

【晚报锐评】

医院窗口人员阴阳怪气 应该吃这两味“药”



首席评论员 吴龙飞

窗口工作人员讽刺来就医的男子“是不是医生给你什么吃多啦”，其实真正需要吃“药”的，恰恰是她自己。

据上观新闻报道，有网友爆料称，一男子在上海某医院挂号窗口因没听清服务人员说话，问第二遍就被对方怒怼。8月18日，该医院工作人员表示，领导很重视此事，8月17日已连夜处理。

视频显示，窗口工作人员说道：“是不是医生给你什么吃多啦？”男子向周围人解释对方说第一遍自己没听到，问第二遍对方就不耐烦了。窗口工作人员又道：“很简单的问题你都听不懂，我当然要烦咯。”

短视频时代，如果了解足够的背景信息，仅凭一个十几秒的视频，确实很难对谁是谁非做出一个准确的判断。很多时候，我们不能排除恶意剪辑带节奏的可能。不过就此事而言，事情的大体经过还是比较清晰的。据目击者表示，如果不是在旁边听到事实情况，估计都会以为大声嚷嚷的男子有问题。事实是：这个收费的工作人员很过分，用温柔的声音说着让人愤怒的话。

窗口行业发生口角纠纷，按理说并不是什么奇怪的事。人非圣贤，谁都有脾气不好的时候，有时候话不投机，怄上两句，倒也不必上纲上线。此事之所以引发关注，是因为医院的这名窗口工作人员说话实在太过于难听，伤害性不大，侮辱性极强，带有明显的人身攻击性。所谓“是不是医生给你什么吃多啦”，言外之意就是讽刺对方吃错药了，脑子不好。

从吵架的技术层面分析，不得不说这名工作人员的“段位”很高，骂人骂得别出心裁。置于医院这样的特定环境，实在令人心寒。首先，医院交费大厅里的环境本就嘈杂，一时没听清说话是常有的事，何至于要如此“毒舌”？再者，到医院挂

号的人，不是患者就是患者家属，本来心情就不好，你再来一通阴阳怪气，不是给别人添堵？所以对于男子的火冒三丈，网友感同身受。

许多网友也注意到，这名女性窗口工作人员全程都表情淡定，正如网友所说，“用最温柔的声音说着让人愤怒的话”，合理推测，没有长期的实战“经验”，练就不了这么过硬的“嘴皮子功夫”。

这也是最让人感到愤怒的地方。理论上说，医疗行业作为公共服务型行业，应该说是有求于消费者——患者的。患者是医疗服务的购买方，医院不说把患者当上帝，至少也应先为患者提供一个舒适的就医环境。但现实却是，由于医疗服务行业存在供需不平衡的问题，看病治病又是患者的刚需，导致患者反而成了有求的一方，以至于连医院窗口的工作人员也是一副高高在上的面孔。

冰冻三尺非一日之寒。相信这一幕不是普遍存在的现象，但即便是个案，也能说明一些问题。近期，医药反腐正在持续推进，暴露出的问题令人触目惊心。从医院的院长、书记大肆敛财、贪污腐败，到科室主任、医生收红包，再到窗口工作人员对患者阴阳怪气，这中间有着隐秘的联系，那就是医患关系在某种程度上的扭曲。

这名窗口工作人员讽刺来就医的男子“是不是医生给你什么吃多啦”，其实真正需要吃“药”的，恰恰是她自己。我认为她需要两味“药”：一是好好说话，尊重他人，恪守职业道德的药；二是治理行业不正之风，理顺医患关系的药。对于此事，医院表示“领导很重视，已连夜处理”，但具体怎么处理，公众期待一个结果。

【媒体观点】

发“简历”找舍友 大学入住不再“开盲盒”

□ 江城

从某种程度上说，可以自选宿舍，是学校给刚刚进入大学校园的学生们送上的一份“成人礼”。从这一刻起，大学生被视作一个成年人，他不再需要监护，而是要为自己负责，去选择自己的生活方式和生活空间。

发“简历”找舍友，如今大学生的入学操作可真是让人羡慕。

据中国青年报报道，如今，已有多所高校为学生提供网上自选宿舍床位服务。大学生可以根据自己的作息习惯、生活要求，和其他同学自由匹配。有的大学新生在选宿舍前，在新生微信群，制作“简历”找舍友。进入哪个宿舍、和谁成为室友，再也不是“开盲盒”。

推出这项服务的大学有很多，包括电子科技大学、珠海科技学院、南京航空航天大学、上海交通大学、中国传媒大学、华中师范大学、陕西师范大学等。可见，类似的操作有普遍化的趋势，这样的大学很可能就是你的大学，而不是“别人家”的。

这么做的好处显而易见，让学生可以根据自己的生活习性，选择志趣相投的同学。有的外向，有的内向；有的喜欢早起，有的是夜猫子；有的是宅男，有的是室外“特种兵”。让合得来的同学成为室友，可以有效避免矛盾。

想想自己上大学的时候，虽然是随机匹配，也交了很多朋友，但耳闻目睹的宿舍矛盾也不少。而因为与室友不和酿出恶性事件的新闻也见诸报端。所以，学校此举也是尊重不同学生的性格特点：对于合不来的学生，没必要强行融合，否则给学生徒增烦恼。

