

市医疗纠纷人民调解中心:

“二三四五”模式 破解医患难题

□本报记者 侯沛丽

“三年来,市医疗纠纷人民调解中心共受理医疗纠纷420余起,调解399起,调解成功率在95%以上,其中,重大医疗纠纷25起,有效预防了极端事件的发生。全市医疗纠纷形势呈现出‘两升两降’的良好局面,即主动到中心协商调解的纠纷案件明显上升,通过医闹解决纠纷的案件明显下降,中心调解案件的质量和效果明显上升,进入信访诉讼的案件明显下降,实现了由院内调解向院外调解的转变,保障了医疗秩序的稳定,维护了双方的合法权益,推动了平安创建的开展。”6月30日,市医疗纠纷人民调解中心主任郑来运在接受采访时说。

市医疗纠纷人民调解中心在市委政法委的领导下,在市卫健委及各政法部门的大力支持下,始终牢记习近平总书记关于“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示,坚持应调尽调、调访结合的方针,着力从组织建设规范化、调解队伍专业化、调解方式创新化、调解机制科学化入手,构建“二三四五”工作模式,牵住防范化解涉医矛盾纠纷的牛鼻子,坚持医疗纠纷无小事、匠心服务不违心“两个理念”,提升思想道德素质、专业理论素质、业务能力素质“三个素质”,建立专家咨询机制、司法确认机制、诉调对接机制、跟踪回访机制“四个机制”,创新心理疏导法、正面引导法、

权衡利弊法、统筹兼顾法、案例参考法“五种方法”,有效破解了医患纠纷难题,全力打造新时代“枫桥经验”医疗纠纷调解安阳版本,有效维护了医疗秩序,保障了医疗安全。

该中心始终坚持医疗纠纷无小事的理念。要求调解人员提升站位,认识到化解医疗纠纷对维护群众生命健康权利、保障社会和谐稳定的重要性,把预防极端案件的发生作为调解工作的基本原则,以医疗矛盾纠纷化解这一小支点,撬动安阳市平安建设的大杠杆。坚持匠心服务不违心的理念。要求调解人员以工匠精神认真严谨地对待案件每个细节,同时在调解过程中做到躬身入局、共情共鸣,把矛盾纠纷当成自己家的事来办,让当事人在每个案件中感受到公平正义,感受到尊重理解。

该中心坚持以先进思想教育人,提升调解员的思想道德素质。评选“金牌调解员”,以先进典型鼓舞人,以榜样力量带动整体素质提升。提升调解员专业理论素质。采取线上指导学、线下组织学的方式丰富医学知识储备,指导调解员通过“医法汇”等官方微信公众号发布的文章进行线上学习,并利用专家咨询机会,结合具体案例对调解员进行医学常识普及。提升调解员业务能力素质。强化分析判断能力、工作协调能力和沟通交流能力,根据纠纷成因、性质、难易程度、发展变化

等情况,向当事人进行耐心解说,帮助当事人分析利弊,劝导当事人认清事实、接受调解。

该中心建立专家咨询机制,选拔从业三年以上的副主任医师专家110余人组成专家咨询库,为医疗纠纷调解提供智力支撑;严格专家咨询,每次专家咨询,采取随机抽取的方式选择相关专业的3名至5名专家进行评议。建立司法确认机制。针对赔偿数额高、起伏波动大的案件,在签订调解协议后,依法由司法机关对调解协议书进行司法确认,保证调解协议的履行,维护调解权威。建立诉调对接机制。该中心与北关区人民法院实行工作联动机制,由北关区人民法院在医疗调解中心设立巡回法庭,对于调解不成,需要提起诉讼的,可以由巡回法庭直接介入审理。建立跟踪回访机制。该中心定期对当事医患双方进行回访,征求各方意见,不断提升调解能力和服务水平,同时依靠基层单位组织对医疗纠纷案件予以持续跟踪关注,做好后续工作。

该中心创新“五种方法”,促进调解工作。心理疏导法。当事人情绪较为激动,通过倾听的方式使得当事人能够将情绪释放出来,引导当事人冷静下来接受调解,最终同当事人建立起信赖关

系,让当事人能够将中心作为帮助其解决纠纷、维护权益的场所,从而促进后续调解工作的开展。正面引导法。针对当事人赔偿期望过高的情况,通过向当事人详细解释说明所涉及案件中的医疗知识及法定赔偿标准,促进纠纷解决。权衡利弊法。针对当事人诉讼、调解来回反复,意志不坚定的情况,积极宣传中心调解的便利性,司法诉讼的复杂性,引导患者明确诉讼成本,主动接受调解。统筹兼顾法。针对伤情较为严重的案件,采取“两步走”策略,先行解决赔偿标准范围明确的案件;标准尚不明确的,待伤残等级鉴定结果作出后再行调解。案例参考法。针对赔偿标准尚不明确、不确定因素较多的情况,该中心通过对接当地司法部门援引先例供当事人参考,使当事人对赔偿数额有一定的心理预期,有效预防当事人提出“天价赔偿”,为后续调解工作的开展提供便利。

