

张凤云：用心用情化解医患矛盾

人物介绍

张凤云，女，1965年1月出生，法学本科学历，现任市医疗纠纷人民调解委员会主任，曾荣获“2022—2023年度全国平安医院建设表现突出个人”等称号。2012年7月市医调委成立之初，她便投身人民调解事业，秉持“以法为据、以情动人”工作理念，以专业学识构筑调解根基，用情感关怀化解剑拔弩张，有效化解矛盾、维护双方权益。

开“良方” 化心结

市医疗纠纷人民调解委员会（以下简称市医调委）是第三方调解机构，发挥着“减压阀”“连心桥”作用，承担着依法、公正、高效调解医疗纠纷，维护医患双方合法权益的重任，为构建和谐医患关系、维护社会稳定提供专业支撑。

在市医调委处理的无数案件中，张凤云凭借深厚的法学功底、精湛的沟通技巧，沉着冷静介入。2024年3月，一场突如其来的意外，让陈某某及其家庭陷入困境。陈某某进行剖宫产手术时，原本采

用的半麻方式突发意外，不得不转为全麻。孩子顺利出生后，陈某某被紧急转入ICU。此后，她又被转到其他医院救治。最终，陈某某被诊断为麻醉过量中毒。身心遭受重创的陈某某，向医院提出近50万元的索赔要求，这笔费用涵盖后期治疗费以及可能因伤残产生的各项开支。

市医调委受理此案后，张凤云为准确了解案情，多次奔走于医院和患者之间。在医院，她与医护人员深入交流，不放过手术中的任何细节。她查阅大量资料，常常在堆积如山的文件中一坐就是一整天。遇到疑难问题，她虚心向专家请教。在患者那里，她认真倾听陈某

某及其家属的诉求，用温暖的话语和真诚的态度，安慰他们受伤的心灵。

有一次，家属因为情绪激动，对她发起了火。她待家属情绪稳定后，继续了解情况。为找到双方都能接受的解决方案，她连续工作，顾不上吃饭。最终，在市医调委的见证下，双方达成调解协议，医患矛盾得以化解。

搭“桥梁” 探路径

2025年2月，7岁男童李某因急性化脓性阑尾炎伴腹腔积液入住我市某医院，术后出现肠梗阻症状。因后续治疗费用，家属提出索赔要求。双方陷入僵局。张凤云迅速梳理病历资料，联合医学专家分析手术复杂性及并发症风险，用通俗语言向家属解释医疗过程中采取的措施，既肯定院方及时救治的规范性，也指出术后沟通可优化之处，为双方理性对话奠定了基础。面对家属焦虑情绪，张凤云多次上门倾听诉求，协调院方安排专家会诊，利用休息时间陪同家属查阅医疗文献。

针对患方拒绝鉴定的情况，张凤云提出“分阶段补偿+跟踪回访”方案，既保障家属权益，又引导院方展现人文关怀，最终促成双方达成和解。张凤云以“专业+温度”的双重角色，不仅高效化解纠纷，还推动医患双方从“对立”走向“理解”。正如家属所言：“张凤云的话让我们既明白了医学的复杂性，也感受到被尊重的温暖。”

张凤云在调解实践中探索创新，总结出医患纠纷“五步”调解法，即受理登记与初步评估、情绪疏导与关系修复、事实调查与证据核实、法律阐释与专业评议、利益平衡与方案促成，以步步为营的调解跟进，有效引导矛盾纠纷实现柔性化解。同时，她主导建立医患纠纷调解联动机制，整合医院、卫生健康、司法鉴定等部门资源，显著提升了纠纷化解效率和赔偿兑现能力。市医调委自成立以来调处医疗纠纷407件，张凤云个人调解案件数占96%，她用过硬的业务能力和廉洁公正的作风，赢得医患双方的肯定，在医患之间架起了信任的桥梁。

许 乐

法治快讯

市中级人民法院 高效调解购房纠纷

近日，市中级人民法院妥善化解一起商品房买卖合同纠纷。

2021年，张某购置某楼盘商品房，由于房屋存在质量问题，张某迟迟未能收房。在与开发商长期沟通无果后，他拿起法律武器，将开发商诉至法院。

市中级人民法院二审合议庭详细了解案情后，采取“背对背”沟通+“面对面”调解的方式，最终促成双方放下心结，达成调解。该案二审从立案到调解成功仅用时14天。

今年以来，市中级人民法院以深化品牌建设助推审判能力现代化，在建设工程和房地产领域创建“法护安薪筑”司法品牌，保障群众“安”居乐业，当好农民工护“薪”人，“筑”牢建设工程纠纷实质性化解防线，以优质高效的司法服务，护航我市建筑和房地产业高质量发展。 李银萍

