

患者术后成植物人 家属索赔

普陀区医患纠纷调解员赴现场主动作为,得到双方认可

□法治报记者 王建慧
通讯员 董宪民

52 岁的女患者倪某因“蛛网膜下腔出血”至某医院就诊。院方诊断后,为其“行前交通动脉栓塞术”,术中动脉瘤破裂大出血,倪某某随即被转往急诊,在全麻下“行双侧开颅血肿切除术+去骨瓣减压术”,术后患者一直处于植物人状态。为此,患方儿子认为,这是医院手术不当所致,向法院提出高额索赔。院方则认为,治疗过程符合规范,不应承担责任,只同意给予人道主义补偿。双方谈不拢引发医患纠纷。

普陀区医患纠纷人民调解委员会第一时间安排调解员奔赴现场处置,并采用“面对面”“背对背”的调解方式化解医疗纠纷,得到双方认可。

【事件】

患者手术中大出血
家属提出巨额索赔

2015 年 3 月 5 日,52 岁的女患者倪某因“蛛网膜下腔出血”至某医院就诊,某医院将其收治入院后,经脑血管造影诊断为“侧前交通动脉瘤”。之后,某医院在全麻插管下为其“行前交通动脉栓塞术”,术中动脉瘤破裂大出血,倪某某随即被转往急诊,在全麻下“行双侧开颅血肿切除术+去骨瓣减压术”,术后患者一直处于植物人状态。患方儿子认为,这是某医院手术不当所致,要求该医院赔偿治疗费、护理费等共计人民币 200 万元。

而院方则认为,治疗过程符合规范,依法不应承担责任,但愿意从人道主义考虑,补偿患方 15 万元。因双方提出的赔偿金额差距过大,多次协商无果,患者的儿子将母亲留置在医院后,便回了老家了。之后,某医院多次联系兄弟俩,磋商倪某某的出院事宜,但终因赔偿金额差距太大而告吹。

多次磋商无果后,为了节约医疗资源,2017 年 8 月,院方一纸诉状将倪某某和其儿子告上了法庭,请求判令支付拖欠的医药费近 30 万元、腾退侵占的病床并承担诉讼费。院方于 11 月下旬向患者儿子发出通知,要求 11 月底前将母亲转移出医院,否则后果自负。12 月 1 日,院方将倪某某送往了远郊一家“养老院”,并预付了 7000 元定金。

2017 年 12 月 1 日,患者的儿子刘某赶到医院时,发现母亲不见了,要求院方负责接回来,双方矛盾逐渐激化。

普陀区医患纠纷人民调解委员会也在第一时间安排调解员奔赴现场处置。面对这样的紧急状态,医



刘欣楠制图

调委主任和调解员在得到法院的口头委托后挺身而出,在征得双方的同意后,立即召开了调解会。

【调解】

调解分析利弊得失
几轮磋商终达共识

调解会从早上 9 点一直持续到下午 2 点,调解员先是采用“面对面”的方式,听取双方当事人的诉求,再通过“背对背”的方式,分别做双方的工作,为他们分析利弊得失,还请来了颇具威信的长辈做刘某的工作。经过几轮磋商,双方首先达成了两点共识:1、某医院免除倪某某的医疗费;2、某医院安排 120 救护车将倪某某送至当地指定医院。

至此,双方虽然达成了初步协议,但在赔偿金额方面仍各抒己见,互不相让,双方僵持不下,气氛紧张。调解员见此便暂时中断了调解,再次分别做起了双方的工作,并建议医院将赔偿金额定在可能的范围内。

在调解员的不懈努力下,双方最终接受了调解员的建议,对赔偿方案表示同意,随即签了《调解纪要》,并约定次日签署人民调解协议书。

2018 年 1 月 5 日,在调解员的主持下,双方就补偿金额、支付方式等达成最终的共识,并签署了人民调解协议书。同时,调解员帮助双方化解了协议履行过程中遇到的种种难题,圆满解决了这起医疗纠纷。

【点评】

奔赴现场主动作为
诉调对接化解纠纷

◆患方点赞。不善言词的两个儿子一次次表达真诚的谢意,不仅提出要写表扬信、送锦旗,还诚邀调解员赴老家游玩,被调解员婉拒。

◆院方点赞。院方表示由于他们的不当举措,引起了这么大的波澜,十分感谢医调委及时出手,化解矛盾。

◆法院点赞。法院受理本案后感觉到很棘手,医调委主动化解纠纷,不仅为法院减了负,也使法院与司法局在医疗纠纷案中的诉调对接实现了“零”的突破。

医调委的调解员得知这一紧急事件后,立即奔赴现场,调解员主动作为,在充分了解案情后,有针对性地根据法理、生活常理和医学知识一一对患方进行耐心细致的答疑解惑,既消除了患方家属的疑惑,也稳定了他们的急躁情绪,既宣传了法律知识,也为成功化解这起近 3 年的医患纠纷打下了良好的基础。

