

行进中国·精彩故事

急脾气护士长乐当医患“劝架人”

——记徐汇区优秀调解员、徐汇区医调委调解员周凤妹

中国梦·申城美

医患纠纷，让原本应互相信任的医生和病人两败俱伤，频频发生的伤医事件更给医患矛盾火上浇油。

2011年6月24日，徐汇区在全市率先成立区医疗纠纷调解办公室，重组徐汇区医患纠纷人民调解委员会(以下简称“医调委”)。作为本市最早的医患纠纷调解员之一，周凤妹担任调解员4年多来，每年经她调解的疑难纠纷有100多件，调解成功率超过80%，当事人履行率达到100%，被评为徐汇区优秀调解员。

艺高 才能胆大

走进徐汇区医调委，记者看到，周凤妹正在接待一名来访者。来访者的妻子在手术后发现了一些后遗症，却担心医院“不认账”，干脆直接来这里找“老娘舅”试试“讨说法”。

周凤妹不急不缓、让来访者拿来病历等资料，仔细询问治疗情况后，做出判断，“你妻子的情况医院治疗上确实有瑕疵，我会为你和医院沟通的。”这样的纠纷在周凤妹经历的众多矛盾中属于“小菜一碟”，许多时候，周凤妹经历的医患矛盾可谓“步步惊心”。

“你们快来！胎儿宫内死亡，家



周凤妹正在调解
本报记者 陈梦泽 摄

属情绪非常激动，110出警好几次了！”一天早上9时刚过，正在开晨会的周凤妹和另一名调解员徐佩琴，就接到辖区某三甲医院一连打来的3个电话。

原来，29岁的河南姑娘小张(化名)怀孕后一直在该医院做产检，当天准备顺产的她却被告知——胎儿已无胎心，胎死腹中让一家人大哭大闹不能接受。但医院也很委屈，医院已按规定胎心监测，谁料想“动都没动的产妇”会出事？

在翻看病例后，周凤妹和同事凭借过去在医院工作时的专业知识

帮病人“找茬”，一句“护士没有第一时间去病房探望，是不是失职”的追问，让小张一家人如同吃了颗定心丸，“调解员是在帮我们的。”最终，院方同意做出一定补偿，医患双方签订了调解协议书。

用心 才能快刀斩乱麻

让周凤妹在千钧一发的医患矛盾后果断判断的“底气”，源于几十年来在医院的“自学成才”。今年62岁的周凤妹退休前在一家医院工作了35年，担任过心外科、胸外科、肺内科等护士长工作。2002年，她调

到院长接待办工作，专职处理医患纠纷。但周凤妹坦言，当时作为医院员工，处理医患矛盾，立足点总是为了帮医院“搞掂”患者，大事化小，小事化无，一些处理的结果并不太公平。“有时候一件事情处理不太公道，晚上回家想到病人或家属痛苦的眼神，我心里总是忍不住感到内疚，睡觉也睡不安稳。”

当徐汇区医调委筹建时，有人问周凤妹是否愿意参与？对于这个新行当，周凤妹坦言，当时只是抱着“试试看”的心态，没想到一干就是4年多，每次看到棘手的矛盾得以化解，“那天晚上总是睡得特别香”。

几年的磨练下来，原本急脾气的“护士长”周凤妹慢慢摸出了许多医患纠纷调解的“门道”，掌握了在激烈矛盾面前沉下心来、抓住主要矛盾快刀斩乱麻的“绝活”。

冷静下来的周凤妹开始在人群中寻找化解矛盾的“核心人物”，以此打开调解的“突破口”。一个周六上午，周凤妹正在家休息，医调委接到医方电话，称医院内为一起患者死亡发生严重纠纷，20多名患者家属在院内大吵大闹，周凤妹二话不说，立即从家中赶赴医院。

“来到现场，情况比我想象中还糟糕，病人家属等挤满了病房，还在走廊设灵堂、穿孝服，甚至把死者尸

体仍在病房，场面一片混乱。”原来，70多岁的李某因心脏病入住本市某医院，实施手术后续日凌晨突然出现血压下降、活动性出血等情况，经抢救无效死亡，为此患者家属和医院不依不饶。

面对人多势众的死者家属，周凤妹先表明身份，“医患纠纷调解员是站在第三方立场的，谁有道理就帮谁！”同时，周凤妹也在人群中仔细观察后发现，死者的丈夫老王情绪相对比较理智、言谈思路也比较清晰，在家中明显有很高的威信。

于是周凤妹抓住老王这个“突破口”，运用自己丰富的医学专业知识和纠纷处理经验劝导他，即使通过打官司，法院也未必会支持他们的高额赔偿要求。经过两个多小时的思想疏导，原本大吵大闹的死者家属冷静多了，表示愿意接受调解员调解。

“在我看来，签订调解协议书不是目的，能解开患者和家人心结，才是调解的最终目的。”也正是冲着这份“功夫在诗外”的用心调解，周凤妹为一名多年来因手术失败被迫“抄尿布”的病人联系医院，几经周折治好了烦恼多年的疾病，由医院承担了所有医疗费用，病人至今念念不忘这位“周大姐”的热心肠，一场多年难解的医患纠纷也彻底烟消云散。

