

六部门要求 养老机构制定突发事件应急预案

■ 本报记者 王勇

“

‘养老机构应当依法制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件应急预案,在场所内配备报警装置和必要的应急救援设备、设施,定期开展突发事件应急演练’。

7月29日,民政部、中央政法委、最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部联合制定的《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》对外发布。围绕着做好养老机构服务纠纷处理工作,《意见》提出八方面的指导意见。

‘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。’民政部养老服务司副司长李邦华在7月29日举行的民政部第三季度例行新闻发布会上强调。



7月29日,民政部举行2020年第三季度例行新闻发布会

全国共有 各类养老机构 4.23 万个

据李邦华介绍,目前,全国共有各类养老机构 4.23 万个,床位 429.1 万张,收住老年人 214.6 万人,入住养老机构已经成为重要的养老方式。

民政部新闻发言人、办公厅副主任贾维周在发布会上表示,为了推动养老机构发展,第二季度,民政部指导地方统筹做好养老机构疫情常态化防控和有序恢复服务秩序工作,积极推动有关部门在出台支持企业的税收、融资、就业等政策措施中把民办养老服务机构纳入其中,帮助纾困解难。

深入实施养老院服务质量建设专项行动,启动实施养老机构消防安全专项整治三年行动计划。印发开展养老机构等级评定先行先试工作通知,发布养老机构等级评定实施细则,切实推进养老服务综合监管。

据贾维周介绍,第三季度,民政部在养老机构建设方面,将开展以下工作:修订《养老机构管理办法》,研究制定养老服务综合监管政策措施,继续实施养老机构消防安全专项整治三年行动。推广公办养老机构改革典型经验。

坚持预防为主的原则

在机构养老迅速发展的同时,近年来,养老机构服务纠纷也在逐渐增多。

养老机构服务纠纷发生之后,有少部分人员不能理性地依法维权,采取了一些比较极端的

做法,比如在养老机构内外拉横幅、摆放遗体、聚众闹事等,对养老机构正常服务秩序造成了不良的影响。同时,也影响到其他入住老年人的合法权益。一些养老机构尤其是小型养老机构甚至因为纠纷被迫停摆营业,对行业稳定发展也不利。

既要保护老年人的合法权益,也要保护养老机构的合法权益,该如何把握?李邦华表示《意见》在起草过程中主要把握四个原则:

一是坚持预防为主的原则。目前养老机构服务纠纷有逐渐增多的趋势,这与我国养老服务还处于发展起步阶段有关。有的养老机构服务经验不足,还有的老年人和家属对养老服务不熟悉,再加上这几年养老机构规模快速增加,导致养老服务纠纷数量整体有所增加。《意见》从规范养老机构内部管理行为出发,强调养老机构规范化管理,从源头上消除服务安全风险隐患,最大限度预防和减少纠纷发生。

二是坚持多元方式化解纠纷的原则。一旦出现了纠纷,当事人双方最好能够友好平等协商解决。对责任明确,争议不大的纠纷,协商解决是最节约成本、最高效,最大程度达成彼此谅解的方式。协商不成,可以通过多种方式进行调解,推动矛盾纠纷高效化解。调解不成,也可以依法提起诉讼。

三是坚持平等保护、权责一致的原则。《意见》平衡保护老年人和养老机构合法权益,确定平等适用法律的原则,既严厉打击养老服务中的欺老虐老行为,也不片面加重养老机构责任。对养老机构已经依法履行服务协议

和管理职责,符合服务标准的,依法裁判减轻或免除责任。

四是坚持依法维权的原则。依法打击养老机构服务纠纷处理过程中的违法犯罪行为,维护养老机构正常服务秩序,保护其他入住老年人合法权益。

需建立多种突发事件 应急预案

养老机构应该如何预防和减少与老年人之间的矛盾纠纷?李邦华表示,养老机构作为养老服务的提供者,在养老服务纠纷的预防和减少方面具有很强的主动性,《意见》结合养老机构服务纠纷的一些特点,提出了一系列要求和建议。

《意见》强调,养老机构应当建立健全安全管理制度,压实安全主体责任,加强从业人员的安全教育、法治教育、人文教育和心理健康教育及培训,从源头上消除服务安全风险,最大限度预防纠纷发生。

在老年人或者其代理人事先充分告知老年人身体健康状况和患病情况的基础上,养老机构应当做好入院评估工作,对老年人的身心状况进行评估,并根据评估结果合理确定照料护理等级。

养老机构应当全面推行服务协议制度,与接受服务的老年人或者其代理人签订服务协议,明确当事人权利、义务;可以向老年人或者其代理人提供风险告知书,提示服务过程中可能发生的意外风险和相应的处置措施,但不得以格式条款不合理地免除或者减轻自身责任、加重老年人责任、限制老年人主要权利,或者排除老年人主要权利。

