



► 诸葛碧如（左二）在台州市人代会上发表意见建议。

▼ 自2009年成立人民调解委员会以来，调解委调解结案数逐年增加。



名片

诸葛碧如，城南卫生院院长；温岭市人民调解委员会副主任；台州市第四、第五届人大代表；温岭市第十三、第十四届人大代表；浙江省司法厅人民调解智囊库成员；荣获全国人民调解能手 全国模范人民调解员 荣誉。



诸葛碧如荣获 全国模范人民调解员 称号。



◀ 诸葛碧如2012年荣获全国人民调解能手 荣誉。

本报记者 刘振清 文/图

近日，司法部发布《关于全国模范人民调解委员会和全国模范人民调解员公示公告》，公示拟表彰全国模范人民调解委员会和全国模范人民调解员名单，温岭市人民调解委员会副主任诸葛碧如入选表彰名单。这是诸葛碧如2012年荣获 全国人民调解能手 后，再次荣获司法部人民调解员全国模范荣誉。

一份代表提案 助推人民调解委员会成立

近年来，我市进一步整合社会资源，构建社会矛盾大调解 体系，通过组建各类人民调解委员会，初步实现了人民调解与行政调解、司法调解有机结合，先后被评为 全国模范人民调解委员会 全省优秀人民调解委员会 台州市先进人民调解委员会 等。自2009年成立以来，人民调解委员会共受理调解各类矛盾纠纷14990件，解决争议标的额2.22亿元。人民调解委员会在促进跨地区、跨行业和复杂疑难纠纷及群体性纠纷的及时化解，维护社会和谐稳定等方面发挥了应有的作用。

很多人不知道，市人民调解委员会的成立，诸葛碧如撰写的一份代表提案起了很好的助推作用。

诸葛碧如说，温岭是一个有100多万名本地居民、五六十万外来务工者的人口大市，每年都有不少医患纠纷和医疗事故。这些年，随着公民维权意识的增强和诊疗人数的增加，医患纠纷也成倍增加。作为一名基层医生，诸葛碧如看到了医患纠纷对医方精力的牵制和对患者合法权益保护的缺失。

2008年3月，在出席市第十四届人大二次会议时，诸葛碧如撰写了《关于加快建立医患纠纷调处机制的建议》，因事关社会和谐稳定和医患双方权益，市人大常委会将这一提案列为重点督办件，市政府开展专项调研，组织相关部门到外地学习，出台了《温岭市医疗纠纷预防和处置暂行办法》。之后由司法局牵头，2009年3月2日，在台州市最早成立了温岭市行业联合人民调解委员会（2016年3月更名为温岭市人民调解委员会），由熟悉法律业务、有较强调解经验的市人民法院副院长李家顺出任主任，诸葛碧如被聘请为人民调解员，并担任调解委员会副主任，主持负责医疗纠纷调解工作。

担任人民调解员后，诸葛碧如深深感觉到肩上担子的分量和让 当事双方满意 的不易。

诸葛碧如说， 我之前在医院工作，相对来说，说话办事可能更多地会从医方的角度去思考。 现在担任人民调解员，从事的是一份 老娘舅 的工作，既不能袒护医疗机构，帮医生说话，更不能损害患者权益，要站在第三方的立场客观评价事实，公正、公平对待医患双方。为在新岗位上做好工作，保证办案质量，提升调解技巧，诸葛碧如一方面认真学习相关文件和政策法规，一方面虚心向老法官、老调解员学习，自费购买了数十册医学书籍和法律汇编及案例经验介绍等，有的放矢地运用到实际案例中，使每起调解案例更具科学性和准确性。为系统学习和提高法律知识，诸葛碧如参加河北理工大学法学专业函授学习，并拿到本科毕业证书。

主持负责调解医疗纠纷案件1000多件 无一悔案、错案

诸葛碧如1948年5月出生于原城关一个书香门第。

他太公是当时太平有一定声望的中医。因特定条件，诸葛碧如初中毕业后没有再上学。1964年9月，诸葛碧如来到田洋村。经过短期培训后，担任村 赤脚医生，成为农村基层兼职医疗人员，农忙时务农，农闲时行医。

