为事发当日通知张梅的原因是张铭腹泻而并非摔倒，并且认定张铭是死于自身疾病，院方并无过错。

法院调查发现，在老人的死亡证明书上，直接死亡原因为“高渗性昏迷”，在其它重要情况一栏中记载为“糖尿病、腔隙性脑梗塞”。

审理中，法院向医院查询相关情况，医院表示，张铭送院时的症状为脑梗、低血压、糖尿病、电解质紊乱。据CT检查为脑梗和脑萎缩，并未见明显脑外伤，也无骨折和血肿情况。

最终，法院认为养老院作为提供老年人住养、护理、康复服务的社会福利机构，在事发当日明知张铭身体不适，未充分重视，未及时采取相应救助措施，仅是电话通知家属，也未在第一时间及时联系医疗机构予以救治。

因此，在履行托管服务合同过程中，被告养老院的行为明显存在瑕疵，因此判决养老院赔偿原告医疗费、死亡赔偿金、丧葬费等合计3万元。

5. 林老太在与养老院签订了服务合同之后住进了养老院。然而入院后不到一个月，林老太就在自己居住的房间内因地面湿滑摔倒，造成左股骨粗隆间骨折。后前往多家医院治疗，花去各项费用1万余元。

林老太认为，由于其护理不规范，造成自己受伤，于是将养老院告上法院。养老院则认为林老太在入院时与养老院签订了协议书和告知书，内有原告受伤属免责范围的条款，且原告选择了三级护理，其起身走动等行为不包括在护理范围之内。

6. 90多岁的李老太在2006年签订了《上海市养老机构老人入住协议书》，入住位于青浦区的一家养老院养老。

2009年4月29日夜里，李老太起床如厕，在无人搀扶的情况下跌倒在地，致右腿摔伤，经医院诊断

为右下肢股骨骨折。

由于与养老院多次交涉赔偿金未果，李老太的家人将养老院告上了青浦区法院。李老太的家人称，因李老太年事已高，故在医生的建议下采取保守治疗遂回到养老院静养。养老院与保险公司签订了《养老机构综合责任保险协议》，且李老太的受伤保险金养老院已理赔到。故李老太一家多次与养老院交涉，要求养老院支付保险赔付金，均遭拒绝。李老太一家认为，李老太是年逾90岁的老人，养老院发生摔伤事故，理应得到相应赔偿，而养老院在得到保险理赔金的情况下，一再拒绝履行赔偿义务，严重侵犯了老年人的合法权益，故请求法院依法判令养老院赔偿医疗费、营养费、精神损害抚慰金等5.5万元。

养老院则认为，双方确实签订了入住协议书，李老太也确实居住在养老院。2009年4月29日19时养老院工作人员巡视时无异常，直到次日零点15分接到李老太所住一号楼的电话称李老太喊腿痛，后经李老太的医生初步诊断李老太为腿部骨折。养老院就立即电话联系原告家属，等李老太家属到后一起将老人送至医院，至于李老太如何受伤不清楚。

另外养老院确实投保了责任险，扣除手续费，实际理赔到3000余元，但此保险并非为李老太所投保，与李老太无关。对于李老太的诉讼请求，因不清楚李老太如何受伤，故无法鉴别双方责任，且即使李老太是在养老院处受伤，但其在养老院处的护理等级在李老太家属的强烈要求下已从专业三级护理（24小时监护）变更到一级普通护理，此次事故后李老太也不住院，只到养老院处保守治疗，故造成了伤残加重。而养老院已尽到了相应的职责，故不同意李老太的诉讼请求。

法院最后判决养老院对李老太的损失承担20%的责任，赔偿相应的各项经济损失1万余元。

7. 88岁的曹女士在养老院托养期间意外摔伤死亡，老人的四个儿女将养老院告上法庭要求赔偿。北京市第二中级人民法院终审判决养老院赔偿曹女士家属1.9万余元。

按照养老院规定，服务分为自理、半自理、不能自理三种，收费标准不一，由双方协商确定。2007年12月，曹女士在儿女安排下住进了某养老院，双方协议约定“对老人实行流动服务，老人身体状况为‘自理’，没有专人护理。”入住一年后，老人在养老院的楼道内突然摔倒，造成急性闭合性颅脑损伤，并于当日死亡。