郑来运说:“市医疗纠纷人民调解中心将以党的二十大精神为指引,强化服务意识,提高专业水平,将医疗纠纷预防在早、化解在小,维护正常医疗秩序,保障医患双方合法权益,促进社会和谐稳定,推动我市平安建设工作再上新台阶。”



“政治生日”忆初心 忠诚尽责担使命

“我志愿加入中国共产党,拥护党的纲领,遵守党的章程……”6月28日,林州市司法局组织全体党员干部举办庆“七一”主题党日,该院党员一起面对党旗庄严宣誓。

宣誓完毕后,市司法局领导为10名7月1日入党的党员赠送了“政治生日”贺卡。随后,过“政治生日”的4名党员代表围绕入党初心,回忆了自己的入党经历和党组织多年来的培养教育,结合公证、社区矫正、司法所工作实际谈感悟。大家纷纷表示,要把此次主题党日活动作为新的开始和起点,牢记初心使命,用实际行动践行入党时的铮铮誓言,努力为新时代司法行政工作作出新贡献。

(本报记者 王晓楠 摄)

←6月30日,市公安局北关分局民警来到康复医院看望慰问了新中国成立前入党老党员,为老人送去祝福。今年92岁的冯文君老人1948年加入中国共产党,曾经参加过平津战役,为革命奉献了青春和热血。在康复医院,民警与老人热情交谈,详细了解老人的日常生活及身体健康状况,同老人及家属拉家常,祝福老人节日快乐、健康长寿。

(本报记者 王倩 摄)

内黄县人民法院豆公法庭

跑出涉企纠纷调解“加速度”

本报讯(记者 王璐)“没想到这场官司一天就结束了,真是太感谢法官了!”6月30日,王某激动地对记者说。近日,内黄县人民法院豆公法庭顺利调解了一起买卖合同纠纷案件,原告、被告双方成功达成和解。

据悉,原告王某经营内黄县某拔

丝厂,被告赵某、郭某经常向原告处购买钢材,经双方结算,赵某、郭某欠王某钢材款总计94700元。二人于2022年4月12日向原告出具欠条一份,后原告需要周转资金,经再三催要,赵某、郭某偿还20000元后,下欠70000余元货款仍未偿还。为

维护企业合法权益,王某将二人诉至法院。

受理案件后,为了保证原告企业的正常经营,同时降低双方当事人的诉讼成本,承办法官王学方立即拨打两名被告的电话进行沟通,了解案件详细情况。在认真听取双方诉

求后,王学方认为,双方的争议焦点在于分期付款的时限存在分歧,于是他抓住这一重点作为调解的关键,围绕付款方式、时间等焦点问题,耐心释法明理,并妥善平衡双方利益,经过协商调解、拟定方案,最终促使双方成功达成调解协议。

男子跳河轻生 民警救人获赞

本报讯(记者 王倩)7月1日是星期六,周末休息的市看守所民警牛占军在将孩子送往兴趣班的返程路上,遇到一名中年男子跳河轻生,成功将其救下。

当日8时30分,牛占军将儿子送至兴趣班,返回行至安阳桥南头时,沿河公园内正在举办的歌唱活动吸引了他的注意。来到活动现场不久,牛占军看到不远处的河堤上放着一副拐杖,感觉不对劲的他迅速向河边跑去。

果然,在距离河岸两三米的水面上,一名中年男子脸朝下趴在水中。顾不得多想,他纵身跳进河中,迅速将男子头部托出水面,并使动将其往岸边方向拖行。可是,因男子体重较大,河岸又陡,牛占军将男子拖至岸边后,始终无法将男子救上岸。他用一只手机托着男子的腋窝,让其头部露出水面,同时用另一只手掏出手机拨打110,请求支援。然而,手机因为浸水通话仅持续了40秒便死机。很快,在附近参加歌唱排练的市民张富庆听

到牛占军的呼救声赶了过来,下水协助救援。

之后,市公安局北关分局2号巡逻车民警赵信波和消防救援人员也相继赶到,大家一起将男子救上岸,并由120紧急送往医院救治。

看着救护车远去,牛占军才放心离开,而他的手机已经因为救人时泡水而完全死机。在位于民主路的一家手机维修店内,店主花了近1个小时才修好手机,他好奇地问:“发生啥事儿了?手机进水这么严重。”“没啥,刚到牛占军的呼救声赶了过来,下水协助救援。”

在河里救了一个人。”牛占军淡淡地说。当牛占军询问手机维修费用时,店主潇洒地挥手:“救人英雄的手机免费维修。你做了件好事儿,我也做件好事儿!”