本报记者 宋宁华

开“艺术之门” 迎名家正品

上海自贸区国际艺术品交易中心开幕

本报讯(记者 宋宁华)齐白石、徐悲鸿等名家的作品不仅在博物馆可见，还可在自贸区进入流通环节。昨天，上海自贸区国际艺术品交易中心(以下简称“交易中心”)在外高桥的森兰国际大厦正式开幕，开启上海自贸区艺术品交易服务的“艺术之门”。

交易中心由外高桥集团股份有限公司旗下自贸区文化投资公司打造，位于中国(上海)自由贸易试验区海关特殊监管区域——上海外高桥保税区。建设中的上海国际艺术品保税服务中心总面积达6.8万平方米，将于2017年上半年建成，目前已与美国UL机构签约，严格按照国际标准建设成全球面积最大、设施最先进、服务最专业的艺术品保税综合服务中心，届时将提供艺术品交易拍卖、评估鉴定、金融保险等全产业链服务。同期建设的森兰国际艺术岛，以9万平方米的体量，集合博物馆、精品艺术酒店、艺术品展示交易区等高端设施，打造文化艺术综合服务体。

此次交易中心的开幕是交易中心真正向艺术展示交易服务延伸的第一步。借助于自贸

区政策优势，它能让更多艺术机构、艺术界人士感受到国家政策所带来的文化便利；同时，自贸区作为海内外艺术交流的桥梁，将助力艺术“走出去”与“引进来”。

记者在交易中心现场看到，中心位于外高桥洲海路，占地近6000平方米，分为两层，一楼展厅为传统艺术，包括书画、古玩、瓷器和家具等，二楼为当代艺术。有关负责人介绍，为了确保交易中心的艺术品均为正品，交易中心邀请了业内权威专家组成顾问委员会，聘请博物馆、艺术院校以及市场等不同领域的著名专家学者，成立学部委员会，为每一件藏品进行专业审核及市场评估，采用“一票否决”制，确保每一件藏品的真实性与专业性。

在交易方式上，交易中心的展品并不采取竞拍的方式，而是在委托者报价的基础上，通过专家顾问委员会的协商后，最终商定一个价格。如果不是海外展品的话，一般来说交易完成后就可以直接抱回家。如果涉及海外的，可以缴纳相应税费之后拿走，或者以保税的方式存放在艺术品交易中心的仓库中。

苏浙沪皖知联会主题论坛透露

中国“绿卡”6年发出1306张

本报讯(记者 孙云)记者从昨天在沪举行的第七届苏浙沪皖知联会主题论坛获悉，2008年至2014年以来，全国已有1306位外籍人才及其家属以及各部委、省级政府部门推荐的高层次人才获得“中国绿卡”，其中上海占全国的15%。不过，要实现上海建设具有全球影响力的科创中心这一目标，这个数字远远不够。

论坛上，四地专家学者围绕“聚焦具有全球影响力的科技创新中心，促进苏浙沪皖转型

发展”主题进行了深入交流探讨。市委常委、统战部部长沙海林出席论坛并致辞。

上海中青年知识分子联谊会外企分会相关人士建议，建立上海国际行业领军人才智库，为科创中心建设提供先进技术和管理经验的支持。同时，还可以从智库中选拔一批高层次人才到国企担任独立董事，以及到重大跨国投资项目中担任跨国管理工作岗位，并进一步放宽人才引进的政策限制，做大上海国际人才增量。

大连阿艺海参第一批深海秋参
11月15日运抵上海旗舰店了！！

买海参 找阿艺

阿艺新上市秋参特惠价

150-200头每斤3980元

100-150头每斤4580元

60-100头每斤5580元

30-40头每斤6880元

一 阿艺专业只做大连深海淡干刺参！

二 阿艺的每一根海参您均可自挑自选，可以一根起售，我们做的是回头客。长久的生意，欢迎您货比三家！

三 阿艺淡干海参选用大连北纬39°、水温常年11度冷水海域的深海海参，所有海参均为大连原产地直销！

四 阿艺用现代化的设备，结合传统的加工工艺，加工的淡干海参无添加、营养不流失。干海参发制后肉质肥厚，韧性十足，不腥气。

阿艺®

大连阿艺海参旗舰店地址：

■ 徐汇区龙漕路27号
地铁1号线漕宝路站北厅2号口出来左转100米。

阿艺海参优惠活动
火爆进行中

公交线路

一、166、301、326、720、809、120龙漕路田东路站，南行450米
二、157、301、326、704、703、50、218、315、1204、704B、816、718、徐闵线、漕河泾（沪闵路）站，北行过马路再东行100米
三、上余线、沪陈线、1203、沪松专线、沪陈线区间、186、43、166、946、沪余昆专线、92、92B、809、198漕河泾站，东行过马路100米

“店内可以刷卡、微信支付、支付宝”
“店内可以免费邮寄、送货上门、免费代发”
“现在您凭此报纸购买一斤以上的海参还有精美礼品赠送（海参专用发制壶、玻璃储存瓶、专用乐扣盒、购物拖包、鲍汁）价值约500元。会员还有更多优惠！”

座机：021-64265056

热线：4009-927-527

小都手机：18641183566

营业时间：早9:00点-19:00点

大连深海野生海参每年加工两季（5月初才开始加工的春参、11月初才开始加工的秋参），上市时间相对于养殖海参较晚！！
大连阿艺深海淡干秋参肉质更加肥厚，喜欢大连阿艺深海秋参的会员及顾客可以来店选购了！！

秋冬进补，大连阿艺海参是您的选择！