老人的四个儿女将养老院告到一审法院，要求养老院赔偿各种损失共计14万余元。养老院辩称，曹女士选择的是“自理”服务，没有专人护理，养老院已从各方面履行了相应的义务，对曹女士摔伤致死没有任何责任，且老人入院时亦签有安全同意《承诺》书：“老人因年老及身体不断老化，造成健康问题和行动不便，在屋内院内活动，而发生跌倒（导致骨折），等意外事故，使该老人人身安全难以得到保障，受托方积极为老人宣传防患工作劝其活动要注意安全，但若该老人仍没注意，由于行动不便自己造成的跌倒（导致骨折）等意外事故受托方不负任何经济与法律责任。”故不同意赔偿。

一审法院经审理判决后，老人的儿女不服，上诉到二中院。

二中院经审理认为，承诺书内容系“造成对方人身伤害的”免责条款，依法无效。同时，该养老院作为专业从事养老服务的营利机构，不仅在其经营活动范围内具有法定的安全保障义务，而且对于老年人的活动特性及身体条件等应比常人具有更多的了解，在提供服务中更应尽到审慎注意义务。尽管养老院已经根据入院协议书履行了相应级别的护理义务，老人系自行在院内活动中不慎摔伤，其作为完全民事行为能力对自身损失应承担主要责任。但是，老人系在养老院的楼道内摔倒，而养老院对于该场所更了解实际情

况、预见可能发生的危险，并应采取必要的措施防止损害的发生或者使之减轻，故养老院对于老人的损失应在其未尽到安全保障义务的范围内承担一定的赔偿责任。据此，作出上述判决。

（二）关于老人的意外死亡

1.曹老伯生前患有腔梗，2009年8月，子女将他送进了位于青浦区的一家较为高档的养老院，并签订入院协议书，约定护理等级为专三级。没想到2010年5月，曹老伯的子女接到电话，被告知其父亲生命垂危，等赶到医院时父亲已死亡。据医院记载，曹老伯系食道堵塞窒息死亡。其子女认为是护工喂食不当，致使老人死亡，遂告上法院。

根据医院的病史记载:“清理气道发现气道内2块面团样物堵塞予清除”。医院出具居民死亡医学证明书，载明:直接死亡原因为窒息；促进死亡，但与导致死亡的疾病或情况无关的其他重要情况为腔梗(属于脑梗的一种)。

对此，养老院辩称:导致老人窒息的原因是老人在进食时因脑梗而致吞咽困难，并非喂食不当所致，因此不同意诉请。

审理后，法院认为，事发时曹老伯的护理等级为专三级，主要护理内容为提供24小时专门护理。院方违反护理等级约定让其自行食用花卷，且该护理人员未取得相应执业证书，应承担民事责任。

但该违约行为并非是导致曹老伯窒息的唯一因素，曹老伯事发前突发腔梗，这也是加速其死亡的重要因素。因此，法院酌情判定院方承担40％的民事赔偿责任，赔偿曹老伯子女151000余元。

2.瘫痪在床的李阿婆以一级护理的级别入住养老院，不料住房内电力设施老化失火，李阿婆竟被严重烧伤致死。悲愤交加的李阿婆四个子女将养老院告上法庭要求养老院予以赔偿。闸北法院一审判决养老院赔偿李阿婆四个子女各项费用共计21.8万余元。

年近八旬的李阿婆膝下有四个子女，还有一个同父异母的继女远在兰州。本来年老体衰，有四个子女在身边轮番照顾倒也相安无事，然而李阿婆却渐渐沦为老年痴呆症患者，生活不能自理，甚至只能瘫痪在床。白天要工作的子女自然无法时时陪伴、照顾自己的母亲，大家经商量后决定将李阿婆送往养老院，定期过来看望她。

