

他经手的2000多件案件
调解成功率100%

72岁“调解大师” 是如何炼成的



潘明杰(左)在进行调解工作。

前阵子,一部讲述新时代社区警察故事的电视剧《护卫者》火爆全网,剧中资深社区民警周建斌善于调解矛盾,其原型人物之一就是潘明杰,大家都喊他“老潘”。72岁的他是鄞州区东柳街道人民调解员,是宁波人耳熟能详的“调解大师”。

2017年,潘明杰被国家司法部授予“全国模范人民调解员”荣誉称号。这些年来,他始终奔波在基层调解一线,没有周末,没有节假日,每天24小时“on call”。

1 从“噩梦”中找突破口

老潘成为调解员后碰到的第一桩案子就是个“烫手山芋”。当时,一名小学生在田径训练时在学校跑道突然倒下,教练和校医用校车将他送至就近的医院,但为时已晚。学生家长围堵在校园门口讨说法,要求高额赔偿。事发第三天,

老潘介入。当天傍晚,他一人驱车30多公里来到学生家长位于东钱湖的家。起初气氛有些尴尬,家长坚持不肯让步。孩子的爷爷抹着泪说:“我昨晚做了一个梦,梦见孩子又冷又饿……”正是这句话,让老潘找到了打开死结的“突破口”。

“孩子在学校是三好学生,她肯定很爱她的学校,你们这样天天在学校闹,她肯定不开心。”老潘一番话,现场瞬间安静。

很快,学生家长的态度改观了,与学校达成和解。老潘接手的第一个案子,就让他“名声大噪”。

2 用心修复“社会伤痕”

《护卫者》编剧、著名作家衣向东曾深入30多个基层派出所采访,将潘明杰调解过的三个真实案例写进了剧里,分别是“楼上楼下噪音纠纷案”“云海大厦居民与物业公司纠纷案”“无良老板掌掴员工案”。剧中老周怒斥掌掴员工的无良老板

的“五宗罪”,“男打女、大打小、里打外、高打低、冷打热”的台词就出自潘明杰的“金句”。

在火灾现场、在殡仪馆、在公园,哪里都是老潘的“战场”。他有自己的调解艺术,看似拉家常,却总能抽丝剥茧,精准找到那个打开“死结”的方法。而“每

击必中”的背后,是他对专业调解的追求和初心如磐的坚持。

重大疑难案、历史积案、涉及重大舆情案……再难的悬案,他都能抽丝剥茧找到“密码”。如某高校学生非正常死亡案、待拆迁市场夜间火灾案等,都由他成功调解。

3 一批“小潘”活跃在调解舞台

这些年,潘明杰累计调解案件2000多件,化解全市重大疑难陈案100多件,涉案金额累计达2.6亿元,调解成功率100%,创造了“零反复零投诉”的调解神话。多年的调解实践,老潘总结提炼了调解理念及经验,形成了独具特色的“335快乐调解工作法”,创作《老潘三十六计》《小潘25解》等,36个调解案例成为全市1.4

万名人民调解师的“工具书”。

目前,潘明杰已经在东柳街道全域建立11家“老潘”加盟店,手把手带出了108名“小潘”调解员,传授实战经验。如今,一个个“小潘”活跃在宁波各大矛盾纠纷调处的舞台,老潘“335快乐调解工作法”更是从宁波走向全国。

从2013年“老潘联调工作室”,到2018年“老潘警调(联

调)中心”,“老潘+小潘”警调衔接矛盾纠纷处理机制不断完善,减轻了民警的工作量,服务内涵也从“矛盾调解”到“社会治理”不断深入,创新了“枫桥经验”的鄞州解法。该中心也成为全省警调机构“样板”,被评为全国坚持发展“枫桥经验”工作表现突出集体。

