

创新“三针疗法” 构建和谐医患关系

福建厦门市同安区建立专业人民调解组织,有效打好“预防针”“治疗针”“长效针”,走出一条有效预防和调处医疗纠纷的新路子

□ 谢代文 林冰冰

医疗纠纷是当前社会矛盾的热点问题,也是影响社会和谐稳定一个重要因素。近年来,福建省厦门市同安区为破解医患纠纷难题,专门建立专业人民调解组织化解医患纠纷,经过多年的实践和积累,创新探索出“预防针、治疗针、长效针”“三针疗法”机制,走出一条有效预防和调处医疗纠纷的新路子,筑起促进社会稳定的新防线。

截至目前,同安区医患纠纷调解委员会共受理医疗纠纷185件,调处成功175件,涉及赔付金额984.6万元,取得“为政府分忧、为医院解难、为患方维权”的实际效果。“三针疗法”被福建省司法厅人民参与和促进法治处在全省通报学习借鉴。

打好“预防针” 源头化解纠纷苗头

同安区是厦门市面积最大的行政区,有457家医疗机构,医患纠纷案件发生的范围从重点医院延伸到卫生院、社区医院及民营医疗机构等领域。2011年10月,同安区在厦门市率先成立医患纠纷调解委员会(以下简称“医调委”)。运行10年来,医调委发挥了显著作用,成为同安区医疗纠纷调解“神器”。

“医患纠纷产生时,双方都需要有一个信得过的第三方站出来‘说句公道话’,把矛盾冲突遏制在萌芽中,医调委扮演的正是‘灭火队’的角色。”同安区医患纠纷调解委员会主任、“全国模范人民调解员”柯良取说。

“我们每月组织调解员到各医疗机构走访,对医疗矛盾纠纷隐患苗头及时登记跟进,做好舆情分析,最大限度消除影响社会稳定的风险隐患。”据柯良取介绍,同安区医调委建

立了一支50多人的医疗纠纷联络员队伍,公立医疗机构由医务科负责人担任联络员,社会医疗机构由区卫健局卫管科负责人担任联络员,直接对接区医调委,确保调解员在纠纷发生后第一时间介入,必要时直接参与医疗机构的现场处置,有效打好“预防针”。

预防的关键在关口前移。同安区医调委通过数据统计分析,归纳医疗纠纷频发的领域,剖析纠纷诱因,分别针对高危风险因素和替代性诊疗方案有效告知、沟通技巧问题等研讨相应的防范和处置措施,向医疗机构提出合理建议,引导医方提高事前防范能力,从源头减少医疗纠纷发生,在辖区人口增长40%的前提下,实现纠纷零增长。

巧施“治疗针” 专业诊脉解疑难

“廉政热情务实、真心为民解忧”……走进同安区医调委调解室,墙上8面锦旗格外醒目,其中一面锦旗是位年过六旬的当事人老黄送来的。对于老黄的纠纷调解过程,柯良取记忆犹新。

老黄的儿子酒后被玻璃扎伤,送往医院急诊。因医院处置不当,老黄等来的是儿子窒息死亡的消息。老黄和妻子在医调委里得不到合理说法,寻到医患纠纷调解中心寻求帮助。柯良取耐心帮老黄夫妻二人查资料、找疑点,通过医疗过错责任鉴定依法维权。经过数十次调解,老黄最终拿到95万余元赔偿款。

为提高调解成功率,打好化解纠纷“治疗针”,同安区在调解和医学、法学两个专业上下足功夫,不仅从区卫健局、司法鉴定机构、各司法所、律师事务所选聘“精兵强将”担任委员,还挂牌成立厦门首个以个

人名命名的医疗纠纷调解工作室——小明调解工作室,打造调解“金字招牌”,有效预防了“医闹”行为。

为了更好“把脉”医患纠纷中的“疑难杂症”,同安区医调委还推出“专家会诊”,共享市级专家库,599名副高以上医学专家和50名法学专家采用鉴定式、询问式、答疑式、安抚式等不同类型的模式提供专业支撑,为同安区医患纠纷调解保驾护航。近5年来,同安区医调委为医患双方聘请法学、医学专家调解案件33件,医疗纠纷调解成功率由79%提高到100%。

