

一场火灾殃及16户邻居

普陀区两级调委会携手化解“怨声”

□见习记者 陈友敏
法治报通讯员 刘聪

2021 年 10 月 30 日上午，普陀区宜川路街道某小区部分居民赶到居委会反映，该小区某楼栋六楼一户正有滚滚浓烟从窗户外溢，要求居委会干部迅速前往现场查看处置，有的居民也拨打了 119、110 报警电话……事不宜迟，居委会书记迅速组织居委会干部火速赶至现场，全力配合公安、消防维持现场秩序、疏散楼内居民、安抚居民情绪。消防部门迅速扑灭火情，这场火灾虽没有造成人员伤亡，但相邻的 16 户邻居都遭受了不同程度的渗水和财产损失，一场火灾引发了错综复杂、矛盾重重的赔偿纠纷。

该街道辖区老旧住房比较集中，火灾发生后街道、居民区两级调委会迅速启动联调机制，聚焦解“急点”、破“难点”、疏“堵点”，攻坚克难，确保了“矛盾不上交、平安不出事、调解不缺位”。

解“急点”，安心先安居

因失火住户家中堆满了大量易燃易爆杂物，消防人员为防止火情扩大按照消防规定进行大面积喷水灭火，火警消除后，全楼有 16 户居民反映家中受损，尤其是紧挨火源点的几户邻居受损比较严重且影响居住。

失火住户是一对老夫妻，突如其来的火灾，加之还要面对受损邻居的责骂声，王某某夫妻俩只好紧闭家门不敢出户。

这场火灾致使该楼栋三分之二居民家庭受损，为防止受损居民情绪激化，调解员在走访受损居民过程中，将解决居民燃眉之急的居住困难作为调解首选。

调解员一边及时上门疏导王某某老夫妻俩情绪，不必过于担心受损邻居的“责怪”和“索赔”，一边挨家挨户查看居民受损状况，逐一做好情绪安抚工作。同时急事急办，迅速腾出居民区老年活动室一块空间，让王某某老夫妻俩在此安顿，又联系附近旅社安排其他居住困难家庭入住。第一时间的暖心安顿缓解了激化的矛盾。

破“难点”，调解先交底

居民因突如其来火灾殃及普遍情绪激动，加之周边居民纷纷议论，一时场面陷入“困局”。

为此，调解员挨家挨户走访了解受损居民情况，拍照记录受损现场状况，让受损居民填报《火灾受损情况表》，作为调解依据，做到应报尽报，不漏一户。建立受损居民“调解微信群”，畅通诉求表达渠道，并制作一户一策调解方案，制定调解预案。组成由居民区书记、民警、律师、调解员、物业、



资料图片

楼组长参与的调解团队，合力化解疑难复杂矛盾纠纷。

同时，调解员将调解步骤、方法和要求告知所有当事人，要求大家同向努力，合理表达诉求、依法维权、情法相融，不激化矛盾，尽可能通过便利、快捷、低成本的调解途径化解赔偿纠纷。通过向所有当事人主动交心、方法交底、畅通诉求表达渠道，为破“难点”促成调解赢得了有利条件。

疏“堵点”，成功化解纠纷

在全面做好受损居民情况登记、谈话记录、诉求梳理的基础上，调解员锁定赔偿争议焦点，除依法依规、耐心细致外，注重把调解方法和调解技巧有机结合，灵活

调解，释法理、讲情理、促和解，依托地区民警、律师、物业、楼组长、志愿者力量，引导当事人多从邻里和睦考虑、心理上相互理解来弥合纷争、疏通“堵点”。

调解中，调解人员依据《民法典》告知行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任，依照法律规定推定行为人有过错，其不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任，帮助王某某老夫妻认识过错行为和应当承担的侵权责任；请专业人员根据消防鉴定结论，阐释《消防法》《上海市消防条例》等有关规定，帮助受损居民消除疑问，促使王某某老夫妻转变原先“消防排水过多”是造成邻居受损的不正确想法。

为促成当事人达成合情合理的

赔偿协议，综合分析 16 户居民受损情况和赔偿诉求，进一步细化“一对一”调解方案。既根据各家受损实际状况，对照《民法典》有关“侵害他人财产的，财产损失按照损失发生的市场价格或者其他合理方式计算”规定，评判受损赔偿要求的合理性、正当性，又根据王某某老夫妻的赔偿能力，做好受损方当事人的说服、退让、理解工作，不使“赔偿焦点”成为调解的“肠梗阻”。

对个别明显赔偿要求高或不愿接受调解建议的当事人，则由经验丰富的调解员上门开展耐心沟通的思想工作。同时，在物业、志愿者协助下，帮助受损居民修缮房屋、清理家中垃圾等，让王某某老夫妻终于如释重负，连声感谢调解员的辛苦付出、真情关怀。虽然调解历时数月，但通过攻坚克难努力，最终换来了包括王某某老夫妻在内的 17 户居民均满意地达成书面调解或口头调解协议。

【案件点评】

本案是由火灾引发的邻里赔偿矛盾纠纷，虽然法律关系比较简单，但涉及受损邻居众多和不同诉求，特别是赔偿认定这一棘手问题，具体到每户受损家庭矛盾纠纷复杂且涉及专业性问题。如果寻求法院诉讼，则需要进行受损司法鉴定，程序复杂，费用也多。

