

□ 记者 王葳然

对于调解员来说，工作中需要加班加点是常事，但调解工作需要“倒时差”的情况还真是不多见。最近，嘉定区人民调解中心就受理了一起需要“倒时差”的医患纠纷。纠纷的一方是本市一家医院，另一方则是远在加拿大的患者家属。

由于患者在医院治疗后死亡，家属提出高额经济赔偿，诉求金额巨大且涉及跨国沟通难题，医患双方共同向嘉定区医调委申请调解。

九旬老人去世 引发医患纠纷

88岁的韩阿婆因“反复发热”入住本市一家医院，患者基础疾病复杂，既往有肝性脑病、急性肾功能不全等多系统病史。治疗期间，韩阿婆突发病情变化，出现呼吸急促、血压下降，经抢救后转入EICU。虽经积极救治，但病情仍持续危重，后家属要求转院，患者最终因病情过重于另一医院死亡。

纠纷发生后，韩阿婆的家属情绪激动，尤其是她居住于加拿大的小女儿，一边泣不成声，一边向法院讨要说法。来自异国的家属质疑声分外刺耳：医院在患者病情突变时，未能通过严密监护做到及早发现与干预，存在监护失察，间接导致后续救治被动并影响最终预后。

韩阿婆的小女儿在母亲病重期间数次跨国往返，情感与精力投入巨大，却未能见到母亲最后一面，为此她提出高额经济赔偿的要求。

面对复杂局面 分步推进调解

调解员受理案件后，首先判断此案存在三大难点。

第一，患方情绪悲痛激动、要求的赔偿数额很高；第二，涉及跨国、跨时差沟通，程序复杂；第三，医学专业性强，责任认定需要审慎。

面对复杂局面，区调解中心将工作分步推进：

第一阶段：情感疏导，建立信任。调解初期，调解员未急于切入赔偿谈判，而是将重点置于倾听与共情。充分理解小女儿跨国奔波的艰辛与未能尽孝床前的遗憾，对其情感创伤予以真诚关怀。

第二阶段：创新沟通，跨越阻隔。针对核心当事人远在加拿大的核心难题，医调委决定以跨国视频会议作为主要调解平台，并落实三项保障措施：

一是主动协调时差，将主要会议安排在北京时间上午8点，对应加拿大的傍晚时间，最大限度便利各方；

二是提前进行技术测试，确保网络、设备通畅，保障沟通“零误差”；

三是线上流程不失严肃，规范出示证件、宣读规则，使境外当事人获得同等尊重与临场参与感，确保了调解的权威性。

第三阶段：聚焦专业，明晰责任。在情绪平稳后，调解核心转向

跨越太平洋的医患握手 一场需『倒时差』的调解

事实与法律。

调解前，医调委已组织医学、法律专家进行闭门评议，详细审阅全部病历。

专家评议指出：患者年近九旬，基础疾病多且重，病情本身存在急剧恶化的高风险；医院整体救治符合诊疗常规，但在特定时间段的病情监护记录连续性上存在明显瑕疵。综合结

论认为：患者死亡主要归因于自身疾病的严重性与复杂性。医疗行为虽然存在不足，但该不足与患者死亡后果之间难以建立法律上的直接因果关系。

调解员以此专业、客观结论为基础，向家属耐心释明医学的局限性与侵权责任的法律构成要件，引导其理性认知。

第四阶段：引导共赢，达成和解。在责任清晰的基础上，调解员引导双方从“责任之争”转向“问题解决”。

一方面，向法院阐明，虽无主要过错，但诊疗瑕疵确实加剧了家属的心理伤痛，从人道关怀与化解矛盾角度，建议给予适当经济补偿。另一方面，引导家属方基于专业评议结果，将诉求从“高额赔偿”调整为“合理补偿”。

最终，双方在调解员主持下就补偿金额达成一致。

提供细致帮助 达成调解协议

为彻底解决后顾之忧，确保调解成果具备强制执行效力，医调委在协议达成后，立即引导双方向区人民法院申请对调解协议进行司法确认。该程序可使协议获得与法院判决同等的强制执行效力。

