

为了3只虾,跟管理员发生“肢体冲突”,养老服务合同被解除……

93岁老人与敬老院难以调和的矛盾

11月2日中午,93岁的曲老爷子吃完午饭,在家人的陪同下,回到松江区方松街道敬老院。然而,无论他们怎么请求,门卫就是不给他们开门。曲老爷子的女儿曲女士跟敬老院负责人沟通无果,将老人丢在敬老院门口,径直离开。下午5时许,老人在敬老院门口晕倒,院方见势不妙,连忙喊急救车把老人送往医院。两天后,老人还在医院,敬老院已经将老人的物品送回家,他们早在10月底,就单方面跟老人解除了养老服务合同。曲女士说,老人被“赶”出敬老院,因为三只虾跟管理员发生过“肢体冲突”。不过,对曲女士的说法,方松街道敬老院另有说法。



93岁老人与46岁管理员发生冲突

被敬老院拒绝入内的10天后,11月12日上午,记者在泰晤士小镇见到老人时,他的情绪依然没有平静。老人还能口齿清晰地讲述他在敬老院里发生的事,不过,讲了几分钟后,他就显得有些疲倦,头垂到桌子上。就是这样一个老人,是怎样跟一个年龄不到他一半的管理员发生“肢体冲突”的呢?

他的女儿曲女士告诉《老叶较真》记者,老人胆固醇比较高,一般不让他吃“红肉”。所以她之前就跟敬老院的一个负责人李女士商量,以后食堂烧肉,就不要给老人吃。食堂有虾的时候,多给她爸爸三只。“李院长是同意的。这次冲突发生之前的一段时间,也是落实得很好的。但是,后来他们可能是换人了,三只虾的‘补偿方案’就没有执行。老人太较真,常常去食堂跟他们理论。次数多了,管后勤的人大概是不耐烦了吧,双方就发生了冲突。”

曲女士说,食堂不给她爸爸三只虾的事,她也跟敬老院沟通,如果需要另外付钱,她也能够接受。但是敬老院没有同意。“我每周会去看我爸两三次,给他送一些吃的,有时候也带他出去吃一顿。平常也叮嘱过老人,人家要是真不给你,就算了。但是老人太较真,觉得既然已经答应的事,他们就该做到。”

冲突发生在8月29日中午。老人再次为三只虾去跟食堂工作人员沟通。在此过程中,双方发生了“肢体冲突”。

回顾起来,当时事情不大,但是动静不小。双方都去了派出所,验过伤。一直到9月30日,双方搞了足足一个月,警方才调解结束。

根据广富林派出所的调解书,记者了解到,跟老人发生“肢体冲突”的陈某46岁。调解书写道,双方在“方松敬老院因饭菜问题发生口角,后双方引发轻微肢体冲突。”双方自愿调解,无需对方赔偿任何费用,陈某向老人道歉,双方放弃追究对方一切法律责任。今后无涉,若再生事端将从重处罚。

当天,陈某手写字条,称因“工作误会,起了肢体冲突,作为管理者,愿意道歉”。

敬老院一方告诉记者,事情起因是8月29日中午,老人到食堂跟工作人员郁师傅发生口角,老人把一碗汤泼向郁师傅面部。医院验伤单显示,郁师傅的左眼眶有挫伤。

9月30日,警方调解陈某与老人的矛盾后,郁师傅跟老人的纠纷也没有再提起。一场风波似乎就此平息。

老人在敬老院门口坐5小时晕倒被送医

10月16日,方松街道敬老院通知曲女士过去谈谈。敬老院的法律顾问沈先生说,他们综合权衡之后,认为该老人不适合继续在敬老院过集体生活,于是就请老人的监护人曲女士去沟通,希望他们把老人接回家。“但是对方情绪非常激烈,协商没有结果,他们就走了。”

10月23日,敬老院方面给曲女士发来一张《通知书》,称老人在入住期间,和其他老人发生多起矛盾,经院方工作人员多次协调没有效果,曲女士的爸爸与其他老人的矛盾始终无法得到化解。老人一直在对该养老机构的工作进行投诉,对该机构的服务经常挑剔,甚至发生谩骂员工、使用碗打员工的现象,给该机构的工作造成极大的困扰。为保护曲女士的爸爸的合法权益,该机构决定于2024年10月25日解除双方签订的《上海市养老服务合同》,老人应当自合同解除之日起十日内,搬离方松敬老院。

曲女士对此大为不满。虽然她的爸爸有一些问题,但是敬老院以这种方式将老人赶出敬老院,简单粗暴。“老人是特殊的服务群体,他们是成年人但认知已退化,我们不能用常人的方法去解决老人的问题。”

11月2日是个星期六,当天上午,曲女士照例去看望爸爸,接爸爸去外面餐馆吃午饭。吃完午饭,大约12点50分,她送老人回方松敬老院休息。可是到敬老院门口,保安不给他们开门。保安说,院方不让老人进去。