强化“长效针” 确保实现“案结事了”

2020年初,同安某口腔科诊所发生一起医患纠纷。该诊所负责人为新疆人,事件发生时恰逢家中老人病重住院需要

照顾。得知这一情况后,同安区医调委主动上门服务,多次往返医患之间做“背靠背”调解工作,得到双方的信任和理解。一起涉及少数民族、极易引发群体性事件的敏感矛盾纠纷得以安然化解。

同安区医调委主动靠前,对身体残疾、行动不便或有特殊困难的纠纷当事人,主动提供上门服务,在群众中赢得了良好的口碑。如今在同安区,发生医患纠纷,找同安区医调委,已成为市民的共识。

“我已拿到医院2万元的赔偿费,太感谢你们了。”今年6月中旬,患者纪某握着同安区医调委回访工作人员的手,对同安区医调委“回头看”确保调解协议切实履行再一次表达了谢意。

靠前服务、事后回访,成了区调委确保“案结事了”的工作流程。同安区医调委对每件医

疗纠纷坚持一回访一记录,同时将普法宣传贯穿其中,大大提升了医患双方对医疗纠纷调解工作的认同感和满意度。

为进一步形成合力,同安区还成立医疗纠纷调解工作指导小组,建立司法、卫生、综治、信访、民政等部门的联席会议制度。同时,与区卫健局协作,将医疗纠纷调解工作纳入“平安医院”建设范畴,在3家公立医院建立调解室、配备调解员;与区人民法院协作,通过司法确认增强调解协议效力。

与区卫健局、区法院“两个协作”机制建立以来,同安区经由法院给予司法确认的医疗纠纷人民调解协议18件,赔偿金额达437万元。近3年来,同安区医调委对近20家医疗机构和70多个家庭进行了相关法律法规宣传,医疗纠纷调解协议履行率达100%,调解满意率100%。



紫薯走红致富路

近年来,福建光泽县李坊乡科特派站以农村零散土地集中整治为抓手,把发展紫薯种植作为发展集体经济、带动低收入户增收的有效手段。今年,李坊乡在采收后的烟田推广种植紫薯近1000亩,亩产达4000斤左右,成为当地村民增收的新产业。图为当地村民展示采收的紫薯。

官德志 摄

打通镇村便民服务“最后一公里”

四川广元市剑阁县立足“基层事情基层办”“基层事情有人办”“基层事情一次办”,探索搭建顺畅高效的便民服务运行机制

□ 高寒 赵国辉 石小强

“合并到剑门关后,老百姓办事一度不太方便。许多年轻人都出去打工去了,村里都是孤寡老人和孩子,大多腿脚不便。”位于四川省广元市剑阁县大山深处的健民村支部书记母仔雄感触颇深,“现在的便民服务措施极大方便了老百姓办事”。

四川省开展乡镇行政区划和村级建制调整改革后,在剑阁县,随着镇域和村域面积拉大,乡镇便民服务半径扩大,供给“吃力”等问题凸显出来。

群众评价改革成效,往往把服务是否改善、办事是否方便作为一个重要衡量标准。为兑现改革之初的诺言,剑阁县委、县政府把满足人民群众对美好生活的向往,作为推进两项改革“后半篇”文章专项工作的根本出发点和落脚点。面对山村便民服务的难点、堵点,剑阁县立足“基层事情基层办”“基层事情有人办”“基层事情一次办”,探索搭建顺畅高效的便民服务运行机制,切实打通服务群众“最后一公里”,着力提升群众获得感和满意度。

立足“基层事情基层办” 重构服务体系

在两项改革中,为充分发挥剑门关镇辐射带动作用,健民村从原高观镇合并到剑门关镇。但健民村也成为剑门关镇最远的一个村,到镇政府路程近35公里。

为适应镇村建制新布局与人口流向新趋势,着眼群众办事“往返镇跑”的现实问题,剑阁县构建乡镇便民服务中心、撤并乡镇便民服务站、村(社区)便民服务站、撤并村(社区)代办点和村(社区)便民服务体系“五位一体”便民服务体系,破除便民服务死角,真正做到便民服务“横到边纵到底”。