记者 薛曹盛
通讯员 陆婧楠 文/摄

体检时没做肠镜 最终发现结肠癌

听说上海知名大肠癌专家坐诊镇海
他专程从丽水赶来求医

“做完手术一个多星期了,我感觉很好,比起一家人都往上海跑,能有这样的手术机会真是太好了。”上周,结肠癌患者老王(化名)手术后从镇海区人民医院顺利出院。老王虽然在镇海做手术,但他家住丽水,为他主刀手术的则是上海复旦大学附属肿瘤医院李心翔教授。这背后的故事,还要从10年前说起。

1 为让上海名医为自己手术,家住丽水的他专程来甬

今年60多岁的老王家住丽水缙云县,一年前,他做了一次全身体检,因为嫌麻烦就没有做肠镜检查。没想到就是这个疏忽,让他后来无比懊恼。

几个月前,老王出现便血,又感觉肚子痛,医生给他做了肠镜检查,发现了一个结肠癌病灶,医生建议尽快手术。

老王原本想去上海手术,后来听说镇海的亲戚在10年前做了同样的手术,当时找的是在镇海区人民医院坐诊的上海专家李心翔主刀,手术不但保住了肛门,恢复情况也很好。得知今年4月9日,复旦大学附属肿瘤医院李心翔教授将再次坐诊镇海,老王的家人赶紧通过亲戚进行预约。李心翔教授

是国内著名结直肠肿瘤外科专家,从2013年起和镇海区人民医院结缘,10年来他多次来到镇海,一方面为疑难患者进行诊疗,一方面也帮助镇海区人民医院提升外科水平。

手术前,李教授团队和镇海区人民医院携手为老王进行了一次线上会诊,李教授决定在来宁波坐诊当天为他手术。4月9日上午,老王的手术在镇海区人民医院进行。老王比较胖,加上几年前曾做过疝气手术,这增加了手术难度。手术做了一个多小时,不但切除了病变的肠道,还清扫了附近的淋巴结。手术在腹腔镜下进行,术后患者肚子上只留下5个小孔,最大切口2厘米左右,小的只有1厘米。



李心翔教授(左)在手术中。

2 打造长三角名医集聚地 多位名医定期坐诊镇海

“镇海我已经来了很多次,和这里的医护人员熟悉,配合起来比较默契。”如今李教授每年主刀各种结直肠癌手术上千例,10年来,他已经在镇海为多位疑难患者做了手术。有的患者辗转多家医院都被告知要切除肛门,在李教授的治疗方案下,先通过新辅助化疗再手术,成功保住了肛门。有肠癌患者出现了肝转移,在李教授团队牵头多学科团队积极治疗下,恢复良好。接下来,李教授团队还将和镇海区人民医院合作,开展线上线下咨询服务,每周都会安排固定时间进行远程会诊,造福更多患者。

据了解,李心翔教授是镇海区人民医院启动“长三角名医面对面”系列活动以来,坐诊镇海的名医之一。为了吸引长三角名医专家定期下沉镇海,为甬城患者服务,镇海区人民医院把打造“长三角名医集聚地”当作医院的发展目标。

早在2010年,医院就和复旦大学

附属妇产科医院(上海市红房子妇产科医院)签订紧密型合作协议,成立首个沪外诊疗中心。如今镇海区人民医院还和复旦大学附属中山医院、上海交通大学医学院附属瑞金医院、上海交通大学医学院附属仁济医院、上海交通大学医学院附属胸科医院、上海交通大学医学院附属第九医院、浙江大学医学院附属第一医院、浙江大学医学院附属第二医院、浙江省肿瘤医院、树兰医院等省内外医院的专家合作,邀请他们定期来镇海坐诊,涵盖的专科包括肿瘤科、妇产科、泌尿外科、普外科、内分泌科、肾内科、儿科、消化内科等,重点围绕肿瘤综合治疗、女性疾病、儿童疾病、消化、呼吸、神经等系统疑难罕见疾病提供服务。

长三角名医下沉镇海后,除了进行团队三级查房、手术,还将开展“线上+线下”咨询服务、点对点绿色通道转诊服务等。记者 孙美星 通讯员 江秋燕