诸葛碧如说，他从医或者说喜欢上医生这一职业，主要是受家庭氛围感染。除太公是名中医外，大伯公也学医；他的姐夫陈治标，曾任玉环中医院中医科主任，对他走上从医道路影响最大。 在田洋村的8年，我一边自学，一边到原城关医院、现在的市中医院向张君红医师学习内科。跟张医师的这三年，学了很多。 1975年，诸葛碧如被安排到城南横山卫生院工作。由于业务得到卫生局和患者的认可，3年后，诸葛碧如出任卫生院院长，十年后调任城南卫生院任院长。在城南卫生院，诸葛碧如心系患者，医术全面，注重自我提升，成为温岭第一批通过考试获得西医主治医师资格的乡村医生，得到当地干部群众的爱戴，先后当选为温岭市第十三、第十四届人大代表，台州市第四、第五届人大代表。

当选人大代表后，诸葛碧如提好建议，甘当 操心代表 ；敢于直言，勇当 麻烦代表 ；化解纠纷，乐当 温情代表 ，被评为温岭市优秀人大代表，《人民代表报》《浙江人大》等媒体先后报道了他的优秀履职事迹。

2008年6月退休后，考虑到诸葛碧如有多年基层医院院长和人大代表化解纠纷的经验，又有法学本科专业知识背景，市里成立人民调解委员会时聘请他为人民调解员，担任调解委副主任，主持和负责医疗纠纷调解工作。

凭借40多年积累的医疗业务知识和30多年做卫生院院长的工作经验，诸葛碧如在处理医疗纠纷时得心应手。至今年11月底，市人民调解委员会共调解医疗纠纷1179起，其中诸葛碧如主持参与的案件有1000多件，无一悔案，无一错案，成功率100%。

细心倾听、详细询问、客观解答 给调解双方亲切感、平等感、信任感

人民调解最大的优势是便民性和亲和性。诸葛碧如说，调解医疗纠纷，耐心细致的解释工作是最好的亲和。 凡来访、咨询、报案的患者或其家属，我都做到细心倾听，详细询问，客观解答，给他们亲切感、平等感、信任感。有些复杂问题，我有时给来访者解释三四个小时，直到其信服为止。

2019年，箬横镇一村民在聚餐时饮酒过度出现不适，送往医院就诊后心脏骤停，家属认为医院抢救不及时，与村干部一起 闹 到医院。诸葛碧如接受领导指派前往调解时，首先向村民一方详细了解， 你们谁带头聚餐？ 在了解事情经过后，他奉劝闹事者， 按照相关规定，劝酒者也要承担民事赔偿责任 喝过的酒要全部封存。 几句既体现亲和又有理有据的客观解释，让闹事者激动的情绪很快平静下来。在他们心情稳定后，诸葛碧如运用语言技巧，耐心细致做双方工作，劝说双方从自己身上找问题，分析原因，再

结合理法，促成调解达成协议，一同喝酒和劝酒的人存在一定过错，院方抢救不到位也有过失，赔偿7.2万元，使一起复杂案例得到顺利解决。

四十年的基层医疗工作和十多年的医患纠纷调解经验，使诸葛碧如清楚看到，医疗争议问题主要来自两方面：诊疗存在问题；诊疗上无原则错误，但服务或技术上存在不周，引起患方不满。 因此，凡申请调解的案例，我都会认真做好调解前准备工作，除了认真审阅病历等原始资料，还从医学角度和法律法规规定去评议，翻阅参考资料，研究各地相似案例，设计调解预案，做好化解工作，当好有关部门的参谋，避免事态扩大。

2015年，一位农民工左中指末节粉碎性骨折，某医院给予除去碎骨后缝合，处置完美。但由于患者未加注意，导致缝合口开裂，指骨外露。患者认为是手术之故，要求赔偿。 受理此案后，我认真分析病案，认为院方没有过失，不应该承担责任。于是耐心地向患者做说服工作，并与医院协商，给予免费再手术并补助2000元，促成纠纷圆满化解。

