

为老年人维权撑起“安全伞”

北京首推养老服务合同网签

■中国城市报记者 邢 灿

近年来,养老服务消费市场呈现快速增长态势。据《中国老龄产业发展报告》预测,2050年,我国60岁以上老年人口的消费市场规模将增长到106万亿元。老年群体消费正从衣、食、住、用、行等传统消费逐渐向服务型消费拓展。

退费难、签约不便、“霸王条款”……伴随着养老产业的不断发展,涉及养老服务合同的纠纷也越来越多。今年3月以来,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。

合同纠纷 让养老院成“养老怨”

随着人们生活水平的提高,老年人越来越注重生活品质。部分企业关注到养生养老服务的商机,以提供疗养服务、支付预订金获得会员资格和积分消费等名义吸引老年人签订养老合同,进行大额充值消费。

例如,最高人民法院在今年4月份公布了老年人权益保护第三批典型案例,其中包括吴某诉某养老产业发展有限公司养老服务合同纠纷案。

案例显示,某养老产业发展有限公司是一家为老年人、残疾人提供养护服务的酒店。2019年,吴某同该公司签订养生养老合同,约定吴某支付预订金后,即获得会员资格和相应积分,积分可以在该公司旗下任何酒店抵现使用。预付的订金如果没有额外消费,期满后还可退还。

吴某支付21万元预订金后,该公司无法提供相应服务且不退款。吴某起诉请求解除合同,并判令该公司返还预订金及利息。

类似上述的合同纠纷是涉养老服务领域投诉的重灾区。以北京市为例,2022年12345市民服务热线共接到相关诉求2262件,其中反映养老机构退费难、签约不便、合同存在“霸王条款”问题的超过半数。

中健联盟秘书长、中健联康养研究院院长蒋洪卫在接受中国城市报记者采访时介绍,涉及养老服务合同的纠纷,首先是服务兑现,即养老机构是否保质保量地提供承诺的服务;其次是责任界定,即老人在养老机构发生意外,如何界定责任;再次是养老机构收取预

付费的金额、监管以及合法性;还有如养老机构未提供服务时退费问题,养老机构通过格式条款规避责任问题等。

“养老服务纠纷事实上集中表现在合同约定与履行不一致。”四川天府健康产业研究院首席专家孟立联告诉中国城市报记者,合同约定提供的服务内容、品质与实际提供的内容、品质存在差异,可能是普遍存在的现象。

合同网签 为老人撑起“安全伞”

强化合同监管是营造公平竞争市场环境的重要手段,是完善市场监管体制的客观需要,是切实维护消费者合法权益的有效途径。

如何强化养老服务合同监管,保障老年人合法权益?北京市进行了相关探索。从今年3月开始,北京市全面推行养老服务合同网签工作,在全国属于首创。

据悉,合同网签是通过统一的养老服务管理信息系统进行操作,网签合同自带水印,防范伪造。另一方面,合同网签全程留痕,民政部门可以随时调取、查验,对养老机构进行监督,从而严格落实合同约定的各项内容,保证养老服务质量。

“网签工作完全是围绕保障老年人的权益来设计和考量的。”北京市民政局有关负责人介绍,北京市民政局与北京市市场监管局联合修订了《北

京市养老服务合同》示范文本,规范了合同内容,让收费更透明,从源头上消除了侵害老年人权益的不合理条款。

修订后的《北京市养老服务合同》要求,养老机构逐项填报收费项目,并且限定了收取预付资金的上限,即预付资金不得超过月养老服务费用标准的4倍。换句话说,一家养老机构的月费是5000元,预付费则不能超过2万元。

在北京市民政局相关负责人看来,上述规定可以让老年人和家属对机构收费“一目了然”,还能防范大额预付资金风险。

“养老服务合同网签,不仅是签约形式的创新,更关键的是信用问题。服务提供者要保证合同约定服务内容、品质,服务需求者要及时履行合同义务。”孟立联评价说。

养老服务领域合同网签是近年来蒋洪卫关注研究的主题。“对老人来说,不用再去保管合同网签,不用担心因合同丢失而失去维权依据。同时,相关部门对网签过的合同可以随时监管,能更好地维护老年人权益。一旦发生纠纷,也方便仲裁机构和法院界定责任。”蒋洪卫说。

合同网签,受益的不仅仅是老年人,还有养老机构。“管理100份网签电子合同,显然比管理100份纸质合同要方便很多。”蒋洪卫认为,对养老机构来说,合同内容设置更加合理,有利于进一步规范养老服

务行业标准和市场秩序;合同内容调取更加方便,有利于提高养老机构的管理、服务效率。

在孟立联看来,养老服务合同网签具有多方面的创新意义:一是方便服务提供者和服务需求者,二是方便养老服务监管者,三是有利于养老服务的规范化、制度化。

以网签为基础 完善养老机构评价体系

北京市全面推行养老服务合同网签成效如何?据北京市民政局数据,截至目前,全市养老机构已签订网签合同超过7000份。

“网签方便了合同归档,提升了养老院的管理水平。”北京市朝阳区爱晚桑榆养老院负责人张志平告诉中国城市报记者,截至目前养老院已经网签合同10余份,不仅是新入住的老人,目前续签合同的老人以及在网签工作开展前入住的老人也将采用网签的方式进行签约。

不过,也有多家养老机构工作人员在接受采访时表示,目前合同网签操作流畅度有待进一步提升,建议适当精简部分网签流程。

位于北京市海淀区某养老院负责人在接受采访时表示,按照网签流程老人需前往医院进行体检并上传相关报告,而实际上一些长期卧床的老人,不宜再进行项目繁多的体检。

此外,也有养老院工作人员表示,由于网签只能在工作日期间进行,这意味着家属如果在非工作日送老人过来入住,还得在工作日再来一趟养老院补办合同网签。

在受访专家看来,未来养老服务合同网签这一举措可以在其他城市进行推广。

“通过技术规范养老机构监管,保障老年人权益,是非常好的办法。”蒋洪卫建议,以养老服务合同网签为基础,进一步和养老机构的管理系统相结合,将养老服务合同约定的服务分解成一项项具体服务,老年人和家属可以对养老服务质量进行评价,供相关监管部门参考。

“例如,相关部门可以将老年人和家属的对服务质量的评价,作为养老机构评级的重要参考依据,这将有助于进一步完善养老机构的评价体系。”蒋洪卫举例说。

蒋洪卫还建议,在网签合同的过程中,老年人可以邀请律师介入,提供法律咨询顾问服务,以便发生纠纷的时候,律师可以更好地帮助老年人维护权益。

“也就是说,一方面需要政府监管机构来维护老年人的权益;另一方面,可以调动律师、公证处等社会资源来帮助维护老年人的权益。例如对失独老人等特殊群体,可以通过公证处的公证服务来帮助维护老年人的权益,满足老年人对权益维护的需求。”蒋洪卫说。



河北邯郸: 异乡就医有“医靠”

6月30日,河北省邯郸市邯山区医疗保障局组织开展异地就医直接结算政策宣传活动,让群众能够知晓政策、应用政策,充分享受医保便民惠民福祉。医疗保障局工作人员现场发放政策资料、解答疑难问题,并指导参保群众进行异地就医备案、医保电子凭证激活,让医保服务更惠民暖心。

人民图片