临颍县人民检察院 大数据赋能 治理药师“挂证”

药师“挂证”，是指执业药师将个人的执业药师注册证挂在药店或者其他药品经营单位，充当其驻店执业药师，但实际并不在岗提供药学服务的现象。执业药师“挂证”不仅增加了消费者用药风险，也扰乱了药品行业经营秩序。

针对这一民生痛点，今年以来，临颍县检察院公益诉讼检察部门立足本地实际，创新运用大数据法律监督模型，通过深度关联分析药师注册信息、社保缴纳数据、药店经营情况等核心要素，并结合线上筛查与线下核查，精准摸排违法

线索。经调查核实后，依法向相关监管单位制发检察建议，督促其开展专项整治。

为切实推动问题整改落实，7月28日，临颍县检察院组织公开听证会，邀请被监督单位、听证员共同评议整改成效，以公开透明倒逼责任落实。听证会上，被监督单位列出整改成效：对辖区药店开展排查行动，通过严格核对执业药师注册与在岗信息，建立问题台账；对查实存在“人证分离”问题的药店，依法责令整改，目前相关问题已整改到位。

王瑞苗

七旬老人迷路 民警帮忙找家人

7月14日17时许，市公安局源汇分局干河陈派出所接到群众报警，称在干河陈菜市场有一名老人好像迷路了。民警李亚琳立即带领辅警周彦立、胡运泽赶往现场。

抵达现场后，民警看到老人满脸焦虑，便上前安抚其情绪，耐心 and 老人沟通。但老人记不清楚家人的联系方式和家庭住址，民警只好先将老人带回派出所。

回到派出所后，指导员潘建生为老人送上纯净水和食物。潘建生经过不断尝试，终于从老人断断续续的话语中获取一些线索。根据这些线索，民警判断老

人是召陵区老窝镇人，便与当地派出所联系，最终确定老人的身份并成功联系上了老人的女儿杜女士。

“太感谢你们了，要不是你们帮忙，我真不知道该怎么办了。”杜女士心急如焚地赶到派出所，看到母亲安然无恙，握住民警的手不停地道谢。

据杜女士讲述，其母亲年过七旬，患有疾病，时而清楚时而糊涂。近期天气炎热，她便将母亲从老家接到市区居住。当天16点左右，她去小区车棚停车时，母亲独自从家里出来后找不到回家的路了。 殷广华

召陵区人民法院 指导令督促监护人 承担家庭教育责任

7月22日，召陵区人民法院在审理一起未成年人涉嫌抢劫犯罪案件时，针对监护人失职情况，依法向其发出家庭教育指导令。

在审理这一案件时，执法人员发现该案有着严重的家庭教育缺失问题。被告监护人长期忽视对子女的品德教育、法治教育和行为规范，未能履行法定的监护职责，导致被告在成长过程中逐渐偏离正轨，最终误入歧途。

为进一步保障未成年被告人的健康成长，召陵区人民法院依法发出具有法律约束力的家庭教育指导令，明确要求被告监护人必须按指导令要求参加由法

院组织的专业化家庭教育指导学习，系统学习科学教育方法；切实加强与孩子的情感沟通和日常交流，密切关注其心理动态和行为表现；积极配合法院、社区开展法治教育活动，着力培养子女的守法意识。为确保该指导令取得实效，召陵区人民法院将对监护人履行义务情况进行动态跟踪和效果评估。

被告监护人收到指导令后，认识到自身的失职，表示将认真按照指导令的要求，积极配合，努力改善家庭教育环境，给予孩子更多的关爱和引导，帮助其改过自新。

刘 蕾

郾城区人大常委会 视察刑事审判工作

7月29日上午，郾城区人大常委会对郾城区人民法院的刑事审判工作进行专项视察。视察组通过实地察看、查阅卷宗、听取汇报、座谈交流等形式，全面了解郾城区人民法院刑事审判工作成效。

在郾城区人民法院立案庭，视察组察看刑事案件立案窗口的运行流程，仔

细询问案件受理、分流、信息录入等环节的工作细节，对立案庭在规范立案程序、提升服务效率方面的做法给予肯定。随后，视察组重点检查了法院“六专四室”的建设与使用情况，实地了解硬件设施配置、安全管理规范及保障刑事诉讼活动顺利开展的实际成效，强调要始终把安全放在首位，确保各项设施

