

962555

帮忙

小
微
调
查

保姆“重手重脚” 九旬老人苦头吃足

雇主认为“天鹅家政”对服务人员推荐和管理存有诸多问题

换人如走马灯

金先生告诉记者，他的父亲患有基础疾病，身子比较虚弱。从2022年12月底开始，老人需要24小时吸氧。

去年1月7日，金先生打算找居家保姆照顾老人的日常起居。“我在网上看了好几天，最后选中了天鹅家政。”于是，金先生来到“天鹅家政”大宁店，签下了两年合约。“他们的服务费是一年一付，收8000元，两年可以优惠，谈下来我一次性付了1.2万元。”

去年1月8日，第一名保姆上门了。“她吃住都在我家，一个月工资8000元。”谁知，对方只待了一个晚上，就提出不干了，“我只会买汤，照顾不了生病的老人，你们还是让公司找别人吧。”

去年1月10日，公司更换了一名新保姆。“做了3个星期后，我们觉得她就是个两面派，实在不靠谱。”金先生讲，有家属在的时候，这名保姆还算“勤勤恳恳”；但如果家里没有其他人时，就是“马马虎虎”，对老人的态度也特别差。出于对老人的保护，金先生在告知保姆的前提下，安装了家庭式监控。而画面里的一切，让金先生一家看出了“一肚子的火”。“老人起夜时，保姆很不耐烦，动作慢吞吞，连基本的擦拭都没有；按照服务规定，在给老人喝热水的时候，保姆应当将水滴到手背上试温，谁知她上完厕所后，连手都没洗，就直接把手指伸进杯子里试冷热；屋子里的清洁，她也是三天打鱼两天晒网……”虽然，金先生将这些视频传给天鹅家政并发起了投诉，但还是按时足额支付了保姆工资。

之后，“天鹅家政”又陆续更换过两名保姆，但都没做多长时间，就以种种理由“说走就走”。

老人两次骨折

去年3月，第五名阿姨来到金老伯家中。7月5日，意外发生。“老人每次上床时，都需要有人托一把。他状态好的时候，会主动配合保姆。但那天老人腿软，根本没办法发力。保姆一下子就急了，站在床上去拉老人，结果膝关节重重撞在了他的右侧肋骨上。”金先生讲，由于父亲实在是动弹不了，加之呼吸功能衰竭，金先生在紧急咨询医生后，购买了理疗设备在家中为老人先行采取了“保守疗法”。半个月后，老人的状况稍有好转，经送医院诊断，发现右侧三根肋骨有骨裂骨折情况。

考虑到保姆也是“无心之过”，金先生没有过多追究，还是如数支付了7月份的8000元工资。但没想到，对方拿到钱后立刻就要“走人”，这让金先生措手不及。“爸爸受伤后时刻需要有人照顾，我也是上了年纪的人，实在是有心无力，真不知道该怎么办！”直到天鹅家政的客服代表赶来，经过再三沟通，这名保姆才答应继续做10天，公司再找人替代。

放射科CT检查报告单

姓名：王×× 性别：男 年龄：90 影像号：
申请科室： 门诊号： 住院号：
检查项目：胸部CT平扫及X线计算机断层(CT)扫描 检查日期：2024.01.20

检查方法：
检查所见：
双侧胸廓对称，胸壁软组织未见异常。肺窗示双肺支气管血管束增多。气管及主支气管通畅。双肺门影未见明显异常。双肺多发斑片模糊影及条索影，呈网格/蜂窝状改变。右肺上叶背段透亮度增高，大小约11*8mm。左肺上叶舌段及右肺中叶局部透亮度增高。纵隔窗示纵隔无偏移。前纵隔内结节样稍低密度影，大小约11*8mm，CT值约3Hu，较前变小、密度减低。心影饱满。心包上缘见液性低密度影，CT值约22Hu。主动脉及冠脉钙化斑块。双侧胸膜改变。双侧胸腔未见明显积液征象。双侧多发肋骨骨质形态扭曲。左侧第7肋斑片高密度影。

影像学意见：
1. 双肺间质性炎症。双侧胸膜改变。 2. 双肺肺气肿伴肺大泡。 3. 前纵隔结节影，较前变小、密度减低。 4. 心影饱满。心包上缘见液性低密度影。 5. 双侧部分肋骨骨折后改变可能。左侧第7肋斑片高密度影。 附见：左肾低密度灶。左侧肾上腺增粗。肝内低密度灶。胆囊结石。请结合临床、病史及实验室检查，建议随访复查或进一步相关检查。

