



市民林女士近日向“新民帮依忙”求助,自己99岁高龄的母亲入住昆仑邨康养社区后,在一次如厕过程中意外摔倒,经全力抢救后仍不幸离世。如今,就整个事件的来龙去脉和责任认定,家属与院方多次沟通均陷入僵局。这场悲剧背后,究竟隐藏着怎样的真相?记者展开调查。

99岁阿婆如厕摔倒去世 养老院看护安全引争议

院方:缺监控难以说明摔倒原因 家属:说好的“五级护理”呢

深夜意外真相成谜

林女士介绍,今年2月19日,她将行动不便的母亲送进位于浦东新区杨高中路1906号的昆仑邨康养社区(养老院),每月费用11200元。本以为老人能够得到周全的照顾,却不料一场噩梦悄然降临。5月2日深夜,林女士突然接到电话——母亲在养老院意外摔倒,已被送往公利医院抢救。18天后,老人因脑出血医治无效,离开了人世。

事发后,家属迫切想要知道意外发生的真实情况:老人究竟是何时摔倒的?又是如何摔倒的?然而,养老院房间内并没有安装监控,院方的回应也只是简单的一句“猜测老人自行摔倒”。这一说法让林女士难以接受:“母亲年近百岁,年迈体弱,连床边沉重的铁质防护栏都难以挪动,即便能起身,又怎会走到厕所才摔倒?护工为何没有全程看护?”在林女士看来,养老院在护理过程中存在着一定的疏漏。母亲享受五级护理标准,按规定,护工需每小时巡视并提醒如厕。“但从走廊监控看,当晚护工只是在门口张望了一下,没有尽到应尽的看护责任。”

多次协商仍然无果

林女士表示,家属接到通知赶到医院时,已接近事发次日的凌晨,当时在场的护理员主管第一时间解释称,护工正在搀扶老人上厕所,因隔壁房间老人呼叫,便暂时离开,随后意外发生。基于这一说法,家属认定养老院应承担一定责任,院方也先行垫付了医疗费用。然而,当家属处理完老人后事,与院方正式协商时,事情却急转直下。第一次沟通中,对于护理主管此前的解释,院方矢口否认,而护理主管也改口称“只是



■老人生前睡在这个看护床上,按照护理级别,养老院每月收取费用1万余元 受访者供图

可能”。而从23时走廊监控画面来看,值班护工在老人所住房间的窗前匆匆瞥了一眼,便前往隔壁房间,两分钟后返回老人房间。又过了一两分钟,老人房间厕所感应灯亮起,医护人员随即赶到。面对家属对摔倒细节的追问,院方坚称“有可能是老人自行摔倒”。家属当场提出:“行动不便的老人怎么可能毫无征兆地独自摔倒在厕所?老人从床上爬起再走到厕所如厕的过程中,难道没人照看?”而院方并未就此给出明确回复。

在第一次协商无果后,林女士又与院方开启了第二次沟通。为掌握事发当晚更多细

节,家属们希望能查看走廊19时后的监控录像,试图寻找更多真相,却被院方以“未预约”为由拒绝,双方只好约定下次再议。可之后的沟通却愈发艰难。在后续多次协商中,养老院的法务人员不愿再多做交流,只是一而再再而三地坚持“走法律途径”。林女士无奈感慨:“阿拉每月花一万多元送老人进这样的高端养老院,就是想让她能得到无微不至的照顾,现在老人在养老院出了事,没想到要得到一个明明白白的说法竟然这么难!”

目前,包括林女士在内的家属给出两点核心诉求:一是要求养老院就护理流程、人

员管理等问题与家属深入沟通,如发现确存在一定的问题,应拿出切实可行的改进方案,避免类似悲剧重演;二是在管理问题得到妥善解决后,再进一步厘清相关责任。家属认为,他们主要是想通过母亲的不幸让院方能以此为鉴,为今后选择养老院的老人筑牢安全底线。

养老服务如何完善

记者与昆仑邨养老社区(养老院)取得联系。院方法务方先生表示,因房间内没有监控,事发时又没有护理人员亲眼所见整个过程,院方也难以确切说明老人摔倒原因。不过,他强调,院方在事发后反应迅速,第一时间送医、安排专人看护并垫付费用,已履行应急处置义务。至于责任认定,他希望家属还是通过法律途径解决为妥。

在老龄化程度不断加深的当下,养老服务行业蓬勃发展,但类似的纠纷却屡见不鲜。从法律层面看,养老院作为专业服务机构,对入住老人负有法定的安全保障义务。若因设施隐患、护理缺失导致老人受伤,理应承担相应的赔偿责任;但若因老人自身突发疾病等不可抗力因素,且院方已尽合理义务,则责任划分需另当别论。

