

Disservizi a cattiva qualità frutto del "maltrattamento"

Egr. Direttore, prendo lo spunto da quanto emerso nelle settimane scorse relativamente alla gestione del personale in una importante struttura ospedaliera, per evidenziare che trattasi purtroppo di "modus operandi" che, in questi ultimi anni, è stato adottato da imprese piccole, medie e grandi.

Di fatto, prendendo come motivazione "la crisi", nel privato come nel pubblico, le condizioni di lavoro sono costantemente peggiorate.

Lavoratrici e lavoratori sono infatti costretti a subire continue limitazioni circa diritti garantiti dal codice del lavoro e dai contratti collettivi nazionali di lavoro, contratti che, molto spesso sono già stati oggetto di deroghe peggiorative, concordate da azienda e organizzazioni sindacali.

Troppo spesso, ottenute le deroghe con accordi scritti, capi e capetti completamente asserviti all'azienda, con pressioni pesanti e veulate minacce richiedono ulteriori prestazioni in deroga alla deroga con conseguente

creazione di figli e figliastri sul posto di lavoro sulla base delle risposte ottenute.

Quanto sopra evidenziato determina un clima pesante nell'ambiente di lavoro con conseguente peggioramento della qualità della vita dei lavoratori e delle lavoratrici e della qualità del servizio offerto.

Trattasi di situazioni inaccettabili, in particolare quando si verificano in ambienti di lavoro che hanno come "mission" i servizi alla persona; di fatto le problematiche legate alla gestione del personale determinano infatti disservizi e disagi alle persone che, in condizione di fragilità, necessitano di importanti supporti.

Particolare attenzione meritano, a mio avviso, le residenze per anziani, strutture che, stante l'evoluzione della società, rappresentano un indispensabile supporto per la gestione delle persone, che in età avanzata necessitano di assistenza. Negli ultimi anni, pur in presenza di costanti aumenti delle rette richieste agli assistiti, il settore è stato oggetto di pesanti tagli determinati dall'emanazione di tabelle che non appaiono congrue al fine di ottenere una sufficiente qualità del servizio.

La gestione della maggior parte delle strutture è stata oggetto di costante delega

terzi, in particolare cooperative sociali, con progressiva riduzione del controllo da parte dell'ente proprietario delle residenze. Proprio le lavoratrici ed i lavoratori di questo importante settore sono spesso soggetti ad incertezze circa l'applicazione di quanto previsto dalle norme contrattuali nonché oggetto di indebite pressioni sul posto di lavoro, trasferimenti in presenza di pretese di posizioni non gradite al responsabile di turno con conseguente peggioramento delle condizioni e dei rapporti interpersonali sul luogo di lavoro.

Le non ottimali condizioni di lavoro determinano inoltre dimissioni volontarie da parte del personale con conseguenti ricambi che certamente non favoriscono la qualità del servizio offerto agli ospiti per i quali il personale rappresenta un fondamentale punto di riferimento.

Sarebbe quindi auspicabile su tutti i posti di lavoro il ripristino di comportamenti etici che paiono dimenticati con conseguente miglioramento delle condizioni di lavoro senza attendere, come si è verificato nel settore sanitario, l'imposizione del rispetto delle norme di evidente buon senso emanate da tempo anche a livello comunitario.

Mariano Otta