

专家观点

签署合同是防范陪护纠纷的关键

▲ 北京中医药大学法律系 邓勇 王哲

2022 年 5 月，上海市某社区卫生服务中心一名护工殴打老人的视频在网络上引起轩然大波。网友纷纷表示：这是对公众底线的挑衅！事发后，当地卫健委迅速响应，公安部门介入调查，涉事护工已停职，其所属家政公司按照主管部门要求开展整顿工作。

由于我国老年人口的增加以及家庭规模的缩小，市场对医院陪护服务的需求日益突出。然而，不完善的管理机制和市场乱象易导致陪护纠纷，对医院的诊疗活动以及患者的身心健康带来了不利影响，上述案例，不过是诸多陪护纠纷的缩影。

为促进市场秩序更加完善，行业发展更趋有序，制定合法、合理、公正的医院陪护合同是规范医院陪护服务的一项必要举措。2022 年，浙江省市场监管局出台了《浙江省医院陪护服务合同（示范文本）》，充分地展现出通过合同条款的设计，可在很大程度上防范陪护纠纷。



来源/千库网

三大成因造成陪护行业乱象频发

目前，医院陪护行业的乱象主要体现在三方面：一是从业人员资质缺乏且缺乏明确的管理规范，影响了服务质量和安全；二是陪护服务价格不透明，易导致费用纠纷；三是陪护服务质量参差不齐，一对多陪护模式下陪护人员不在场或疏忽是患者发生陪护损害的一大诱因。通过总结医院陪护行业的乱象，笔者将其原因归为三点：

第一，目前陪护市场缺乏明确的管理规范和标准，导致从业者行为不能受到有效监管和约束。

第二，行业环境不透明。由于行业信用体系不完善，患者对服务提供者以及陪护服务本身了解渠道有限，对护工素质难以进行有效甄别，也因此失去了平等议价的地位。

第三，医疗陪护服务往往涉及患者隐私，护工在提供陪护服务的过程中难以得到有效的监管，由于监管力度不足，部分陪护服务提供者在服务过程中存在的不规范行为难以被发现，损害患者权益的事件也就不再罕见。

以合同示范文本防范陪护纠纷

笔者根据对《浙江省医院陪护服务合同（示范文本）》（以下简称“《示范文本》”）的条款分析，服务交易双方应重点关注以下条款内容：

一是合同主体方面。浙江省本次颁布的《示范文本》通过《医院陪护服务三方中介合同》与《医院陪护服务合同》，将医疗陪护服务所存在的主流参与者涵盖在内，明确医院陪护服务所涉及的患者、服务提供者（机构或者个人）、中介机构等主体法律关系，不仅可以针对不同合作主体制定不同的合同条款，还可引导患者慎重合理地选择服务提供方，在处理医疗纠纷时，也更方便裁判机构结合各种因素来进行案件的审理，从而判断协议中的公平性及有效性。

二是合同服务内容方面。《示范文本》通过明确护工的休息时间、加班工资、服务内容、免责条款等保障合同各主体的合法权益，进而提高陪护质量。如通过明确陪护服务的开始、结束时间及具体时长等事项防止患者无人照看的窘境；通过明确陪护服务的费用、支付日期以及支付方式等事项，可有效防止经济纠纷。

三是违约责任方面。合同各方于合同订立时约定合同履行过程中的违约情形、违约后果及处理方式等事项。有效防止合同各方面临合同纠纷时推诿扯皮，减少纠纷处理成本。

四是合同解除方面。合同解除条款明确了当事人在什么情况下可以解除合同以及如何行使解除权，当事人可以根据约定的程序和方式解除合同，有利于依法依规地行使自己的权利，并避免争议的发生。

五是合同争议解决方面。通过争议解决条款的设置“依法向仲裁委员会申请仲裁”“依法向人民法院提起诉讼”等争议解决条款的设置，可以在陪护纠纷发生时明确纠纷解决途径，降低各方的纠纷解决成本。同时该《示范文本》引入责任保险或第三方责任保险条款，以解决“无力赔偿”的行业痛点，保障了合同责任的有效落实。

法官聊法

怀疑医院存在过错就能拒绝缴费？

▲ 锦州市人民检察院 杨学友



案例回放

卢某满因需做 ERCP 手术，于 2020 年 2 月 18 日入住某市医院。术后反复出现肺部感染。会诊认为，卢某满反复引发肺部感染与自身基础病症有关，且在医院长期住院易发生医源性感染。

9 月 8 日，卢某满临床表现及胸部 CT 检查结果均显示肺部感染明显好转，在其病情得到有效控制后，医院建议其出院疗养门诊随访。但卢某满及家属却拒绝出院，且拒绝支付医疗费用。

无奈之下，医院将卢某满诉至某区人民法院，请求：1. 判令被告卢某满立即支付从 2020 年 2 月至 2021 年 11 月 14 日前拖欠的医疗费 226376.53 元。2. 被告继续治疗不得拖欠医疗费。而卢某满则认为自己病情迁延不愈是医院存在过错所致，遂以医院为被告提起“损害责任纠纷诉讼”。