报告时间：2024-01-20

注：1. 本报告单仅反映检查者当时检查情况，仅供临床医师参考，不做任何证明
2. 本报告审核医师签名有效

报告单

去年8月12日，第六名阿姨如约而至。但让金先生万万没想到的是，8月15日，又出事了。“考虑到老人行动不便，我和保姆约定，只让他在晚饭后下床吃饭，平时，早中饭都在床上解决。那天早上，保姆却让老人下床。由于双腿乏力，老人走回床边时，突然双膝跪地，整个人瘫软下来。保姆急着去拉，膝关节顶到了老人的左侧肋骨和腹腔脾脏附近。这个位置，是老人十多年前做过手术的地方。”金先生接到电话赶回家时，老人不停地痛苦呻吟，他连忙叫来救护车将其送往医院，经检查，老人左侧三根肋骨骨折，另外几根也有歪斜；更严重的是，腹壁疝体破裂达13厘米。经过医生专家的诊疗判断，只能保守治疗，给老人的腹部戴上了一个腰带。金先生说，父亲只要一咳嗽，肚子附近就像痒泡泡一样“鼓”起来，疼得直冒冷汗。“爸爸去年11月刚过了90岁生日，看到花钱

请来的保姆让他遭了这么大的罪，阿拉的眼泪都不知道掉了多少。”

今年1月9日，第七位保姆来了。1月20日早上，老人突然高渗性脱水，各项生理指标严重紊乱：心跳每分钟160次，体温到了38.9℃。“保姆直到这时才向我吐露实情，原来连日来，她只给老人喝了中药和牛奶。这就是严重缺水啊！”

老人又一次被送进了医院，整个春节都是在抢救室里度过的。“陪护期间，保姆啥事情都不愿意干，连屎尿都不肯接，护士多说两句，竟然还凶巴巴地吵起了架……”

退还相关费用

忍无可忍之下，金先生向“天鹅家政”提出，由于连续7名保姆的表现都“非常不专业”，还给老人造成了极大伤害，必须立刻终止合同。“一开始，公司不同意退费，后来说



老人被送进医院

可以商量。目前，他们给出的方案是，退还一年的预支服务费6000元和由此造成的相关损失500元。”

而针对老人医疗费赔付问题，“天鹅家政”只是轻描淡写地回复：已在走保险流程。而更让金先生不满的是，“天鹅家政”一直没有表达过任何歉意，也没有派人来看望过老人，而所谓的退款和赔付也是一拖再拖。

记者拨通了“天鹅家政”的客服热线。在记录下事件的经过后，客服称，将由专人给予答复。2月20日，“天鹅家政”发来书面回复。对方表示，在获悉客户的遭遇后，平台也十分痛心，已第一时间成立专门的处置小组。经调查，去年7月初，保姆操作时导致老人肋骨骨折一次；去年8月，老人腹壁疝破裂，家属认为系另一保姆再次造成老人肋骨骨折所致。平台已把完整就医资料提交，会督促保险公司依据合同约定做出处理。

平台已确定为减免首次匹配服务费和1个月信息服务费，并退还尚未使用的11个月信息服务费，合计退费6500元，此笔款项已转至当事人账户中。而对于金先生提出的进一步赔偿诉求，双方正在协商之中。

“天鹅家政”反馈，对于家政服务人员会基于行业经验和过往经历，做相关考核及岗前培训，考核合格后才可上岗。如家政服务人员存在违规，平台会严肃追责。对于本次涉事的阿姨，平台会再次培训，要求她们在今后的服务过程中严格遵守各项规定，平台也会对其“谨慎派单”。

针对这一系列说法，金先生直言，父亲一次次“很受伤”的经历，足以证明平台在对家政服务人员的推荐和管理过程中存有诸多不容忽视的问题。“天鹅家政”不应“敷衍了事”，必须拿出应有的态度，负起应有的责任，给出明确的整改措施。同时，相关部门也应加强对平台的有效监管，严格杜绝此类事件的发生，不要再让客户付出“痛苦的代价”。对此，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 徐驰

新房业主获赠万元购物券 拖延一年无法兑换

小
帮
呼
有
应

本报讯（记者 夏韵）宝山区中建熙江岳二期的业主何先生向“新民帮依忙”反映，一年前认购时，开发商赠送了一张价值1万元的购物券，并称可在“2023年

12月31日前”至售楼处兑换。然而，过完春节，这张券仍兑换不了。

中建熙江岳小区位于宝山区黄海路附近，开发商是上海孚宏置业有限公司，二期预计明年年中交房。何先生说，2023年1月，在他购房后，开发商发放了一张自行印制的购物券，上面写明价值万元，表示之后凭此能兑换相关卡券。至于是同价值的电商平台会员卡，还是线下超市消费卡，开发商一直没有透露。

苦等数月，早已超过约定期限，购物券兑换一事却无实质进展。去年12月，多位业主询问楼盘销售人员，对方回答“在走采购流程”。转眼来到2024年2月中旬，依旧没有明确说法。

记者与该项目营销中心的一位林先生取得联系。他称，即将兑现承诺，请广大业主留意项目微信公众号通知。到底何时能兑换呢？这名工作人员语焉不详，只说“快了快了”。在“新民帮依忙”介入

后，2月20日晚，上海孚宏置业有限公司发布公告：“计划在2024年3月10日前安排购物券兑换工作。”业主们希望开发商这一次能“说到做到”，不要在一拖再拖中消耗他们的耐心和信任了。

本版编辑/刁炳芳
视觉设计/戚黎明