于是，2009年底，李阿婆入住了某养老院1600元/月的三人房。这是该养老院的一级护理，即全护理，包食宿。其中照顾李阿婆的一位护理员还同时负责八位不同护理级别的老人。2010年8月2日11时许，李阿婆房内突然着火，火势迅速蔓延，时值护理员不在该房内工作。待养老院工作人员发现火灾，赶紧将行动不便的李阿婆救出房间、送往医院急救时，李阿婆已烧得不省人事了。后经医生诊断表明，李阿婆为全身多处烧伤、吸入性损伤、心衰等，并被收治入院，进行左大腿中段截肢术、右大腿中段截肢术。然而，李阿婆终因医治无效，于当年8月19日辞世。养老院为此垫付了李阿婆医药费及丧葬费8万余元。

公安消防支队火灾事故认定书表明：该起火灾事故排除遗留火种和物品自燃引发火灾的可能，未发现人为放火的证据，无法排除电气线路故障引燃周围可燃物并扩大成灾的可能。

3. 万德阳，一名87岁高龄的老人，在入住景德镇市珠山区天乐老年休养中心近一个月后，被送往医院治疗，20余天后死亡。

诊断书中症状之一的“严重营养不良”成为家属指责养老院监护过失的证据。老人的女儿万袁红据此

一纸诉状将天乐老年休养中心告上了法庭，索赔6.5万元。

养老院则认为，此前家属就涉嫌隐瞒了老人的病情，并且自己不存在治疗义务，因此拒绝赔偿。 5月14日，景德镇市昌江区人民法院开庭审理了此案。

医院的诊断记录显示，万德阳死前已身患多种病症，包括“褥疮感染、严重营养不良”。

万德阳是去年12月29日进休养中心的。在此期间，休养中心曾因为老人的健康状况，两次通知家属。 第一次发生在入住休养中心半个月后，早起的护理员刘立华着实被吓了一跳，“老人耳朵里流出了脓血，很臭”。休养中心很快与老人的女儿万袁红取得联系。在万袁红赶到休养中心后，一同将老人送到了医院。

第二次，是在今年1月27日，万德阳开始不吃饭，精神状况十分不好，休养中心立即通知家属，并将万德阳送到景德镇市第一人民医院治疗。入院时，医院连下了两次病危通知，并输血、输营养液，但老人还是没有抢救过来。

医院的入院诊断记录显示，万德阳死前已身患多种病症，“老年性痴呆、血管性紫癜、慢性肾功能不全、胆石症、肺部感染、褥疮感染、严重营养不良”

万袁红认为“父亲是被饿死的！”理由就是病历上的“严重营养不良”。

她认为，医院诊断的“严重营养不良”和天乐老年休养中心长期不合理照顾有直接关系。

另外，万德阳死前，臀部、两膝的褥疮(褥疮：由于局部组织长期受压，发生持续缺血、缺氧、营养不良而致组织溃烂坏死)，也能证明天乐老年休养中心在护理上并没有尽到协议书上承诺的“衣食住行全护理”的职责。

4. 2008年5月，陆老伯及家人与本市某养老院作为甲、乙、丙三方共同签署了《敬老院老人入住协议书》约定，年近80岁的陆老伯因患脑梗不能自理，自愿要求入住养老院。

去年1月末，陆老伯子女将老人转往另外一家养老院时，在进行例行入住检查中发现陆老伯全身有多处褥疮。同年2月中旬，陆老伯被送往医院就诊，入院诊断除了全身多发褥疮伴感染外，还伴有肺部感染、急性冠脉综合症、慢性心功能衰竭及脑梗塞后遗症。7月4日，陆老伯死亡，直接死亡原因为褥疮感染，但与导致死亡的疾病或情况无关的其他重要情况为肺部感染及糖尿病。

去年9月上旬，陆老伯家人起诉到法院称，因养老院对老人未尽到护理责任，致使老人身患多处褥疮并导致死亡，提出由养老院支付死亡赔偿金、丧葬费和精神赔偿金计21.5万余元。

法庭上，该养老院辩称并反诉称，陆老伯入住养老院时就已经患有褥疮，之后再次发作及死亡也有自身原因，死者生前患有低蛋白，他的死亡与养老院没有关系。认为养老院已经尽力护理，多次送老人到医院治疗还垫付医疗费，要求陆老伯子女支付已垫付的医疗费、交通费合计2万余元。

