

---

## Quella lettera di elogio

**Autore:** Redazioneweb

**Fonte:** Città Nuova

### **L'esperienza di Monica: la disponibilità verso gli altri porta sempre frutto, anche se a volte può sembrare inutile**

Il mio lavoro in ospedale consiste per la maggior parte del tempo nel parlare al telefono con i pazienti, che di solito hanno bisogno di informazioni per accedere ai nostri servizi di chirurgia plastica e di essere poi seguiti durante tutto il percorso pre e post-operatorio.

A volte ci sono pazienti che non sanno bene dove devono andare anche per visite che non riguardano il mio servizio e quasi sempre cerco di dare loro tutte le informazioni di cui sono a conoscenza e, se posso, faccio per loro una telefonata interna per aiutarli, pensando che al loro posto potrei esserci io "bisognosa".

Certe volte, devo ammetterlo, mi sembra di "perdere tempo", di rubarlo al mio lavoro, soprattutto quando ho a che fare con persone particolarmente esigenti. Un giorno mi ha chiamato una persona, che aveva avuto qualche difficoltà con il personale dell'ambulatorio, ed aveva chiamato me, in segreteria, per fare valere le sue ragioni. Non ricordo bene cosa ci siamo detti, anche perché in quel periodo non stavo molto bene, però a distanza di qualche giorno mi hanno chiamato dall'ufficio relazioni con il pubblico dell'ospedale perché avevo ricevuto una lettera di elogio.

Io mi sono subito molto emozionata perché non mi era mai successo di ricevere un ringraziamento così "ufficiale" da qualcuno. Incuriosita vado a ritirarla. Apro la busta, ma nome e cognome della persona non mi dicevano nulla.

Solo mesi dopo, mentre sistemavo le carte dell'ufficio per l'archivio, girando quel foglio dell'elogio, ho notato uno scritto che diceva: «Devo altresì segnalare ed elogiare il comportamento esemplare, gentile e professionale della segretaria in servizio presso la clinica di chirurgia plastica, di cui purtroppo mi sfugge il nome, che si è adoperata per risolvere in pochi minuti con una semplice telefonata le mie problematiche».

Il mio lavoro e la mia disponibilità, avevano portato frutto.