规范高效运行。在查阅卷宗环节，视察组随机抽取了部分刑事案件卷宗，对卷宗的规范性、完整性以及案件办理的严谨性进行全面细致的检查。

在随后召开的座谈会上，郾城区人民法院党组书记、院长赵军黎围绕刑事审判队伍建设、案件质效、司法改革落实、服务大局等方面，详细汇报了近年来刑事审

以案释法



资料图片

进入7月，全国多地发生强降雨。如果暴雨引发了房屋漏水，损失谁来赔？近日，北京市东城区人民法院审理了一起财产损害赔偿责任纠纷。法院认定，楼上住户作为房屋所有权人，未尽到管理义务，其房屋漏水致楼下住户受损，应当承担赔

楼上积水楼下被淹，损失谁来赔？

责任。于某与刘某系某叠拼别墅的上下楼邻居，于某为下叠103房屋的业主，刘某为上叠203房屋的业主。刘某家有露台，露台未封闭。特大暴雨当天，刘某不在家。家里露台以前积过水，因担心再次积水，当日下午，刘某向小区物业工作人员发送信息：“我家是上叠，露台地漏那里以前积过水，这次雨下这么大，请物业去查看下是否需疏通，在物业有一把钥匙存放。”物业应刘某要求查看后，告知刘某露台管道堵塞严重无法开通，需找专业人员疏通管道。因当日雨势过大，露台积水过多，待物业找到专业人员疏通管道时，积水已经倒灌进屋内很久，并渗漏到楼下103房屋。

等于某发现家里渗水时，家里的天花板、墙面等多处已鼓包受损，墙上的一幅画也被浸湿变得模糊。此后，于某多次找刘某就漏水造成的损失索要赔偿，但都遭到拒绝。最终，于某诉至东城法院，要求刘某赔偿房屋修复费用与画作损失共计15000元。

刘某认为，当日系特大暴雨，自己第一时间联系了物业前去查看处理，且一直将房屋钥匙放在物业处。物业没有及时上门查看，自己已经尽到了责任。于某某日在小区居住，但未联系自己处理，也未对自家房屋财产尽到保护责任，损失应自行承担。

东城法院审理认为，根据现场勘验，203房屋露台下水管处确有杂物，且刘某与物业人员的聊天记录显示房屋露台水管在事发前曾有堵塞，故刘某对水管可能因暴雨导致排水不畅一事应属明知。刘某作为203房屋的所有权人，应当对该房屋负有管理义务。刘某未及时注意暴雨预警，亦未在雨季对排水系统提前检查并作出防范，应视为对其所有的203房屋疏于管理。刘某主张将房屋托管给物业进行管理，但未能提交委托的相关证据，且物业服务合同约定的物业管理范围不包括业主自有露台，故被告刘某应对原告于某因漏水产生的合理损失承担全部赔偿责任。

最终，法院判决刘某赔偿于某15000

元。判决现已生效。

法官说法

本案审理法官康婷婷介绍，民法典第二百七十二条规定，业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益。因而，作为房屋的第一责任人，应当尽到对房屋的管理义务。

康婷婷表示，业主或房屋使用人对房屋尽到相应的管理注意义务，包括对房屋内的设施及阳台、露台、厨房、卫生间等重点部位进行日常管理维护，避免因漏水等原因损害其他业主的权益。在雨季到来前，应系统检查管道、防水等设施是否存在堵塞或损坏，及时清理落叶、泥沙、杂物等，确保排水管道畅通无阻。应密切关注暴雨、台风等极端天气预警，在易积水区域设置挡水装置，检查门窗密封性，避免因积水带来的损失。

据《法治日报》

法眼观沙澧

为进一步畅通政法机关与群众沟通的渠道，《法眼观沙澧》栏目正式上线。这里既是监督平台，又是互动桥梁。

我们长期受理您对政法部门的意见和建议。无论是

司法服务中的诉求、感动您的政法好故事，还是改进工作的好点子、对法治建设的真知灼见，都可以反馈给我们。我们将认真记录每一条诉求，真诚传递每一份认可与支持，及时转办每一个疑

问和每一条建议，定期公开典型案例。

法治建设没有旁观者。您的声音就是推动力。让我们携手打造更加阳光、更有温度的政法工作新格局！



线索征集方式: 扫描二维码进入页面填写后提交即可。

漫说新闻



记者7月29日从中央网信办获悉，为进一步规范“自媒体”信息发布行为，按照2025年“清朗”系列专项行动总体安排，中央网信办决定在全国范围内启动为期2个月的“清朗·整治‘自媒体’发布不实信息”专项行动，从严厉打击恶意蹭炒误导公众、多种手段歪曲事实、不做标注以假乱真、专业领域信息不实等4类突出问题。

新华社发



正值暑期，一些不法分子盯上社会经验不足、警惕性不强的学生群体，以兼职刷单返利、网络游戏产品虚假交易等为代表的电诈类案件多发。还有一些不法分子以“轻松赚钱”为诱饵，诱骗青少年参与涉诈违法犯罪活动。

新华社发