由于中外法律制度的差异，调解员对加拿大籍的小女儿提供了精准的“一对一”涉外指导：专门整理并提供了详尽的《涉外当事人司法确认材料清单》，对其身份证明公证认证、授权委托、证据材料翻译等要求进行逐条解释；通过邮件、视频远程预审材料草稿，避免其因格式不符反复奔波，极大降低了她的跨境时间和经济成本。

最终，医患双方在医调委现场及线上同步签署调解协议。小女儿通过视频表示，基于调解过程中建立的信任与后续严谨周到的指导，纠纷得到了最安心且合理的解决。纠纷化解后，患者家属特向医调委赠送锦旗，赞誉调解工作“公平、专业、严谨及人性化”。

“法院+综治中心”三天化解合同欠费纠纷

□ 记者 沈媛

2026年1月8日，一家网络公司的负责人带着焦急与期待来到上海市金山区人民法院，希望能尽快解决一起合同欠费纠纷。“对方电话不接、信息不回，办公地点也已人去楼空。几十名员工的年终工资，就等这笔服务费到位。”

恰逢金山区社会治安综合治理中心正式运行，经法院初步甄别，在充分尊重当事人意愿的基础上，这起纠纷被精准引导至金山区综治中心“多元协同、法院指导”的快速解纷通道。区综治中心接案后，立即启动“精准分流—专业介入—全程跟进”三步工作法，推动纠纷高效实质性化解：

第一步：精准分流，锁定争议核心。案件被优先推送至第三方商事

调解团队，经初步审查，争议焦点迅速明确：被告是否应依约按月支付服务费并承担违约责任。本案中，原告科技公司与被告商贸公司签订了《网络技术服务框架协议》，约定由原告在某平台为被告提供全流程推广与技术服务，结算完全依托平台后台实际消耗数据——这正是典型网络新业态服务的交易特征。

第二步：专业介入，双线协同攻坚。调解团队研判认为，该案欠付事实争议不大，具备调解基础，但结算依据高度依赖线上数据，证据核查难度较高。为此，商事调解组织迅速组建专项调解专班，同步联动市场监管部门、工商联调解员，分别从法律适用与行业惯例两端切入，共同设计解纷方案。

第三步：全程跟进，一揽子化解履约顾虑。调解过程中，金山区法院

全程提供专业支持。针对线上证据核验难题，法官主动对接合同约定平台，厘清数据调取与核验流程；通过对微信聊天记录、邮件、发票、后台截图等电子证据进行交叉验证，形成完整证据链，夯实事实基础。

1月12日，在法院指导与多方协同下，双方达成了调解协议。为彻底消除履约风险，法院同步启动司法确认快速通道，当日完成协议审查并送达裁定书，赋予调解协议与生效判决同等的强制执行效力。从受理到协议生效，全程仅历时三个工作日，为企业大幅节约时间、人力与诉讼成本，真正实现“省时、省力、省钱”。

此次纠纷的高效化解，并非偶然，而是金山区法院深度融入区域社会治理、持续优化营商环境的系统成果。为应对新业态纠纷特点，法院与区、镇综治中心协同构建三大长效联动机制：

一是专业团队常驻机制。选派具备五年以上审判经验的法官及助理常态化入驻，组建涉企、新业态纠纷等专业调解小组，定期开展法律培训与案例研讨，提升综治中心解纷专业化水平。

二是风险预防前置机制。围绕网络服务、平台经济等新业态，梳理合同条款模糊、结算流程不清、证据保存不全等常见风险，制定并推广标准化合同模板，将“消耗数据确认”“发票对接”“支付节点”等关键条款纳入规范，从源头减少纠纷发生。

三是跨部门协同联动机制。与区综治中心、市场监管、税务、行业协会、工商联等单位共建信息共享平台，针对涉企纠纷中涉及的资金监管、税务合规、行业标准等问题，实现快速响应与对接，提供“全链条、一站式”解纷服务。