法院经审理查明，陆老伯入住该养老院后，就未离开过该养老院，且该养老院认可陆老伯入住养老院时并无明显褥疮，法院可以认定该养老院对陆老伯身患褥疮存在过错。而且医院出具的死亡医学证明书记载，褥疮感染是造成陆老伯死亡的直接原因。法院酌定该养老院承担85%的赔偿责任。为此，法院支持陆老伯子女主张的死亡赔偿金、丧葬费、精神抚慰金。

涉及该养老院反诉要求陆老伯子女支付垫付的医药费、交通费法院予以认可。判决由该养老院支付陆老家属死亡赔偿金、丧葬费和精神损害赔偿金计18万余元；陆老伯家属返还养老院医药费、交通费近3000元。

5. 何女士某日突然接到其父所在的养老院的电话，称何先生在养老院内自杀，当护理人员发现他时，已经死亡多时了。何女士认为养老院应该对此事负责。养老院认为这属于意外事件，且何先生是自杀，在双方的合同中已明确约定养老院不对此类事件承担责任。

法官分析：某些养老院提供的格式合同中会写明对于老人的意外伤害事件以及自杀、自残等不予负责。这是典型的免责条款，即合同中双方当事人在订立合同或格式合同提供者提供格式合同时，为免除或限制一方或者双方当事人责任而设立的条款。根据《合同法》及有关法律规定，合同中有规定造成对方人身伤害的免责条款无效。老人被送入养老院后，养老院负有保护老人生命安全的责任，需要在其能力范围内避免对老人生命健康有损害的情况发生，并且当危险发生时及时制止，防止后果严重化，否则，养老院将承担过错责任。

（三）管理疏忽及护理人员过错

1. 今年“五一”前，马霞接到养老院的电话，通知其住在养老院81岁的母亲胳膊被烧伤。马霞心疼不已，质问院方为什么母亲会平白无故在屋里被烧伤。

院方表示，他们发现被子点燃时老人就坐在床上。根据现场发现的烟头，院方认为是老人在床上吸烟不当引起火源，对此马霞并不认可。“我妈是上岁数了，但脑子没毛病，一定是护理员疏忽所致。”考虑到母亲日后还要在院内生活，所以马霞接受了院方2000元的赔偿，但心里始终不平。

对此，院方倍感冤枉。“我们真不知道老人的烟是从哪来的。其实之前发现老人出现过健忘症的情况，提醒过家属去做检查。调解中我们再次提出这个问题，但家属不承认。我们无法做到每个老人24小时都有人盯着，一旦出点意外，家属就不依不饶，把所有责任推到养老院身上。”院方负责人无奈地说。

2.2006年，李某因脑梗住院，出院后由子女送到海区某养老院。2007年3月11日凌晨４时，李某因睡不着觉便自行走至楼外院中，由于积雪路滑不慎摔倒致手脚冻伤。养老院工作人员发现后，仅给其抹了药膏并电话通知李某的子女。直到下午李某的子女赶到才将其送往医院，后李某做了截指手术。李某遂诉至法院，请求赔偿各项损失10万余元，原审法院判决支持２万余元。养老院不服上诉至中院，李某在案件上诉期间逝世，其子女作为继承人继续诉讼。

李某子女认为既然交纳了费用，养老院就应当履行好照顾老人的义务，而因其日常管理存在疏漏，致使行为能力有缺陷的李某能轻易走出大楼并滑倒冻伤，而在发现后又没有及时送医院治疗，养老院应当承担全部赔偿责任。养老院认为其系公益机构并不以营利为目的，收取一定费用也只是为了维持日常运转，如判决其承担全部责任将使养老事业难以为继，而李某冻伤是其自身过错所致。在庭前接待和庭审过程两次调解的基础上，主审法官继续调解，最终促成双方达成了和解，李某子女也承诺不再就本案争议向养老院主张任何权利。