据了解,牛占军为军转干部,在部队服役时曾参加四川汶川地震救援工作,并荣立二等功;2010年在江西抚州参加抗洪抢险并获嘉奖。2018年从部队转业后,牛占军在安阳市看守所工作至今。2022年,他因在市看守所工作突出,荣立三等功。

第二届全省检察机关大数据法律监督模型竞赛落幕 文峰区人民检察院荣获一等奖

本报讯(记者 侯沛丽 通讯员 赵晨光)6月29日,第二届全省检察机关大数据法律监督模型竞赛(决赛)在郑州落下帷幕。由文峰区人民检察院选送的确认劳动关系补缴社保虚假诉讼模型参加100余个诉讼模型初评后,顺利进入30名预赛,最终在决赛中脱颖而出,取得总分第一名的好成绩,并荣获一等奖。

6月30日,该院为载誉归来的参赛小组3名干警举行了欢迎仪式。全院干警深受鼓舞,表示将以此次获奖为新起点,持续推进大数据赋能法律监督实践探索,切实提升监督实效,打造好文峰区“数字检察”品牌,引领该院法律监督工作高质量发展。

据悉,去年6月文峰区人民检察院被全市检察系统正式确定为民事“数字检察”工作试点院以来,该

院始终坚持主动作为、守正创新,下大力气研发智慧检务系统,向高科技大数据要检察生产力,初步形成“智能筛查+人工审查+深入调查+法律监督”的“四位一体”崭新民事监督模式,实现了由传统民事监督向“智慧民事监督”的转型升级,收到较好的社会效果和法律效果。去年10月下旬,安阳市检察机关数字检察工作现场会在该院召开,会议交流总结了“数字检察”试点工作的初步经验成果,并对全市“数字检察”工作进行再谋划、再部署、再推进。该院研发的“民事检察智慧检务系统”投入运行后,3个月办理民事监督案件72件,数量与以往相比成倍增加,同时办案质效也得以明显提升。今年2月,省人民检察院党组书记、检察长段文龙在豫北调研了解到该情况后对此表示肯定。

检察官接受评议 提升依法履职能力 市人民检察院第三次接受人大履职评议

本报讯(记者 侯沛丽 通讯员 何妍)“履职评议能够有效监督我们检察官公正办案,作为评议对象,我将全力配合,坚持融入式履职、协同式履职、溯源式履职,用履职评议倒逼检察工作高质量发展。”6月29日,市人民检察院第九检察部一级检察官车驰一边对记者说,一边整理3年来的案卷,为接受人大评议做准备。

6月16日,在2023年安阳市人大常委会评议市人民检察院员额检察官履职对象确定现场,市人民检察院通过抽签确定8名员额检察官接受今年的监督评议。这是自2021年安阳市人大常委会开展员额检察官履职评议工作以来,市人民检察院第三次接受人大履职评议,该院先后共有24名员额检察官就履职情况接受评议。

开展检察官履职评议是新形势下实施监督的创新手段,本次评议以政治和业务学习情况、依法履行岗位职责和公正司法情况等为主要评议内容,包含自查自评、走访调研、抽查案卷、听取履职报告等程序,并要求评议对象对相关工作进行整改落实,旨在进一步规范司法行为,提升司法公信力,达到司法为民、公正司法的目的。

“前两年的履职评议中,16名员额检察官的满意度测评结果均为‘满意’。今年,我们仍将以接受人大履职评议为契机,虚心接受人大评价意见,坚持问题导向,认真排查不足,抓好整改落实,努力提升检察队伍专业化水平,奋力推动各项检察工作再上新台阶。”市人民检察院政治部主任李双玉说。

林州市人民法院 温情化解一起赡养纠纷

本报讯(记者 王璐)近日,年近七旬的李某喜一家因赡养问题起了纷争,经过林州市人民法院执行法官的暖心调解,终以道德的感化唤醒了亲情的回归,一起赡养纠纷得以顺利化解。

李某喜与李某军(子)、李某(女)赡养费纠纷一案,林州市人民法院审理后判决李某军、李某于判决生效之日起每人每年12月30日前给付李某喜赡养费3506.66元。因李某军、李某未按期履行判决义务,李某喜于今年1月4日向该院申请强制执行。执行立案后,执行法官多次联系二人督促其履行赡养义务,但被执行人李某军称申请执行

人之前做生意赔了很多钱,而且借用自己名义贷款借钱,导致现在负债累累,不愿意承担赡养责任。被执行人李某则称目前没有能力履行判决义务。

随后,执行法官将双方当事人约至法院进行调解,耐心细致地向被执行人释法明理,从亲情角度悉心教育感化被执行人,劝导其不应以附加条件作为赡养老人的对价。如今申请执行人年老体弱,生活无法自理,作为子女要多为父母着想,共同解决家庭难题。在执行法官耐心温情的沟通疏导下,被执行人表示愿意履行其所应承担的法律义务并当场支付完毕。



6月28日,北关区人民法院举办了“阅读以明志 鉴往而知来”读书分享会。干警们通过阅读《习近平在上海》《如何读懂中国共产党》《百年大党何以风华正茂》等红色书籍,以声传情、以文言志,分享读书成果,交流思想感悟。

(本报记者 王璐 摄)



6月30日,利用我市举办“精忠报国 为党献歌”演唱会的契机,文峰区司法局工作人员来到市文体中心体育场附近,为群众发放《安阳市创建全国法治政府建设示范市致广大市民的一封公开信》,提升群众对创建工作的知晓度、参与度,助力我市法治政府创建取得实效。

(本报记者 王晓楠 摄)