此外,双方签署完人民调解协议书后,调解员继续跟进并确保协议的履行。在调解员的努力下,使得协议中未约定却又必须解决的后续问题也一一得到解决,有效化解了这起疑难复杂类医患纠纷,做到案结事了。这起医患纠纷的成功化解,不仅平息纠纷、化解矛盾,还在调解机制的对接上有所创新,受到各方点赞就是对医调委的充分肯定。

实行“综合工时制” 超时加班引发争议

莘庄工业区劳资纠纷联合工作室找准切入点促成调解

□法治报记者 季张颖

在“综合工时制”之下,员工控诉公司超时加班,严重影响自身身体健康,而公司则坚称,严格按照劳动法规定,即便是特殊工时,综合计算下来并没有违反劳动法的规定。双方各执一词无法调和,求助闵行区莘庄工业区劳资纠纷联合工作室。调解员通过做双方工作,最终双方达成调解协议,员工表示愿与公司解除劳动关系,公司也愿意支付其三个月的经济补偿金。

【事件】

旺季加班淡季安排休息
员工控诉单位影响健康

去年 3 月底的一天,莘庄工业区一公司员工张某来到劳资纠纷联合工作室,对于他在该公司超时加班,严重影响身体健康一事,要求公司给个说法。

经调解员了解后得知,张某在该公司上班。因为该公司的生产特点决定了企业不能实行标准工时制,且经过了劳动部门的批准,劳动者工作时间不定,所以员工工作按照的是“综合工时制”。这意味着,旺季的时候工时长,到了淡季又可以安排休息。

对此,公司负责人明确表示:“我们公司实行综合工时制,这些都是和员工签订合同时说好的,不存在超时加班的现象。”而张某则认为:“就因为公司实行的综合工时制,我感觉最近一直连续加班,已经影响到我的身体状况了。”

双方的矛盾在于:张某认为企

业因为按照综合工时制,所以要求员工在旺季时加班加点,没有保障员工的身体健康,每日每夜要求员工加班的做法是不合理的。企业则认为,他们是按照劳动法规定,在旺季安排员工适当加班,在淡季再安排员工休息,综合计算下来的工作时间并没有违反劳动法的規定。

【调解】

找准切入点耐心劝说
双方达成了调解协议

调解员意识到,本案是由于公司实行特殊的综合工时制使得员工加班时间过长所引发的劳动纠纷,这类问题如果处理不及时、不妥当,容易产生突发性事件,影响社会和谐和稳定。

为此,调解员要求员工张某和涉案公司派代表参加调解,如果不同意代表人意见,可以自行参加调解。伊始,张某表示公司安排员工加班加点,已经超过了劳动法的规定,并没有保障到员工的身体健康。企业负责人陈某当即表示:

“公司肯定是按照劳动法规定安排员工上下班的,因为我们公司比较特殊,旺季的时候订单特别多,需要员工加班加点,但是我們也在淡季时安排员工休息,总的工作时间并没有超过国家所规定的标准。”

调解员分析认为:“我国劳动规定的工时制度有三种,即标准工时制、综合工时制和不定时时制。本案中公司有几个月订单比较集中,要求员工加班加点,但是在淡季时安排员工进行休息,综合计算工作时间,如果没有超过劳动法的规定,这是可以的。当然前提是要保障员工的身体健康。”通过对双方的耐心劝说,最终张某表示愿与公司解除劳动关系,公司也愿意支付其 3 个月的经济补偿金。

【点评】

谨防以“特殊工时制”
侵犯劳动者合法权益

近来,时有职工到劳动保障部门举报某些实行综合计算工时工作制的企业,不但没有休息日,而且

每天工作十几个小时,有时通宵达旦地连续工作几天几夜,且不支付加班工资。特殊工时制包括不定时工作制和综合计算工时工作制两种,是针对因特殊情况,无法按标准工作时间衡量、必须机动作业的职工所采用的一种工时制度。实行特殊工时制,虽然能够满足特殊的用工需求,让用工时间、用工方式更加灵活,但这并不等于用人单位可以随意适用,更不等于可以将之作为规避法律、降低成本、侵犯劳动者合法权益的“杀手锏”。员工应谨防单位利用“特殊工时”侵犯劳动者权益,切实保护好自身的权益。

上海市合勤律师事务所左高飞认为,综合工时制与标准工时制相比,工作时间安排上相对灵活,但并非没有限制,即在综合计算周期内,某一具体日(或周)的实际工作时间可以超过 8 小时(或 40 小时),但综合计算周期内的总实际工作时间不应超过总法定标准工作时间。适用综合工时制的用工单位在追求效益的同时,更要兼顾员工的基本权益,合理安排员工的工作时间。