

法治专栏

医院滑倒心郁结 人民调解来化解

老人在医院滑倒是意外？是侵权？解决纠纷从心结开始？从事实下手？能让老人满意的居然不是经济赔偿！本期一起来看看老西门街道人民调解委员会巧解侵权纠纷难题。

【案例】

王某在某医院就诊后取药过程中不慎滑倒，感觉到手部非常疼痛，于是先找到门诊部主任，主任劝说他先去治疗然后再解决问题。王某当时认为医院有诚意解决，便立即去急诊治疗，被诊断为手掌骨折。在家休养3个月后，王某前往医院协商解决问题，但院方认为王某滑倒骨折是意外事件，医院没有责任，出于人道主义愿意赔偿2,000元人民币。王某认为院方出尔反尔，要求院方进行责任认定。再解决问题。但院方认为责任认定必须由第三方进行。双方当场协商破裂之后，王某便走上了信访之路，采取多次拨打110报警热线、12345市民热线等多种手段，造成了恶劣的社会影响。在老西门派出所的指引下，王某和院方代表向街道人民调解委员会申请居中调处，第一时间被调委会受理，此时，这件纠纷已经过去16个月。

调解员分别走访患者和院方并进行了沟通，了解情况，寻求解决问题的突破口，并就了解的情况，与双方分别反馈沟通，进行法律普及及心理疏导，刚开始，双方都认为此事历经16个月的冗长时间，居委会、派出所、市民热线纷纷介入都无法解决，此次调解也是无用功，因此不仅态度恶

劣，对调解的意愿停留在走过场层面，并不强烈，在调解员几次走访与劝说下，终于都答应到人民调解庭进行面对面调解。

庭上，调解员让双方充分表达意见：王某认为院方先答应解决，伤养好了却反悔赖账，以意外事故为由推诿，不是解决问题的态度，他现在不仅要要求赔偿，还必须得到书面道歉，以解自己16个月来的怨气；院方代表则认为王某的要求太过苛刻，人道主义补偿的数额是合理的。

双方互不相让，眼看又要走向争执后的不欢而散，调解员果断把双方拆开，以背对背的形式开展思想工作。一边，王某称，医院拖延了16个月，每次王某找院方领导，不是在开会就是外出不在，这样的拖延手段给王某带来了很大的困扰，这段时间投诉市民热线、给市领导写信，都是走投无路下的无奈之举；另一边，院方代表认为老人的要求太高，不接受院方的解决方案，一件意外事件带来的伤害非要以上访手段搞到市级层面，甚至影响医院正常工作，这样问题是得不到解决的。调解员仔细考量双方在沟通中表露出的态度，认为双方其实都有诚意解决问题，但是想法存在分歧，如果处理这件事情一开始就有细致、到位的态度，也不会激化矛盾到今天的地步。因此，调解员向王某承诺，会让院方给他一个正面答复。而后，调解员向院方代表说明，首先，王某的确是在医院摔伤的，根据我国《侵权责任法》的规定，他确实被侵权了，这是不可否认的事实；其次，王某与院方相比，是普通群众，也是弱者，在此次事件中

承担了受伤带来的痛苦；第三，作为医院和行政部门，我们都是为人民办事的机构，群众的口碑胜过金杯银杯，不解决此事，就无法消除不利影响，医院的正常工作必然受到影响；第四，王某走了16个月的上访之路，最终要求书面道歉，明显是对于医院解决态度的不满，如果能够展现出诚恳的态度，相信会给问题的解决带来真正的转机。

院方代表想了想也觉得有道理，此时调解员把双方请到调解庭，院方代表立即给王某鞠了一个躬，这个与之前截然不同的态度让王某愣了一下，说道：其实我也有错，我只是咽不下这口气，我只是要求院方给我一个正面答复。双方协商的氛围发生了180度的转变，很快达成一致意见，由医院给予一次性赔偿5700元并做书面道歉。激动的王某对调解员表示，16个月来，他从没想到，街道人民调解委员会几天就得到解决，太谢谢你们了。调解员则说这是我们应该做的。调解会结束后，调解员不忘叮嘱院方代表，希望医院此后引以为戒，加强防滑措施杜绝此类事情再次发生。

在此案中，调解工作不仅仅是了解情况，更是要找准症结；不仅仅是善于推心置腹，更是要诚心、细心、爱心和耐心；不仅仅是调解技巧的合理运用，更是要以理服人。每一个看似结束得轻描淡写的案例，只有真正做到抓住症结、依据法律、由己及人，才能让矛盾纠纷迎刃而解。

