

Una carovana nel deserto

01 settembre 1992, una data come tante. Una data fondamentale invece per la mia vita umana e professionale: è l'inizio della mia avventura in e con Punto Service!

In quel periodo la mia autostima non viaggiava alle stelle; avevo abbandonato un impegnativo percorso di studi universitari e non ero neppure certa di essere in grado di poter svolgere bene un lavoro.

Entrai in Punto Service come assistente; lavoravo nella Casa Protetta di una grande Casa di Riposo della mia città. Un passo dopo l'altro, ebbero luogo la mia rinascita umana e la crescita professionale, andai in altre strutture e in altri tipi di servizio, anche con nuove mansioni. Queste esperienze del tutto nuove per me, che coincidevano anche con i miei primi passi nel mondo del lavoro, si rivelarono da subito tanto impegnative ma tanto gratificanti! Tutto da imparare, tanti sacrifici, la paura di sbagliare! Ma quante persone ho incontrato: ospiti, utenti, parenti, colleghi! Tutte mi hanno insegnato qualche cosa, ognuna ha lasciato in me, nel bene e nel male, un segno che mi hai aiutato a capire sempre di più che cosa avrei voluto essere, ma soprattutto quello che non avrei voluto essere nella vita personale e professionale. L'umiltà e l'ascolto, che da studente non ti insegnano, sono stati gli strumenti quotidiani per costruire relazioni vere e durature, tanto che ancora oggi mantengo vivi rapporti con colleghi dell'epoca.

Delle molte esperienze lavorative, due mi sono rimaste particolarmente nel cuore e nella mente: il servizio domiciliare a Cantù e il servizio legato al progetto UAMD di Biella.

La nostra realtà allora era piccola e poco conosciuta, ma voleva crescere e offrire un servizio di qualità che la identificasse tra le tante cooperative. A volte si allineano i pianeti, nel mio caso si erano allineate sfide personali e sfide aziendali.

Nessuna esitazione quindi da parte mia quando fu necessario organizzarsi internamente per assicurare un servizio di assistenza domiciliare appena preso in carico a Cantù. Per tanti motivi, tradotto in parole povere, mi sono ritrovata ad andare ogni giorno, per mesi, in inverno e con la neve, a molti chilometri da casa, per assistere persone fragili in un territorio del tutto sconosciuto. Un enorme sacrificio personale per me, ma il più forte senso di responsabilità condiviso non mi faceva pesare gli sforzi.

Il progetto UAMD di Biella era invece un servizio domiciliare sperimentale e innovativo per quegli anni, rivolto a giovani sieropositivi o già ammalati di AIDS. La malattia ha mille volti, ma con i giovani affetti da AIDS ebbi un impatto fortissimo, totalmente diverso da quello dell'abituale utente anziano assistito a domicilio. Non si trattava di persone in stati critici o particolarmente avanzati, né di anziani, ma di persone a volte addirittura più giovani di me, spesso stigmatizzate perché ex-tossicodipendenti. Poter fare la differenza, servire le persone anche laddove altri enti ed altre realtà si fermavano, per paura o per incapacità era davvero una sfida!

Ma quale era il segreto che ci spingeva ad affrontare difficoltà sempre nuove? In quella piccola realtà tutti davano il massimo, ognuno con le proprie capacità e con il massimo coinvolgimento ed impegno, dal Presidente a scendere.

30 RACCONTI PER 30 ANNI

I racconti e le testimonianze di vita in Punto Service e con Punto Service.

Se vuoi condividere anche tu una storia scrivi a: comunicazione@puntoservice.org

Se c'era un problema, il problema era di tutti e la sua risoluzione la priorità. Non ho mai sentito nessuno dire "questo non è di mia competenza". Volevamo solo che attraverso le nostre mani, il nostro operato, l'azienda garantisse un servizio di qualità. Dire che non ci siano stati momenti critici o di stanchezza sarebbe falso, ma sempre arrivava qualche piccolo gesto di supporto, anche una semplice telefonata, da parte di un responsabile o di un collega. E via di nuovo con grinta!

Un anno a Natale il CDA regalò a se stesso e a tutti i gestionali una spilletta con il vecchio logo di Punto Service. Interpretai questo piccolo dono come il segno di appartenenza all'azienda, di riconoscenza per il lavoro svolto, ma soprattutto la conferma che la Cooperativa aveva fiducia in tutti quei collaboratori, me compresa.

Dal 2001 lavoro in sede nella segreteria dell'Area Operations. Un lavoro molto diverso, forse apparentemente arido, fatto di tanti numeri e meno rapporti personali. Come posso continuare in questa nuova realtà a fare il bene dell'azienda senza perdere la capacità di aiutare gli altri? Mi ricordai di una striscia di fumetti che mi fu regalata anni prima, dal titolo "Dare", con Gibi e DoppiaW. Ecco quello che potevo dare ogni giorno! Non è vero che non avevo più nulla da dare!

Oggi siamo cresciuti tantissimo, abbiamo un'organizzazione per ovvi motivi diversa, con dinamiche e complessità differenti rispetto agli inizi. Ma mi piace pensare ad un'immagine che mi ha sempre guidato per tutti questi anni in Punto Service: quella della carovana nel deserto. Non sono mai

stata nel deserto, ma chissà perché mi si è sempre formata quest'immagine mentale. Una carovana è guidata da leader che scelgono il percorso più opportuno da seguire, poi ci sono tanti collaboratori che battono la strada, montano e smontano le tende. Infine nel gruppo ci sono anche i portatori d'acqua, magari sono gli ultimi della fila, ma altrettanto fondamentali. Ecco da sempre mi sono sentita parte integrante della carovana di Punto Service come un portatore d'acqua, ultima della fila ma ugualmente fondamentale!

Ed è con orgoglio che mi sento di aver partecipato, con tantissimi altri, a scrivere un buon pezzo di storia di Punto Service. Il mio desiderio è che la carovana possa fare tanti viaggi ancora, rinnovata e all'avanguardia, ben distinguibile nell'anonimato delle tante aziende del settore. Forse uno sguardo di tanto in tanto al "segreto" dei primi tempi potrebbe rinnovare la grinta, la fiducia, la voglia di mettersi in gioco di coloro che si sentono arrivati. Ai nuovi colleghi auguro di trovare in Punto Service quello che io ho trovato tanti anni fa: un'azienda diversa guidata dall'armonia e dalla collaborazione, dove ognuno può mettere a disposizione le proprie capacità e dare tutto ciò che può senza mai prevaricare gli altri, senza prepotenza o scarichi di responsabilità. Questo modo di operare può garantire ancora il nostro successo.

Antonella Milanino