曲女士站在方松敬老院门口跟院方沟通,未果,就将老人丢在敬老院门口,径直离开。从视频上看,老人一直在轮椅上坐着,敬老院的保安手叉腰站在门边,对峙很久。

直到下午5时许,曲女士接到方松敬老院的电话,说老人晕倒,已经送往医院。后来,方松敬老院告诉《老叶较真》记者,是他们打120急救车把老人送走的。

经过一系列检查,老人没有问题。接下来,曲女士还是持续跟方松敬老院沟通,希望老人能够返回该敬老院。11月4日,老人还在医院等待协商结果,敬老院方面安排人员,把老人的物品打包,送回了老人的家里。

无可奈何,曲女士只好把老人接回家中。

在方松敬老院门口的那5个小时,这位93岁的老人是怎么熬过来的?老人告诉记者,一开始还有人在门口看着他,后来大家都走了,就他一个人在门口。他想小便也喊不来人。再后来,他体力不支,晕倒了。

院方:老人把吃不完的虾拿去喂猫

11月14日上午,记者应方松敬老院邀请,再次来到该院采访。院方给记者播放了一段老人向郁师傅泼汤的视频。视频中,老人坐在轮椅上,将类似一碗汤的东西向外泼去。这一动作造成的后果,曲女士也把检查治疗的费用单据给记者看过。这一切都表明,老人当时确有过激行为。

记者向院方提出,能否也看一下陈某跟老人发生肢体冲突的视频?院方表示,因为陈某没有跟老人发生冲突,所以就没有视频。

记者:警方认定的“肢体冲突”,陈某也手书字据承认“起了肢体冲突”是怎么回事?

院方:这个你们就要去问题警方了。

记者:事情是因为三只虾引起的吗?

院方:这只是一部分原因。

记者:你们以前为什么要多给老人三只虾?是因为老人胆固醇高不能吃肉吗?

院方:吃肉是吃肉,吃虾是吃虾,这是两回事。但是吃虾时,他就多要一份。

院方介绍,老人2023年9月18日进的方松敬老院,中间

短暂离开过一段时间,今年1月2日,重新回到这里。“老人一直对敬老院的伙食有要求,中间短暂离开,也有这个原因。回来后,我们一直想办法满足他,从来没有额外收费。我们的虾比较大,别人都吃4只,他要7只,我们以前都给他。”

记者:后来为什么不给他呢?

院方:后来有其他老人来投诉呀,说为什么老曲多吃一份,他们没有?而且还有老人说,老曲吃不完那么多,拿去喂流浪猫。我们核实以后,跟他讲了,以后不多给他。

对这一说法,曲女士难以接受。

“他们这么讲我挺无语的,我爸是把自己吃剩的饭去喂流浪猫。我父亲很爱吃虾,他是把咬不动的虾头、虾皮加上剩下的饭拿去喂的。敬老院里会天天吃虾吗?我爸妈他们这一代人,是从旧社会吃苦挨饿过来的人,他们比我们现代人更爱惜粮食,他觉得剩饭剩菜扔掉了可惜,才想去喂流浪猫和狗的!”

对于方松敬老院“赶”走老人的说法,该院法律顾问沈律师说,他们依据的是双方签订的《上海市养老服务合同》第九条第1款第(6)项:“乙方无法适应集体生活或出现其他乙方不适宜继续入住的情况”,敬老院有权解除服务合同。这个说法符合《民法典》关于合同解除的规定。如果曲女士不认可,可以走司法途径。

沈律师也一一列举了该敬老院对老人的好:“他一直跟一个张姓老人发生口角,矛盾很深,我们多次给他们调解,没有效果。后来我们给他楼上安排了一个单间。他又嫌电视屏幕小,我们又给他换了个大的。这一切都没有另外收费。”

沈律师说,老人脾气不好,还动手。他们很担心老人在跟别人冲突的过程中弄伤自己,这样对他自己、对别的老人、对敬老院都不好。经过他们评估,觉得老人不适合在他们敬老院继续过集体生活。

记者问:“11月2日,你们把老人拒之门外5小时,直至老人晕倒。你们怎么看待这件事?”

沈律师说,是老人的监护人把老人一个人丢在门外,后来老人晕倒,还是敬老院花钱送往医院的。而且他们已经跟老人及其监护人解除了服务合同,因此不再适合让老人进入该养老机构。

曲女士:爸爸被“赶”走还有其他原因

曲女士认为,方松敬老院将她爸爸“赶”走,还有一个原因,就是她没有配合李院长的“工作”。

“我爸因为他反映的问题迟迟不能解决,才给相关部门写信。信转回来后,李院长找到我,要我按照她的想法写回信,太过分了!我没有按照她的要求去写,让他们很不高兴。”

曲女士告诉《老叶较真》记者,老人在方松敬老院发生矛盾时,该院工作人员不懂老人的心理疏导,用对待常人的态度来解决问题,结果问题越弄越复杂。他们缺乏对老人心理的最基本常识的了解,只善于做表面的工作,在解决老人的问题时,把本来简单的事复杂化了,最后错的是老人。