【点评】

本案是一起典型的公共场所发生的侵

权责任案件。

根据《中华人民共和国侵权责任法》第37条规定，宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。

另据《中华人民共和国民法总则》第一百七十九条规定，承担民事责任的方式主要有：

- (一) 停止侵害；
- (二) 排除妨碍；
- (三) 消除危险；
- (四) 返还财产；
- (五) 恢复原状；
- (六) 修理、重做、更换；
- (七) 继续履行；
- (八) 赔偿损失；
- (九) 支付违约金；
- (十) 消除影响、恢复名誉；
- (十一) 赔礼道歉。

法律规定惩罚性赔偿的，依照其规定。本条规定的承担民事责任的方式，可以单独适用，也可以合并适用。

结合两条法条来看，本案例中医院方属于未能尽到应尽的安全保障义务，造成汤某在就医期间摔伤的后果，依法应当承担侵权带来的赔偿责任。根据《民法总则》，王某要求赔偿损失及赔礼道歉合并适用的诉求是合法的。街道人民调解员以调解的方式，解决了双方赔偿问题，为化解矛盾、减少诉累发挥了作用。

(司法所)

每个人都是法治宣传的参与者、志愿者，感谢您参加黄浦区的法治宣传活动



国旗下学法

老西门街道掀起“国家宪法日”活动热潮

12月4日是第6个国家宪法日，12月1日至12月7日是上海第31届宪法宣传周，围绕宪法宣传主题“弘扬宪法精神，推进国家治理体系和治理能力现代化”，老西门街道结合实际举行宪法宣传系列活动，掀起弘扬宪法热潮。

12月4日上午，老西门街道在佳志里国旗广场举行“国旗下学法”活动，学官居委零距离家园理事会成员、街道有关部门、党员代表及众多居民参加了此次活动。街道党工委副书记万明民为此次活动致辞，号召居民尊崇宪法、学习宪法、遵守宪法、维护宪法、运用宪法。

现场，小司说法、人民调解、社区矫正、平安建设、扫黑除恶、消防安全、反邪教等多个部门齐上阵，开展面对面宣传。与此同时，



各个居民区也在紧锣密鼓地组织开展“送法”与“宣讲”活动。

此次活动，增加了广大群众对“国家宪法日”的认识，有利于让宪法走入日常生活，增强群众的法治观念，使宪法精神深入人心。(司法所)

Bank 中国光大银行 上海分行
共享阳光·创新生活

阳光普惠
SUNNY BENEFIT

光大银行最新理财产品信息

产品名称	期限	近期参考年化收益率	风险揭示	运作模式	产品投向	代码
光银现金A	按日计息	3.50%	适合稳健型以上客户购买	开放式净值产品	主要投资于以下符合监管要求的固定收益类资产，包括但不限于银行存款、同业存单、货币市场工具、各类债券、货币市场基金、债券基金、质押式及买断式回购、其他符合监管要求的债权类资产等	C1030318000026

理财产品过往业绩不代表其未来表现，不等于理财产品实际收益，投资须谨慎。

产品特点：

- 起点1万元**：购买起点金额1万元，产品最低持有份额为1千份，再次购买可以1千元的整数倍追加
- 申购时间延长至15:15**：申购交易较普通产品顺延15分钟，即15:15前申购产品，可享当天收益
- 7*24小时申赎**：可通过手机银行、网上银行7*24小时提出申购、赎回申请，足不出户，更方便
- 支持快速到账**：赎回本金快速到账

产品名称	期限	业绩比较基准	风险揭示	起点金额	特点	募集期(售完即止)	产品投向	代码
新客理财	138天	4.3%/4.35%	适合稳健型以上客户购买	5万/100万	收益稳健	每周滚动发行	本产品采用Fof(Fund of Fund, 基金中的基金)投资管理模式，光大银行作为管理人根据经济基本面及市场变化、投资者风险偏好、产品期限和预期收益等因素，投向由光大银行管理的货币市场工具组合、债券类资产组合和其他固定收益类资产组合。	C1030317000187

中国光大银行郑重提醒您：

理财产品过往业绩不代表其未来表现，不等于理财产品实际收益，投资须谨慎。详情请咨询24小时客服热线：95595 客服投诉电话：58895595
网上银行：www.cebbank.com。



更多详情请扫码