

وقتی پول گم نشد

سید اسماعیل موسوی
روابط عمومی مدیریت درمان بوشهر

گفت: «چرا پول داشتیم. همان موقع هم واریز کردم؛ اما وقتی برگشتم، گفتند چرا پول را آنجا ریخته‌ای!»
این جمله برایم عجیب بود. پرسیدم: «کجا واریز کردی؟ به کدام صندوق؟»
مرد با اطمینان گفت: «یک صندوق در راهروی بخش‌های بستری، طبقه اول گذاشته بودند. همان‌جا پول را انداختم داخل صندوق.»

کنجکاو شدم موضوع را از نزدیک ببینم. با هم از اتاق بیرون آمدیم و به سمت همان راهرو رفتیم. مرد با دست به یک صندوق فلزی که کنار دیوار نصب شده بود اشاره کرد و گفت: «همین‌جا.»

وقتی نزدیک شدم، متوجه شدم ماجرا چیست. روی صندوق نوشته شده بود «کمک‌های مردمی کمیته امداد». مرد بیچاره بدون آنکه متوجه شود، ۸۰ اسکناس هزار تومانی را یکی یکی داخل همین صندوق انداخته بود؛ با این تصور که در حال پرداخت هزینه بستری همسرش است. مبلغی که در آن زمان قابل توجه محسوب می‌شد.

برای لحظه‌ای هر دو سکوت کردیم. او با نگرانی به صندوق نگاه می‌کرد و من هم سعی می‌کردم راهی برای حل مشکل پیدا کنم. وقتی موضوع را برای مسئولان توضیح دادیم و صندوق باز شد، پول‌ها همان‌جا بود؛ دقیقاً همان ۸۰ اسکناس هزار تومانی که مرد با دقت داخل آن انداخته بود.

وقتی پولش را پس گرفت، نفس راحتی کشید و لبخند زد. نگرانی چهره‌اش جای خود را به آرامش داد. آن روز فهمیدم گاهی در فضای شلوغ بیمارستان، یک سوء تفاهم ساده می‌تواند چنین ماجرای بسازد؛ ماجرای که اگر با حوصله و همراهی پیگیری شود، هم مشکل حل می‌شود و هم به خاطره‌ای تبدیل می‌شود که سال‌ها بعد هنوز لبخند به لب می‌آورد.



گاهی یک سوء تفاهم ساده در محیط شلوغ بیمارستان، مراجعه‌کننده‌ای نگران را سرگردان می‌کند؛ جایی که توضیح و همراهی روابط عمومی می‌تواند گره کار را باز کند



در یکی از روزهای کاری سال ۱۳۸۴، مثل همیشه مشغول انجام کارهای روزمره در اتاق روابط عمومی مدیریت درمان بودم که مردی میانسال وارد شد. چهره‌اش نشان می‌داد هم خسته است و هم کمی مضطرب. با تردید پرسید: «شمار روابط عمومی هستید؟» گفتم بله، بفرمایید، در خدمتیم.
کمی جلوتر آمد و گفت: «به من گفتند اگر مشکلی داری، برو پیش روابط عمومی؛ شاید شما بتوانید حلش کنید.» از او خواستم بنشیند و با آرامش توضیح بدهد چه اتفاقی افتاده است. گفت روز قبل برای بستری کردن همسرش به بیمارستان مراجعه کرده و از طرف بخش به او گفته‌اند که ابتدا باید ۸۰ هزار تومان به صندوق واریز کند و بعد برای بستری اقدام کند.
از او پرسیدم: «خب پول نداشتید که واریز کنید؟»