对此，该案在调解过程中，适时转变思路，梳理案情，分析矛盾焦点，围绕“赔偿焦点”化僵局，解燃眉之急，安心先安居；将说不清、道不明问题，坚持法、理、情相融方法，寻找突破口，让矛盾“降温”；始终抓住关键点，促成相互谅解、利益平衡，定分止争、握手言和，最终使极易触发的群体性矛盾纠纷得到成功化解。

术后情况不理想，家属对医院不满

徐汇区医调委适时启动专家咨询程序促成双方和解

□法治报记者 季张颖

工作中意外从高处跌落，术后伤情却有所加重，患方认为是医院延误治疗，或是手术不当所致，就此与院方产生纠纷。记者近日从徐汇区司法局获悉，此前，徐汇区医调委接受了这样一起医患纠纷，调解员根据医患纠纷的专业性适时启动专家咨询程序，为双方答疑解惑，并在此基础上搭建调解平台，最终促成了双方和解。

术后情况不佳引纠纷

2021 年 5 月的一天，黄某某因在工作中从高处跌落后入住某三甲医院，经医院检查后做了全麻下行颈椎前路减压融合内固定术。

当月 13 日，黄某某为进一步治疗及康复转至外院，患者颈部以下瘫痪、肺部感染、气管切开、呼吸机辅助呼吸。家属认为，患者的状况与医方诊疗行为及延误治疗有关，因此与该三甲医院产生纠纷。

2021 年 7 月中旬，患方家属来到医调委咨询，询问黄某某相关问题能否提出医患损害维权，接待的调解员就医患维权相关途径、方式、方法进行了解答，并询问了黄某某相关的诊疗过程及家属认为的主要争议点。

患方提出两点：一是患者 5 月 2 日坠伤后即至该医院就诊，接诊医生表示因正处于五一假期，会尽快安排相关医生进行手术，但之后手术安排时间不断拖延，一直到 5 月 10 日才进行了手术，患方认为治疗存在延误，导致患者的伤情最

终加重；二是术前患者胸部以下截瘫，双手尚可活动，但术后患者颈部以下截瘫，双手无法活动，患方认为或者是医院延误治疗导致伤情严重，或者是手术不当导致双手不能活动。患方家属想申请调解，表示已咨询过律师，据其计算提出 394 万余元赔偿的诉求。

启动专家咨询程序

调解员受理该案，结合患方的诉求分析了案件材料。调解员告知患方家属，根据已知情况，医方的诊疗是否存在问题尚不能明确，就医方的诊疗是否存在问题的相关争议，医调委拟安排启动专家咨询程序进行判断。并告知患者家属，黄某某的伤情系工作中高处坠伤导致，假如医院一方的诊疗没有大问题，主要的责任可通过劳动争议维权途径向用人单位进行诉请，将全部责任归给医方既是不合理的。

患方家属当即表示同意启动专家咨询程序，并表示因为患者的治疗已经花光了全家的积蓄，希望能得到补偿费用用于患者的后续治疗。

调解员就患方的实际情况及诉求与医方进行了沟通，医方也同意了启动专家咨询程序。启动专家咨询后，与会专家告知患方家属，根据实际情况坠伤患者不能立刻手术。当时年轻的值班医生经验不太丰富，表述可能不准确，但是整体的诊疗行为是科室经验丰富的医生们共同作出的，手术是在合适的时间开展的。针对高颈位损伤的患者，呼吸平稳，体征正常，3 周之内手术，都算早期手术，所以不存在延误治疗。同时，专家也向医方指出了病史记录上的一些瑕疵，建议医方从人道主义关怀的角度，给予患方适当的补偿。

专家咨询会后，医患双方都对专家的咨询意见表示了认可，院方表示可以适当进行补偿，调解员于是继续做患方工作，和患方家属阐述造成黄某某高位截瘫的因果关系，建议患方寻求补偿的途径从医院转换到用人单位的方向。因为患者是在工作期间高空坠落导致的瘫痪，可以根据《工伤认定办法》和《工伤保险条例》合理合法进一步维权。患方家属表示同意，也接受

医院一方适当的补偿，最终达成了协议。

【案例点评】

一般常识下，对于伤情的诊疗都是认为越快诊疗越好，而对于本案当事患者来说合适的治疗方式却是和常规认为不一样的，必须要适当等待一段时间。专家咨询会上，与会专家指出，颈部有大量神经聚集，伤情导致的组织肿胀会严重干扰手术，这种情况下，越快手术越容易导致死亡，只要保证生命体征平稳，呼吸顺畅，在伤情发生的三周之内进行手术都属于早期手术。患者的情况令人同情，但这并不能代表可以把工伤导致的损害转移给诊疗机构，让医疗机构进行全额赔偿。

在纠纷调解过程中，应明确判断相关责任方与损害结果之间的因果关系，尤其是专业调委会中，要避免眉毛胡子一把抓，将所有的损害结果结合在一起处理，而应该根据具体情况引导纠纷当事人通过合法有序的相关途径进行对应的维权。