用心用情用理用法梳理人心 曾获国家司法部 全国人民调解能手 称号

十多年来，凡事实清楚的医患纠纷，只要双方愿意调解的，市人民调解委员会都予以受理。 但受理案件后的调解过程，并不是一帆风顺，经常会碰到这样那样的干扰和阻力。有些患方受 大闹大赔、小闹小赔、不闹不赔 不良风气影响，漫天要价；一些案件由于医闹分子参加，使纠纷复杂化；有些患方找熟人、名人、领导干部出面说情，甚至有相关部门给调解定调子，这些都需要我们调解员做到冷静思考，积极应对，坚持原则，排除干预。为力求调解案件公平公正，合情合理，我们调解员做到不吃请、不收礼、不拉关系，杜绝不正之风。坚持既要保护患者的合法权益，又要保护医院正当利益和医疗秩序，积极引导医患双方进入调解程序，站在 天平的中间 去调解，尽力避免医患纠纷矛盾激化。 诸葛碧如说。

2010年，箬横镇一位老实忠厚的56岁农民患痔疮，为了省钱，患者到当地一家民营医院外科室做手术。术后第九天因发热、下肢红肿到该院复诊，但医院未采取措施，继续用普通抗生素治疗。术后第12天到市一院就医时，病情严重，急转送省医院。由于病程拖延太长，无法医治死亡。在调解此案例时， 我们痛恨这些失去基本道德的庸医，也十分同情这位贫困农民兄弟的遭遇。经反复调解，对照有关规定，按医方负全责理赔，赔偿各种费用33.8万元。这个数字在当时是比较高的了。

由于带着对民众的真挚感情投身人民调解事业，用心用情用理用法梳理人心，加上又有一定的医学和法律知识功底，诸葛碧如成为一位能力较强的调解员骨干，获得了医方和患者双方的信任和支持，2012年，获国家司法部 全国人民调解能手 称号。

记者手记

为构建社会和谐贡献力量

本报记者 刘振清

近些年来，我市把医患纠纷第三方调解机制作为建设平安医院、平安温岭的重要抓手，尤其是2009年3月成立温岭市行业联合人民调解委员会以来，人民调解对化解医患纠纷、构建和谐医患关系起到了良好的矛盾化解效果和社会效应。十年间，市人民调解委员会先后被评为 全省优秀人民调解委员会 全国模范人民调解委员会

全国先进人民调解委员会 和坚持发展枫桥经验实现矛盾不上交试点工作表现突出集体 等荣

誉称号。李家顺、江梅友和诸葛碧如3位调解员被评为 全国模范人民调解员 全国调解能手。

化解矛盾纠纷是人民调解的根本任务，市人民调解委员会始终把化解和妥善处理医患纠纷，营造良好医疗环境、维护社会稳定放在第一位。而医疗行为具有高专业性、高风险性和不确定性，一旦发生瑕疵或纠纷，造成损害的原因错综复杂，医患的信息又不对等，是非责任很难分清。医疗纠纷又涉及法律法规、赔偿标准及责任认定等诸多因素，其中任何一项发生差错，都可能调解不成。调解员充分认识医疗纠纷调解工作的重要性和艰巨性，着力提升医疗纠纷案件办理能力和处置效率，只要接到调解申请，不管是节假日还是休息时间，基本上及时赶到现场了解案情，尽力做到便民、快捷，及时化解纠纷，平息事态，避免矛盾激化，为构建医患

关系和谐贡献 银和 力量。

近年来，市人民调解员队伍严格按照《纠纷调解制度》《纠纷调解程序》等规章制度，做到公开、公平、公正，合情、合理、合法，以当事人满意为原则，越来越多的民间纠纷找到调解委，调解队伍不断壮大发展，调解范围应需扩大。如今，这个当初以调解医患纠纷为主的调解委，设立了涉诉纠纷调解室、交通事故纠纷调解室、物业纠纷调解室、劳动争议纠纷调解室、涉访纠纷调解室、国土纠纷调解室、婚姻家庭纠纷调解室以及检调对接纠纷调解室等9个调解室，专职调解员从最初的7人增加到现在的28人。人民调解委员会被台州市政府、浙江省委省政府分别评为 优秀人民调解委员会，同时被国家司法部评为 全国模范人民调解委员会，2019年被浙江省评为离退休干部先进集体。

站在「天平的中间」去调解