法院认为，根据本院审理查明的事实，可以认定双方建立了医疗服务合同关系。被告卢某满在原告医院就医至今未出院，接受了医院的治疗，应当支付医疗费。被告卢某满以医疗损害责任纠纷起诉被告医院（法院另案处理），与本案的医疗服务合同纠纷属于不同的法律关系，在本案中不涉及医疗损害责任。故原告医院要求被告卢某满支付所欠的医疗费 226376.53 元及支付继续住院期间的费用于法有据，依法应予支持。



评析

《中华人民共和国民法典》第四百六十五条规定：依法成立的合同，对当事人具有法律约束力；第五百零九条规定：当事人应当按照约定全面履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。因此，卢某满拒绝交纳住院医疗费缺乏正当理由，而其提起的医疗损害责任纠纷案件与本案属于不同的法律关系，当然不能得到法律的支持。

关注医学

剖析医事

服务医师



医师报

The newspaper for China's physicians
中国医师协会唯一报纸

《医师报》编委会

编委会主任委员 张雁灵

编委会名誉主任委员 殷大奎

编委会副主任委员

曹泽毅	晁恩祥	陈洪铎	陈可冀	陈香美	陈晓春	陈孝平	程京
董家鸿	樊代明	樊嘉	高润霖	葛均波	郭应禄	郎景和	黎介寿
韩济生	韩雅玲	赫捷	胡大一	黄荷凤	贾伟平	刘玉村	陆林
李俊峰	李兰娟	李为民	梁万年	廖万清	刘力生	王辰	王红阳
宁光	齐学进	宋尔卫	孙洪军	孙燕	滕皋军	王辰	王红阳
王俊	王陇德	郭堂春	吴以岭	许润三	杨民	俞光岩	于金明
曾溢滔	詹启敏	张金哲	张英泽	赵兴吉	赵玉沛	郑树森	钟南山
庄辉							

(按姓氏拼音排序)

社长 潘力
执行社长 张艳萍
副社长 黄向东

名誉总编辑 张雁灵
总编辑 董家鸿
执行总编辑 张艳萍
副总编辑 许奉彦
陈惠
杨进刚
裘佳
王丽娜

总编助理

编委会副总编

蔡秀军	陈俊强	陈玉国	杜斌	段钟平
耿庆山	郭立新	郭树彬	巩鹏	黄继义
黄晓军	霍勇	李加孚	贾继东	江涛
江泽飞	李恒进	李进	李维勤	梁军
梁廷波	林桐榆	刘连新	刘又宁	马军
马朋林	米卫东	秦环龙	秦叔达	瞿介明
沈琳	孙发	谭映军	唐丽丽	王成彬
王贵强	王建业	王洁	王杰军	王绿化
王人颢	王锡山	王显	王拥军	王占祥
王振常	王仲	夏术阶	夏云龙	谢鹏
于学忠	袁钟	曾小峰	张澍	张澍田
张欣	张新华	赵增仁	周智广	朱大龙
朱军	祝益民			

(按姓氏拼音排序)

《医师报》编辑部



卓信医学传媒
ZHUOXIN MEDICAL MEDIA
《医师报》社出品

采编中心主任（兼） 陈惠 转 6844
采编中心副主任（兼） 裘佳 转 6858
采编中心副主任（兼） 王丽娜 转 6853
新闻频道主任 尹晗 转 6834
新闻频道主任助理 张玉辉 转 6884
循环频道主任 黄晶 转 6620
循环频道副主任 贾薇薇 转 8857
循环频道主任助理 宋菁 转 6843
肿瘤频道主任（兼） 王丽娜 转 6853
肿瘤频道副主任 秦苗 转 6853
大内科频道主任（兼） 裘佳 转 6858
大外科频道主任 黄玲玲 转 6843
风湿频道主任（兼） 王丽娜 转 6853
新媒体中心主任（兼） 陈惠 转 6844
总编办主任 于永 转 6677
品牌活动部主任 王蕾 转 6831
品牌活动部副主任 李顺华 转 6614
直播中心副主任 杜晓静 转 6835
美编部总监 蔡云龙 转 6661
法律顾问 邓利强

吉林东北亚出版传媒集团有限公司主管
吉林卓信医学传媒集团有限公司主办

网址: www.mdweekly.com.cn
微信号: DAYI2006

每周四出版 每期 16 版
每份 6 元

各地邮局均可订阅
北京中科印刷有限公司

发行部: 010-58302970
举报电话: 010-58302828-6674

社址: 北京市西城区西直门外大街 1 号西环广场 A 座 17~18 层
邮编: 100044 邮箱: yishibao2017@163.com 总机: 010-58302828

听医生说话 为医生说话
说医生的话 做医生的贴心人

医师自己的报纸！