在采访中,多位法律界人士建议,养老院应当主动作为:一方面,定期排查设施隐患,优化房间布局,加装必要的监控设备;另一方面,加强护理人员培训,严格落实护理标准,明确巡视人员的巡视责任。家属在选择养老院时,也应多方面考察,详细了解服务内容与责任条款,签订严谨的服务合同。一旦发生纠纷,双方应保持理性,优先通过协商调解化解;若协商无果,则可循法律途径维护权益。对此,“新民帮依忙”将继续关注。 本报记者 陆常青

购物车“流落”街头阻通行

不少人甚至将其当流动垃圾桶

本报讯(记者 徐驰)家住浦东新区秀沿路附近的居民顾先生近日向“新民帮依忙”反映,近半年来,大润发超市康桥店的大量手推购物车频繁“流落”在外——或被人推上人行道,或被人推进小区内,购物车内乱堆物沦为“垃圾车”,严重影响周边环境和市民出行。

大润发超市康桥店位于秀沿路与恒和中路交叉口,地处康桥地区核心位置,周边分布着康桥半岛、周康五村、圣馨苑等多个大型社区,与中邦城市等小区也仅一路之隔,优越的地理位置让这里成为居民日常购物的热门选择。“过个马路就能逛超市,本来挺方便的。”顾先生说。一个周末,记者跟随顾先生来到现场。超市入口外一条通道旁,橙色的“购物车收集点”标识格外醒目,通道内数十辆手推车整齐排列,供顾客免费使用。然而,部分手推车却“越界”停放在恒和中路的人行道上,狭窄的通行空间被挤占,行人不得不侧身避让,稍不留神就可能撞上金属车架。

顾先生告诉记者,这种情况并非个例。在超市周边道路、小区内,随处可见散落的购物车。在康桥半岛小区,主干道上

两辆手推车占据近四分之一路面,还有车辆停在非机动车位和垃圾箱旁。居民陆先生展示的照片中,一辆购物车被当作垃圾车,周围堆满杂物。“年初开始,购物车零星出现在小区和人行道,最近愈发频繁。晚上视线不好,走路都得小心翼翼,生怕被绊倒。”陆先生说。

记者致电大润发超市康桥店了解情况。工作人员表示,此前超市采用“押金租用”模式,消费者离店退车即可返还押金,但因市民反映不方便,现已改为全免费使用。对于购物车“外流”问题,门店已注意到相关情况,将向负责人汇报并尽快研究解决方案。

据知情市民透露,过去超市会专门配备人手,阻止手推购物车“外流”,但目前可能因人力不足导致管理缺位。不少居民建议,超市应加强管理,及时回收散落车辆,同时做好清洁消毒工作。更有市民呼吁,属地管理部门与超市应加强联动,尽快整治这一乱象,顾客也应遵守文明规范,共同还大家整洁畅通的出行环境。

小帮呼有应

公园木椅破旧存隐患

经园方施工改造,座椅焕新归来

本报讯(记者 徐驰)市民杨女士近日向“新民帮依忙”反映,黄浦区晋安路上的淮海公园广场内,公共座椅破损严重,木条残缺、腐烂,不仅无法使用,还存在安全隐患。

淮海公园是位于市中心的城市绿地,平日游人如织。走进公园,专供游客休憩的座椅分布在宽敞的广场上。不过,广场中心的圆形绿化周边,一圈周长约40米的木质座椅却显得格格不入——与其他几乎满座的座椅相比,这圈环形座椅无人落座。走近细看,这些木椅的状况堪忧:部分木条严重腐烂,经雨水浸泡后散发着异味;有的木条完全断裂,尖锐的断面裸露在外,极易划伤游人;座椅表面污渍斑斑,木条缝隙中塞满烟蒂、树叶、纸巾等垃圾,卫生状况不佳。“地段这么好的公园,座椅却破成这样,实在太可惜!”杨女士称和广场舞伙伴们常来公园活动,走累了却找不到合适地方休息。“之前园方也修补过,但只是简单支撑,坏了又坏,只是‘打打补丁’,根本没有彻底维修。”

记者将情况反馈给相关部门后,公园管理方派工作人员

前往现场施工改造。一周后,记者再次前往现场时发现,原先破损的环形座椅“不见踪影”,取而代之的是十多张双人条形座椅。

再次见到杨女士时,她正惬意地坐在新座椅上刷短视频。她直言,自己平时就住在公园附近,喜欢和小姐妹们一起去跳广场舞。跳累了,她就和舞友们坐在椅子上休息、聊天。“以前的座椅破破烂烂,坐上去怕被划伤,根本不敢坐。现在这些新座椅质量好、颜值高,坐着特别舒服!”杨女士说,公园广场内的座椅不仅是公共设施,还是足以影响公园整体形象的一张名片。她建议市民游客自觉爱护公共设施,另一方面管理部门要加强日常巡查维护,让公园每一处设施都能保持良好状态,为市民游客提供更优质的游园体验。