但此举背后的意义，不仅是方便管理这么简单，也是在传递某种价值理念：真正把学生当作一个成年人，倾听他们的诉求和声音，尊重他们的选择，而不是单纯地让他们接受“安排”、接受“规训”。

当学生根据自己的生活习惯选择宿舍、匹配室友，意味着这一切都是“中性”的——早睡也好晚睡也罢，是社恐还是社牛，是秩序井然还是生活随意，这都没有任何问题，都是正常的生活习惯而已。

学校不持任何态度，不会要求内向

的学生多交流，晚睡的学生一定要早起，每个人都能有一种让自己舒服的生活方式，这或许是自选服务背后的潜台词。

因此，从某种程度上说，可以自选宿舍，是学校给刚刚进入大学校园的学生们送上的一份“成人礼”。从这一刻起，大学生被视作一个成年人，他不再需要监护，而是要为自己负责，去选择自己的生活方式和生活空间。

有意思的是，其实赋予大学生自主选择舍友的权利之后，他们倒并没有变得“自我”。相反，很多学生由此获得了一种公共意识。

仔细看看找舍友的“简历”，大多有这类特征：强调自己没有不良习惯，哪怕晚睡也不会影响室友休息，宿舍用品可以AA，宿舍卫生共同打扫，等等。

正因为学生希望匹配合适的室友，他们就必须要掌握集体生活的常识，也由此早早懂得了一些社会知识，比如人必须学会和他人相处，用契约的方式订立生活的规矩。这原本是毕业后租房时才会考虑的事。

所以，大学此举看上去像是让学生随心所欲，但其实也起到了促进他们成长的作用。学生获得了权利，自然也就懂得了义务；有自己个性化的需求，自然也就明白了尊重他人的习惯和自由。

从趋势看，大学宿舍可做的文章越来越多，越来越多的学校在考虑满足大学生们的多样化需求。除了自选宿舍，近期武汉大学、南开大学等推出了“夫妻宿舍”——已是夫妻的学生可以选择居住同一间宿舍，这也被舆论高度关注，收获了不少点赞。

这是个好现象。学生不仅要学习课本知识，也需要在大学生活的日常中增进社会常识，诸如人文关怀、个人权利等。可见，大学的教育或许也体现于此，人性化的管理，也是一门无形却重要的课程。

据新京报微信公众号

分类广告

公告 挂失 声明 64110112

●64115275保姆陪护钟点工65628730

春苑 搬家搬厂专业钢琴拆装 搬家68235988

云南沐颜优赢品牌管理有限公司 (税号:91530112MA6070T13T) 遗失发票专用章一枚(公安备案印章编号:5301002335221),登报作废。

通告

昆明协成人力资源信息咨询有限公司劳务派遣到昆明瑞航货运有限公司员工董师,自2023年7月15日起,一直旷工至今未到公司上班,严重违反2家公司规章制度,经多次催促办理解除劳动合同的手续未果,经通过多种方法也无法联系到本人,现决定与你解除劳动合同。

特此通告

昆明协成人力资源信息咨询有限公司 昆明瑞航货运有限公司 2023年8月21日

维西德水融成房地产开发有限公司遗失银行开户许可证,开户行:中国农业银行维西支行,账号:24169601040011308,核准号:J7573000058601,登报作废。

寻亲公告

2017年11月27日,在临沧市永德县小勐统镇酸把根村至永甸方向新寨岔路口发现一名男婴,约为2017年11月27日出生,随身物有:红色旧毯子。知情者请与联系,联系人:周先生,电话18308836559,即日起60天内无人认领,孩子将被依法安置。

2023年8月18日

王森(身份证号:511028199211021839)遗失云南浙万置业有限公司坐落于昆明市官渡区矣六办事处片区广卫村魅力之城(A2地块)4幢27层2701号商品房买卖合同登记备案表,合同编号:5301012016030801091,登报遗失。

文山火苗文化传媒有限公司遗失基本存款账户信息,开户银行:富滇银行股份有限公司文山分行;基本存款账户编号:J74500018500011,账户号码:12087686001000000121,登报作废。

北京伍欧欧文化有限公司遗失昆明东润商业管理有限公司开具的租赁合同保证金收据,收据号:0104988,金额:68175.00元,以上登报作废。

云南洪海电力设备有限公司遗失昆明官渡农村合作银行开户许可证,账号:0200044345373012,核准号:J7310044814901,登报作废。

云南自由贸易试验区安泰保安服务有限公司遗失企业产权登记表(编号:5301002018082100027),登报作废。

云南吉第商贸有限公司(统一社会信用代码:91530111MA6K3NY60L)遗失成立日期为2015年12月2日的营业执照正、副本及公章,登报作废。

张天智遗失云南博晖房地产开发有限公司开具的博晖雅苑A3地块2栋403室装修押金收据,收据号:2214441,开票时间:2023年2月16日,金额:2000元(大写:贰仟元整),登报作废。

登报请扫码 在家即可办理

本栏目所展示的信息由发布者自行提供,本报不是内容的制作者,只负责原样展现信息发布人所要发布的信息内容,信息内容的真实性、准确性和合法性由发布者负责。