

创新治理看三湘系列报道三



近年来,湖南省各地司法行政部门围绕服务全省经济建设和维护社会稳定开展工作,大胆探索,不断创新,妙笔绘就了“破解医患纠纷的新机制”和“智慧社区矫正”的潇湘司法行政工作“新画卷”,实现了化事后处置为事前预防、变被动为主动的社会治理新模式,这些社会治理创新模式的推出,惠及了广大三湘人民群众。

长沙市医调委: 变身医患纠纷“调解神器”

医疗维权诉讼时间长、责任鉴定难,社会上存在个别患者及其家属举横幅、刷标语,采用“医闹”等极端方式维护权益的现象,让医患关系十分紧张。医患纠纷已成为影响社会和谐稳定的热点难点问题。

2017年8月1日,在湖南省委、省政府和长沙市委、市政府的高度重视下,长沙市司法局负责组建的长沙市医疗纠纷调解指导中心(长沙市医疗纠纷人民调解委员会)正式挂牌成立。

“处置医疗纠纷的关键在于建立一支专业性调解员队伍,并不断提升调解员的技能水平,充分发挥调解作用,打造‘平安医院’,构建和谐社会。”长沙市医调委医学顾问李亦三说。

为此,长沙市医调委严把调解员选拔关,按照个人素质高、群众威信高、文化水平高的“三高”标准任用调解员。人民调解委员会首批招录了6名政府中级雇员担任调解员,返聘了5名医学、法学专家担任顾问,为复杂的医疗纠纷人民调解工作夯实了基础。

长沙市医调委还积极发挥宣传培训职能,把控“调防结合、以防为主”的工作方针,抓好医务人员的医疗纠纷专业培训工作,让他们既是医学界的“能人”,又是法律法规的“明白人”,做到懂医更懂法。同时,长沙市医调委还设立了医疗纠纷接待、咨询、受理办公室,有针对性地开展好法律法规的宣传教育工作,及时向群众发放调解程序和法律维权小册子,引导患者依法维权,预防和减少医疗纠纷的发生。

2014年7月15日,55岁的李某发现肛周皮下肿物增大,前往省某三甲医学院就诊。住院后,其被诊断为肛周脓肿,并转科进行手术治疗。术后10余分钟,患者出现意识障碍、右侧肢体活动不利、失语现象。8月9日,患者转入针灸推

拿科康复治疗,至今已长达4年,花费累计160余万元。患者虽病情基本稳定,但目前已瘫痪,生活不能自理。2018年7月6日,李某的妻子张某某(化名)抱着一线希望,来到长沙市医调委申请调解。后经调解员长达3个多月14轮的艰难会谈和协商,最终患者家属与医院达成协议,医院免除了患者前期所欠自费部分的医疗费、护理费,另给予患者后续医护费用等经济补偿,纠纷得到了圆满解决。

5月20日,长沙市医调委接到辖区某医院报案:一位年老体弱患有冠心病的83岁患者,因股骨颈骨折入院。在4个小时的检查中,其突发冠心病,经抢救无效死亡,由此引发患者家属与医院之间的医疗纠纷。长沙市医调委第一时间介入,经过10多个小时的了解和查证,确定了患者死亡与医院诊疗无因果关系。长沙市医调委坚持有责赔偿、无责不赔的原则,打击制止了“医闹”行为,受到了院方的好评。

据统计,从2017年8月至2019年4月份,一年多时间里,长沙市医调委成功调解89起医疗纠纷。“通过政府引导、社会组织参与的形式成立医调委,有效破解了长沙医患纠纷方面存在的治理难题,促进了医疗环境的改善,实现了医患双方的共赢。医院方面既赢得了‘面子’,也赢得了‘里子’,提升了患者对医疗服务的满意度,进一步增强了社会活力,实现了政府治理和社会调节的互动,化事后处置为事前预防,变被动为主动,让社会治理的成果惠及广大人民群众。”湖南省司法厅厅长范运田在谈到长沙市医调委运行一年多来所取得的成效时,非常肯定地说。可喜的是,长沙探索创立的这一机制也受到了国家卫健委医管中心、司法部人民调解工作调研组的充分肯定。

妙笔绘就潇湘司法行政新画卷

本报记者●柴红●杨乐

冷水江市“智慧社区矫正” 工作在掌上 管理在指尖

如何更精准更高效地对社区服刑人员进行管控,最大限度地预防和减少社区服刑人员脱管和重新违法犯罪?作为湖南全省第一批“智慧社区矫正”试点县市之一,冷水江市正逐渐实现从传统社区矫正向智慧化社区矫正的蝶变。

