

PAESE ITALIA

Due spagnoli in una Asl

di Paolo Lòriga

In un comune nei dintorni di Roma, due spagnoli da poco stabilitisi nella cittadina entrano nella sede dell'azienda sanitaria locale per la richiesta della tessera personale.

Chiedono a un dipendente dove si trovi l'apposito sportello. «Dovete andare alla sede dell'Agenzia delle entrate», risponde con sguardo disorientato. Interrogano un secondo. «Sì, sì, è qui. Mi sembra». Eppure l'edificio è tutt'altro che un grattacielo. Alla terza richiesta, i volitivi iberici hanno migliore sorte. Individuano finalmente l'ufficio. Ci sono tre sportelli, ma solo due attivi. Prendono il numero per la fila, ma non funziona il contatore luminoso. Quando arriva il loro turno, si blocca il servizio. L'operatore s'alza, si avvicina agli astanti e comunica sorridente: «Il computer s'è rotto». I due spagnoli si guardano perplessi, ondeggiando tra una risata e lo sbigottimento. Questa è l'Italia, avranno sentenziato.

Succede invece che nella Capitale puoi entrare in un centro diagnostico, spiegare che sei nei guai perché non ritrovi il dvd dei raggi alla colonna vertebrale, vedere la solerte signora che telefona al reparto, e sentirti dire che nel giro di dieci minuti arriverà una copia del dischetto. E così è stato.

Quella è l'Italia del pubblico, questa è l'Italia del privato. So bene che è una grossolana semplificazione. So bene di far torto ai tanti operosi dipendenti pubblici di tutte le regioni del Paese. Ma sempre più ci si imbatte in servizi di scadente qualità e in persone demotivate. Colpa del declino economico? Effetto di una nazione disorientata? Conseguenza del disarmo etico? Per ridare fiducia e futuro al Paese servono tanti fattori decisivi, primi tra tutti lavoro e occupazione. Ma se non si vuole mettere a repentaglio la coesione sociale, c'è bisogno che i cittadini – avviliti e tartassati – trovino negli uffici pubblici interlocutori consciensiosi e una logica più grande di quella del privato, la logica del bene comune. Resto un cronista che si fa domande. Mi chiedo se in quella Asl c'è un direttore di reparto per far funzionare insegne e computer e se quei tre dipendenti dell'Asl hanno un superiore e come li accompagna nell'espletamento di un pubblico servizio. ■