

让收费处窗口传递温度

文 | 陈凌燕

“我要找你们领导！”7月29日中午11点，一位60多岁的老奶奶挎着个布包气喘吁吁地跑到财务处办公室。“我要找你们领导，要表扬一个人！”

原来，7月17日，这位老奶奶陪着88岁的亲戚来通大附院泌尿外科就诊，因不熟悉通大附院的环境，老奶奶跑东跑西忙的晕头转向，再加上新门诊楼大厅外雷电交加，大雨倾盆，老奶奶急得像热锅上的蚂蚁。这时，恰巧门诊收费处的组长崔鹏经过，凭着较高的职业敏感度，崔鹏主动上前询问老奶奶发生什么事情。了解情况后，崔鹏二话不说全程陪着老奶奶，带着她们做完检查，缴完费，直至就诊结束。又累又急的老奶奶感动万分，紧紧抓住崔鹏的手，表示感谢。用老奶奶的话说“在我们不知所措的时候，好像一位神仙知道我发生了什么事，来到我们的身边，三下五除二就把事情解决了”。老奶奶又说：“能主动帮我们解决问题，并且态度好又谦虚，看病选择你们