人在网上走,事在网上办,结果网上查。4月2日,冷水江市社区服刑人员李某通过社区服刑人员“在矫通”提交了居住地变更申请,并将个人申请书和就业合同上传到湖南省社区矫正管理系统平台。司法所和冷水江市司法局核实并在信息平台上审批后,将迁居函通过平台发往拟迁入地浏阳市司法局。浏阳市司法局在收到系统工作提醒后,经调查核实,在网上进行同意接收审批,这样,李某所有档案和文书通过平台自动流转至浏阳市司法局。这只是冷水江市推行“智慧社区矫正”以来便捷化工作的一个缩影。如今,冷水江市社区矫正工作已实现基本信息网上录入,业务工作和执法流程网上办理,法律文书网上流转,各类文书、报表、档案、考评结果网上生成。

化有形之手为无形之网。“湖南省社区矫正管理系统构建了集自动化数据采集与共享、精准化大数据分析研判、智能化管理与决策于一体的工作模式,是社区矫正工作的中枢和大脑。”采访中,冷水江市司法局局长苏建桥告诉记者,目前,司法局对社区服刑人员实施手机APP定位和电子腕带定位管理,相当于划定限制了社区服刑人员活动区域的“电子围墙”,通过查看其实时定位记录,或核查定位历史轨迹,实时进行动态跟踪、远程控制和无缝监管。

“定位监控和网格化管理为社区服刑人员构建了一张‘无形之网’,实现了全天候、全方位、立体化的精准管控,此举有效预防和减少了社区服刑人员脱管和重新违法犯罪问题的发生。”苏建桥说,这种利用现代信息技术对传统社区矫正工作模式进行再造的智慧化社区矫正工作方式,推动了社区矫正工作从人工管理到智能化管理,从粗犷管理到精准化管理,从单一管理到集约化管理的转变,使冷水江市的社区矫正工作实现了高质量跨越式发展。

大系统共治大数据慧治。冷水江市在市社区矫正中心建立了指挥中心,为全市10个司法所装备了高清监控摄像头、刻录机、执法记录仪、高拍仪、人脸指纹考勤机等信息设备,实现了市、乡与部、省、市社区矫正指挥中心的互联互通。

“过去市局对全市社区服刑人员开展点训检查工作,必须派车派人深入司法所,进行现场办公。现在,运用这些信息设备,在社区矫正指挥中心通过远程视频督察系统,1天内足不出户便可完成检查工作。”冷水江市司法局副局长叶冠西介绍道。

记者了解到,社区矫正指挥中心集信息定位监控、视频监控、

视频督察、视频会议和视频教育等五大系统为一体,实现了指挥调度、视频监控、日常点名、执法督察、远程教育、预测预警等功能的统一,大大提升了全局指挥、精准处置和快速响应的能力。

“智慧社区矫正”实现了信息平台的集约化管理,当地通过构建“大平台共享、大系统共治、大数据慧治”的信息化新格局,依托管理平台和数据中心,对社区矫正监督管理、教育矫正和适应性帮扶全业务进行数据化管理。

每天上班伊始,司法所工作人员打开社区矫正信息管理平台,根据“工作提醒”“待办事项”“监控预警”等提示就可以开展工作,按照提示指引的流程操作,即可及时准确地完成社区矫正工作任务。市局根据提示,通过指挥中心还可以开展精准化督导工作,网上完成各种审批等事项。

“可以说,‘智慧社区矫正’的实施实现了工作网络化、流程规范化、衔接标准化、考核公开化、评估公平化、管理智能化,社区矫正工作效率与质量、管理水平和能力都得到了大幅度提升。”叶冠西说。

工作在掌上,管理在指尖。日前,湖南省司法厅组织研制了将社区矫正信息化平台部分功能移植到手机终端的工作人员社区矫正移动APP“矫务通”和社区服刑人员社区矫正移动APP“在矫通”。“在矫通”上可进行人脸签到、电话汇报、在线教育,实现对社区服刑人员报到、定位、教育等管理。工作人员通过“矫务通”,随时随地完成社区矫正信息录入、工作通知、待办事项办理、档案查询、定位监控、警报处理、走访调查等日常管理工作。

当社区服刑人员出现异常签到、越界、关机时,系统将自动报警,工作人员通过“矫务通”即可及时掌握和处置。

叶冠西说,“过去,一个司法所配备一名社区矫正专干,即便管理20名社区服刑人员,不仅全月无休,还不一定能管理到位。现在有了信息化平台,不仅工作时间缩短一半,且管理更加规范化了。社区矫正实现了‘工作在掌上,管理在指尖’的移动式便捷化管理,工作效率大幅度提高。”

据了解,截至目前,冷水江市累计投入200余万元建设了“一平台两中心”和“两通一微”的“1221”社区矫正信息化体系。通过依托应用该体系,形成了“工作网络化数据化、管理智能化移动化、管控精准化、指挥可视化、教育帮扶便捷化”的“智慧矫正”新模式。

自去年8月全省社区矫正工作通过平台开展网上考评以来,冷水江市月月满分,位居全省第一。连续6年实现社区服刑人员“零脱管”“零重新犯罪”工作目标,为“平安冷水江”建设作出了积极贡献。2018年过后,冷水江市被评为“全国社会治理创新示范市”,为全国社会治理创新提供了“冷水江模式”。