

女子到养老院看望奶奶，发现奶奶在院内体验并不好

# 安心养老院能让人安心吗？



扫一扫  
二维码关注  
“柳报维权哥”，加入  
维权大家庭。

〇〇全媒体记者 杨好好

近日，市民覃女士向“柳报维权哥”（微信号：lzwbwq）反映，她和父亲到位于城中区马鹿山路的养老机构安心颐养中心（以下简称安心养老院）看望奶奶，发现奶奶脚指甲过长无人处理，房间内的电视无法使用，甚至未在房间内找到紧急呼叫装置。她认为，种种迹象表明，奶奶在院内居住体验并不好。当她拿着户口本向法院方提出要查看寄养合同时，院方竟然以她的户口本可能是假的而拒绝。



罗女士房间里的呼叫器。



工作人员统一管理部分病情较重的住院者的呼叫器。

## 投诉人各项要求均遭拒

据覃女士讲述，8月5日，覃女士与父亲覃先生到安心养老院看望其奶奶罗女士，除发现罗女士脚指甲过长、无法看电视等问题外，房间内竟然没有紧急呼叫设备。“如果我奶奶跌倒了，她该怎么求救？”带着这样的疑问，覃女士咨询该院工作人员，却得到“护理人员会按时巡查房间”的答复。

覃女士查询发现，该院2021年12月24日在自治区民政厅公布的养老机构名单里，被列为四级养老机构。她又从城中区民政局拿到《养老机构等级划分与评定》文件，上面显示：“养老机构必须设有紧急呼叫装置，或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备。”这一条字体为标黑字体，是该文件国家标准“第5部分 申请登记评定应满足的基本要求与条件”中的条款，如果不符合此条件，则自动终止评定程序。

鉴于此，覃女士想在奶奶单人居住的房间里安装一个可视报警装置，以防不测，但院方不同意。

考虑到奶奶入院居住的体验并不好，覃女士便找到该院领导，要求对方出具奶奶入院的缴费记录、



罗女士房间内的电视机长时间为关机状态。

寄养合同等，并核对奶奶入住体验是否与合同约定一致。院方拒绝了，并告知覃女士、覃先生说，非寄养人无权查看，或是提供寄养人书面委托并加盖手印，待院方确认覃先生作为罗女士的监护人后，才能查看合同，并表示这一规定在合同当中已写明。

覃女士表示，她的奶奶罗女士共有3个孩子，寄养人为她的大伯和小叔，当天均无法前往院内完成书面委托。覃女士联系他们帮忙完

成线上的身份认证，院方依旧拒绝出示相关文件。覃女士又将户口本一并出示给院方，院方竟然以“户口本可能为假”为由再次拒绝。

最终，覃女士在报警的同时，邀请了律师到场帮助，院方才出示寄养合同。可覃女士并未在合同内容中看到关于监护人的约定。她认为院方的说法是“无稽之谈”。8月8日，覃女士以该院不符合评选为四级养老机构为由，向城中区民政局反映，要求该局进行监督整改。

## 记者调查：罗女士的呼叫器绑在床头 其余老人的呼叫器由院方统一放置

8月20日上午，记者来到安心养老院，自称是罗女士的亲属。门卫人员登记了姓名、联系方式和身份证号，就让记者进入。在罗女士所住的房间内，记者看到电视机呈关闭状态，床头位置摆放有一台呼叫器，能够正常使用。罗女士表示，她是单人居住，由于电视机不能用，住在房间里感觉很孤独。

一名护理人员表示，部分老人不习惯将呼叫器挂脖，故而由院方统一安排放置位置。

记者到该院办公区域表明身份进行采访，工作人员韩女士表示，

院长不在院内，让记者留下联系方式等待回应。

20日下午，记者到城中区民政局，采访了处理本次养老服务机构投诉问题的相关负责人刘女士。刘女士表示，安心养老院是公办民营性质，该院出于对寄养人的隐私保护，可以自行约定查看寄养合同的规定。对于该院评选为四级养老机构一事，刘女士表示该评定由自治区民政厅负责。

“至于覃女士反映的罗女士房间没有紧急呼叫装置一事，前往现场的工作人员在房间内看到了呼叫

器，推测是覃女士去看望期间，该院工作人员将呼叫器收起来了。”刘女士说。

刘女士认为，民政部门非户口本办证机关，不应对户口本真实性给予审核；“8月8日覃女士向我们投诉星级评定问题，我们将尽快把调查反馈以书面形式答复她。”

截至26日晚上，记者未收到该院的答复，覃女士也未收到城中区民政局的反馈。

养老服务机构的体验到底是谁说了算，覃女士的诉求能否得到满足？记者将继续关注。

## 小孩奔跑 撞上恐龙车被擦伤

当时现场未起争执  
回家发现有伤才找工作人员协商

〇〇全媒体记者 冯浩 实习生 何璇璇

8月19日晚，市民黄女士带孩子在城中万达广场二楼购物时，孩子不慎与一辆正在正常行驶的恐龙车发生碰撞并摔倒。黄女士事后发现孩子身体有擦伤痕迹，于是向“柳报维权哥”（微信号：lzwbwq）反映。记者采访获悉，孩子伤势并无大碍，商家给予了黄女士200元慰问金。

黄女士介绍，当时驾驶恐龙车的是一名4岁多的儿童，在其母亲的陪同下玩耍。碰撞发生后，她和孩子离开了现场。然而，当晚她为孩子洗澡时，发现孩子手臂和大腿有明显擦伤，于是立即联系城中万达广场工作人员，要求协商解决此事。她说：“当时突然发现孩子受伤了，很心疼。”

22日，记者到经营恐龙车游玩项目的地点看到，有家长正在陪孩子玩恐龙车，商家门口张贴有关于玩恐龙车的适宜年龄、监护人陪同等提示。“碰撞发生后，黄女士并没有直接联系我们商家解决问题。如果黄女士在第一时间告知，我们肯定会出面协调处理。”恐龙车游玩项目店员王女士表示，恐龙车本身车速不快，且车身采用的是软质泡沫材料；另外，恐龙车启动时发出的声音较大，也起到了提示路人注意避让的作用。

“接到黄女士反映后，我们对此事高度重视，立即联系了恐龙车商家及驾驶恐龙车孩子的母亲，共同商讨解决方案。”城中万达广场相关负责人告诉记者，黄女士的孩子当时在商场内奔跑，可能一时没注意而撞到了恐龙车；当时恐龙车在正常行驶，那个小孩也没发现有孩子突然跑过来。

根据视频画面显示，黄女士的孩子在商场内奔跑，黄女士则在后边跟随。碰撞发生后，驾驶恐龙车的孩子和家長立即停车并询问黄女士孩子的情况，黄女士当时无协商意图，随即将孩子牵走。现场未起争执。

经城中万达广场组织多方协商，商家表示愿意给予黄女士200元慰问金，并表示将加强对恐龙车行走路径的安全管理；驾驶恐龙车的孩子的母亲则愿意为黄女士的孩子购买一些药品等。黄女士对处理结果表示满意。



恐龙车。