剑门关镇坚持“撤乡不撤责”的原则,在原高观保留便民服务站,开设综合服务、林业服务、农业服务、人社服务等四个窗口,并有4名专职人员负责日常运行维护和服务事项代办。同时,在19个村(社区)分别设立便民服务站,让居住较远的村民能一次性递交申请,就近委托办理。截至2021年10月,已办理8大类服务事项2000余次,办结率99%以上。

“针对改革后便民服务难

的问题,2021年新设便民服务站364个、代办点215个、成立便民服务站364支,其办理事项分别为12项、7项和‘4+N’项。”剑阁县行政审批局局长贾孔国介绍说,便民服务站创新增设“4+N”清单设置,“4”即就业登记等基础清单,“N”为需求清单,满足特殊人群便民服务需求。

立足“基层事情有人办” 配强服务队伍

在武连镇便民服务中心,民政残联、医疗保障等12个低柜台,无遮挡的服务窗口整齐有序;工作人员着装整洁,热情洋溢,对来办事的群众耐心、细致、周到的讲解办理流程 and 所需材料;大厅还专门设立“办不成事”窗口,实行“追踪办理”,破解办事难的问题……

武连镇原人大主席、便民服务中心主任贾国富表示:“武连镇常住人口17.279人,以往群众办事楼上楼下两头跑。两项改革后,为了改变这一现状,分类设置12个办事窗口,便民服务中心配备24名工作人员,12个窗口人员实行‘AB’岗,确保每个窗口都有人办事。”

剑阁县按照“资源下沉、服

务下移”原则,在29个乡镇统一设立便民服务中心,并采取“减县补乡”办法,推动编制资源向乡镇倾斜,选优配强乡镇便民服务中心力量,明确便民服务中心主任由乡镇副科级领导担任。

剑阁县现有乡镇便民服务中心29个,通过整合“七站八所”工作力量,实有人员达到319人,平均工作力量比改革前增长43.9%。目前,各乡镇便民服务中心工作人员最少7人,最多达24人。通过对工作人员进行全覆盖专题培训、跟班学习等方式,实现了乡镇服务事项“有人办、办得好”。

“现在办事方便不说,还特别快捷,态度好、效率高。尤其是实行‘AB’岗后,办事不愁找不到人,办不成的事情还可以去‘办不成事’窗口申诉。”正在武连镇便民服务中心办事的三元村二组村民吕绍利笑着说。

立足“基层事情一次办” 规范服务路径

针对乡镇属地管理事项多、“权小责大”堵得乡镇干部窝心、“多头办事”跑得群众心烦的问题,剑阁县通过明确事

项清单、规范办事流程、创新服务模式,切实提高乡镇为民服务的便利性和品质度。

自2021年以来,剑阁县全面梳理农村宅基地审批、个体工商户登记、林木采伐许可等“一件事一次办”事项20项进驻乡镇便民服务中心,将城乡低保申请、困难残疾人生活补贴、医疗报销等111项公共服务事项下放到乡镇,乡镇可办高频事项达43项,基本实现“不出镇办理”。

“满意满意!以前办事都是到处跑,还找不到人,有时候办个事得花一天时间,现在都是一窗受理,一次性递交材料就可以办成所有事情。”前来剑门关镇便民服务中心办事的高峰村村民魏海军高兴地说。

为提升基层便民服务的制度化、规范化、标准化、效率化水平,剑阁县制定实施镇、村便民服务工作规范,把各项办事程序、办事须知、办理时限、收费标准公布于众,做到“告知一口清、一纸明”。同时,严格考核便民服务首问负责制、一次性告知制、限时办结制、接件代办制,细化完善“一窗受理、集成服务”模式,实现“一个口子进、一个口子出”。

地方传真

广西壮族自治区第十二次党代会将召开

本报讯 据了解,中国共产党广西壮族自治区第十二次代表大会将于11月25日在南宁召开,会期4天。

据广西壮族自治区党委书记刘宁在指导起草工作报告时明确要求,要体现在历届自治区党委、政府打下的坚实基础基础上继续奋斗,注重总结好运用好这些年来行之有效的好经验好做法,与自治区“十四五”规划做好衔接,保持工作的延续性和连贯性。