养老机构应当在各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所安装视频监控;经老年人或其代理人书面同意,可以在老年人居室内安装视频监控,并妥善保管视频监控资料,依法保护老年人隐私权不受侵害。

养老机构应当建立内部管理信息档案,妥善保管异常事件报告、紧急呼叫记录、值班记录、交接班记录、门卫记录、视频监控等原始资料。

养老机构应当建立老年人档案,收集和妥善保管老年人基本情况、老年人入院评估、服务

风险告知书、服务协议、护理日志、健康档案等资料。养老机构应当做好护理日志记录,及时、准确、完整记录老年人照料护理、服用药物等有关事项,因抢救急危重症老年人,未能及时记录护理日志的,应当在事后及时据实补记,并加以注明。

积极发挥责任保险的经济补偿和风险预防等功能,养老机构可以投保综合责任保险,借助保险公司和保险经纪公司的风险管理经验,及时发现并消除安全隐患,改进风险管理措施。

养老机构应当依法制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件应急预案,在场所内配备报警装置和必要的应急救援设备、设施,定期开展突发事件应急演练。

突发事件发生后,养老机构应当立即启动应急预案,采取防止危害扩大的必要处置措施,同时根据突发事件应对管理职责分工向民政部门和有关部门报告。

理性处理服务纠纷

出现服务纠纷怎么办?《意见》提出,要规范服务纠纷处理程序。

发生服务纠纷的,养老机构应当按照以下步骤处理:

1.老年人受伤的,应当转送医疗机构救治并及时通知其代理人或者紧急联系人。

2.告知老年人或者其代理人服务纠纷处理的办法和程序。

3.在老年人的代理人或者紧急联系人在场的情况下,对服务协议等相关资料进行封存,并妥善保管。老年人或者其代理人在资料封存之日起超过3年未提出解决纠纷要求,或者服务纠纷已经解决的,养老机构可以自行启封。

4.配合民政等有关部门做好调查处理工作。

5.老年人在养老机构内死亡的,依照殡葬管理有关规定处理。基于突发事件引发的服务纠纷,养老机构应当先行妥善安置老年人。

《意见》提出,可以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,可以协商解决。鼓励养老机构成立由入住老年人和代理人代表组成的

院民委员会,参与纠纷调解。协商解决应当坚持自愿、合法、平等的原则,尊重客观事实、注重人文关怀,文明、理性表达意见和诉求。

协商一般应当在配置录音、录像、安保等条件的场所进行。养老机构可以指定、委托协商代表,或者聘请专业法律顾问参与协商。老年人家属人数较多或者纠纷涉及老年人人数较多的,可以推举代表进行协商。双方经协商,可以自行和解达成协议。当事人之间就和解协议的履行或者内容发生争议的,可以向人民法院提起诉讼。

《意见》提出,可以运用调解等方式化解纠纷。

服务纠纷发生后,当事人可以向纠纷发生地或者当事人所在地的人民调解委员会申请调解,人民调解委员会也可以依法主动调解,防止矛盾激化。

根据纠纷化解需要,具备条件的地区可以依法设立养老服务纠纷行业性、专业性人民调解委员会。探索开展服务纠纷行政调解,对涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的服务纠纷,民政部门可以依当事人申请,通过建议、劝告等非强制方式,引导当事人达成调解协议,化解纠纷。经人民调解、行政调解达成调解协议后,双方当事人认为有必要的,可以依法向人民法院申请司法确认。鼓励行业协会开展调解工作,积极发挥行业自律和服务功能,促进纠纷及时有效化解。

《意见》强调,人民法院应当坚持“调解优先、调判结合”方针,对具备调解基础的案件,按照自愿、合法原则,采取立案前委派、立案后委托、诉中邀请等方式,引导当事人通过调解解决纠纷。对调解不成的案件,人民法院应当根据相关规定及时立案或者恢复审理,依法作出判决。

《意见》还提出,要依法打击违法犯罪行为。服务纠纷处理过程中,发生老年人家属或者其他人员实施围堵、在养老机构内外非法聚集、停放遗体、拉挂横幅、聚众闹事等扰乱正常服务秩序,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的,养老机构应当及时向所在地公安机关报告,提供当事人人数、具体行为、有无人员受伤等现场情况,并保护好现场,配合公安机关做好调查取证等工作。公安机关接到报告后应当及时出警,并视情况采取应对处置措施。养老机构存在欺老虐老行为的,民政部门依法予以行政处罚。老年人家属、其他人员和养老机构及其从业人员构成违反治安管理行为的,由公安机关依法给予治安管理处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。