3. 1988年9月，50多岁的凌老伯与再婚的黄女士相爱并一起走进了婚姻殿堂。婚后，黄女士带着自己与前夫所生、患有智力重度障碍症的儿子小厦和凌老伯一起生活，两人还共同领养了一个小孙女。然而世事无常，10年后，黄女士便抛下家人因病溘然长逝。2001年8月，此时年过花甲的凌老伯觉得自己年事已高，无力同时照顾小厦和领养的小孙女，左思右想还是决定将小厦委托给养老院进行抚养。于是，双方签订协议约定：凌老伯委托养老院抚养小厦终身。小厦的每月生活补贴费由养老院向动迁办领取，凌老伯将小厦的生活费一次性给付养老院4.2万元。

次年4月7日，当凌老伯前往养老院探望小厦时，却被告知小厦已于3天前的晚上走失了，警方多方寻找还没有结果。这才知情的凌老伯将养老院告上法庭，要求其终止双方的抚养协议并返还小厦的全部生活费。2004年，此案经二审审理，法院最后支持凌老伯终止履行与养老院抚养协议的诉请，并判决养老院一次性返还凌老伯属小厦所有的生活费3.9万元，该款项由凌老伯作小厦的监护人代为保管。2007年6月14日，某法院根据凌老伯1年前的诉请，发布公告依法宣告小厦死亡。嗣后，凌老伯又诉至闸北区法院，要求养老院给付死亡赔偿金、精神损害抚慰金共计46万余元。

闸北区法院认为，小厦系重度智力障碍人士，本案凌老伯作为监护人与养老院签订了终身抚养协议。然而，在小厦入住养老院期间由于养老院管理不善，致小厦长期失踪。现凌老伯要求养老院赔偿死亡赔偿金和精神损害抚慰金，符合法律规定，可以准许。但赔偿的具体数额，将根据养老院的实际经济状况及对社会的效应和过错责任予以酌情确定。遂法院作出了养老院给付凌老伯死亡赔偿金和精神损害抚慰金共计11万元的判决。

4. 70岁的刘某因智力障碍痴呆，缺乏判断和自我保护能力。

2010年1月，子女将其送至一家养老院。合同约定的服务范围包括照料其饮食起居等日常生活。 同年2月9日中午，刘某需到屋外30米处上厕所，护理人员陆某看电视正在兴头上，便让刘某自己前往未陪同搀扶。刘某在上台阶时不慎摔倒，造成腰椎一椎体粉碎性骨折，构成九级伤残，发生医疗费用3.8万元，养老院以刘某摔倒是其自身行为所致为由拒绝赔偿。

（四）第三人侵害

1. 2010年元月1日，肖某与养老院签订了一份为期两年的入住合同。次日，肖某入住。2010年7月9日上午，肖某与本院陈某发生口角，陈某一气之下揪住肖某推来推去，在场护理人员只是口头劝阻，没有将陈某、肖某拉开。数分钟后，陈某将肖某推倒，造成肖某右手骨折，发生医疗费用1.6万元，面对肖某的赔偿请求，养老院以应找加害人陈某赔偿为由拒绝。法院经审理后判决养老院承担补充赔偿责任。

2. 王女士之弟下肢瘫痪且孤寡无依，一直由姐姐照顾。由于王女士也年近70，身体不好，故将弟弟送进敬老院。不久，患有严重精神病症的赵某被亲属送入该敬老院。王女士在探望弟弟时发现赵某有精神病症状后，对敬老院将赵某与其弟安排在同室居住提出异议未果。

赵某入院后不久，因琐事与王弟发生口角。赵某就用打火机将枕头引燃后扔到王弟的床上，引起火灾，造成王弟全身60%的烧伤。在王弟抢救治疗期间，敬老院为其支付了住院费5.6万余元。但几天后，王弟经抢救治疗无效死亡。经鉴定，赵某无刑事责任能力，王女士遂以王弟与敬老院之间订有养老协议，敬老院未能依约对王弟履行安全保障义务，造成其死亡，应承担违约责任为由，将敬老院诉上法庭。

3. 某养老院内发生了手持凶器的人进入院内抢劫老人财物的事件。当遇到第三人侵权的情况发生时，老人如何维护自己的权利呢?