据介绍,本次党代会主要有4项议程:听取和审查中国共产党广西壮族自治区第十一届委员会的报告,审查中国共产党广西壮族自治区第十一届纪律检查委员会的工作报告,选举中国共产党广西壮族自治区第十二届委员会,选举中国共产党广西壮族自治区第十二届纪律检查委员会。

(龚成钰)

江苏淮安市洪泽区构建破产处置府院联动“1+3”工作机制

本报讯 近年来,江苏省淮安市洪泽区策应法治化营商环境建设,持续深化破产审判改革,探索建立破产处置府院联动“1+3”工作机制,全力做好闲置土地清理、问题楼盘处置、僵尸企业出清“三类”濒临破产企业市场出清工作。截至10月,共处理破产企业34家,释放土地510亩,清理债权6.2亿元。

建立“1+N”联席会商机制。成立联席工作专班,定期召开全体会议、专题会议和季度例会,审议工作计划、通报进展情况和会商处置问题。出台《洪泽区清理闲置、低效用地实施方案》,协调解决宝明集团等10家破产企业土地清理难题,为推动台华新材料重特大项目尽快落地提供坚实保障。

(倪洋军 宋玥)

永州·蓝山国际皮具箱包博览会将举行

本报讯 2021第二届永州·蓝山国际皮具箱包博览会将于12月3日~5日在湖南省永州市蓝山县举行。本次博览会以“‘箱’约永州、‘包’容天下”为主题,将推出开幕式、招商推介会、银企对接会、原创设计大赛颁奖盛典、皮具箱包玩具制鞋产业采购对接会五大主题活动。

据介绍,预计约8000人参会,包括300余家国内皮具箱包玩具制鞋行业的品牌企业、龙头企业、设备生产商、技术提供商以及5000多名省内外皮具箱包玩具制鞋行业企业、机构、科研、协会及商务代表。与首届相比,本届博览会增设国际品牌展区,将邀请欧美日韩等多个国际品牌商参与。

蓝山县轻纺皮具箱包产业是永州市重点培育的六大重点产业之一。目前,蓝山县已落

地皮具箱包玩具企业130余家,总投资达110亿元,打造集研发设计、原辅料供应、产品生产、配件加工、展览体验、电商销售于一体的皮具箱包全产业链。蓝山皮具箱包产业被列为全省“十大产业集群”之一,蓝山县皮具箱包小镇被列为湖南省特色小镇。

永州市副市长李旦梅介绍,举办永州·蓝山国际皮具箱包博览会是加快融入粤港澳大湾区引领区、打造湘南湘西承接产业转移示范区的重要举措,将助推永州制造业发展升级。皮具箱包博览会为皮具箱包行业发展搭起一座沟通的桥梁,为相关企业寻求合作、拓展市场、品牌推广搭建优质平台,推动更多皮具箱包玩具企业在永州抱团发展,打造产业品牌,形成产业生态。

(曾盼明 陈圣恩 杨雄春 王薪祺)

国际青年创新大会在深圳落幕

本报讯 日前,2021年国际青年创新大会(IYC)在深圳坪山区圆满落幕。

2021国际青年创新大会主题为“以科技带动高质量创新,以绿色促进可持续发展”,由开闭幕式、3项青年线上活动、5场相关主题论坛、1场青年圆桌会构成。受疫情影响,大会采用线上直播形式举行。

大会主题论坛主要围绕“通向碳中和的零碳社区解决方案”“后疫情时代创客生态圈”“碳中和:企业如何行动”“碳中和:政府与公众如何行动”等话题展开,旨在推动青年创新创业,引领企业、公众等探索可持续发展实践。大会分享

可持续发展成果及经验,为汇聚全球资源、加快构建绿色技术创新体系、为建设国家可持续发展议程创新示范区、落实2030年可持续发展议程提供中国经验,努力实现经济社会和生态环境全面协调可持续发展作出了重要贡献。

闭幕仪式上,2021国际青年创新大会组委会秘书长陈代兴指出:“大会期望为中国青年创造更好融入全球创新浪潮的机会,为当前全球创新版图重塑搭建广阔舞台,促进各国青年加强创新开放合作,完善全球科技创新治理,更好增进人类福祉。”

(叶仕春 赵立东)