

Claudio Caffarena, sociologo, Studio *Il nodo*, Piosasco (Torino)

Servizi. L'ossessione della sicurezza

Quando Mr. Albecker (direttore della Fondazione Sonnenhof) mi ha proposto di intervenire a questo incontro¹, ho subito pensato che sarebbe stata un'ottima occasione per approfondire un tema interessante ma poco studiato, per lo meno in Italia.

L'impressione è che, fenomeno già apparso in anni passati quando si è iniziato a parlare di qualità nei servizi alla persona e di conseguenza di come controllare/misurare gli esiti degli interventi, anche in questo caso si sia importato "dal mondo della produzione di beni" le modalità di controllo e di verifica.

Come se fosse lo stesso verificare la produzione di un oggetto e la prestazione socio-assistenziale ad una persona anziana, disabile o comunque con problemi.

Analogamente, anche per il controllo della sicurezza (negli ambienti di lavoro, all'interno di un servizio, di un'istituzione o all'esterno sul territorio, nel contesto di vita) si ha l'impressione che si siano "importate" chiavi di lettura, modalità di intervento del tutto inadeguate (quasi sempre) al compito prefissato.

Proprio a seguito della carenza di documentazione sull'argomento (sia in termini di testi che di articoli, se si eccettuano i manuali specifici di istruzioni per l'applicazione delle norme) ho fatto il tentativo di contattare educatori, responsabili di servizi per disabili in alcune Regioni italiane, sia del settore Pubblico che delle Cooperative (in particolare Piemonte, Veneto, Marche) al fine di raccogliere testimonianze, idee, suggerimenti che mi permettessero di avere il polso della situazione:

- registrando come gli operatori vivono il problema
- quanto tutto ciò incida sulla effettiva operatività quotidiana
- che cosa, concretamente, sono in grado di fare
- quali, eventuali, indicazioni possono emergere per modificare, se possibile ed opportuno, la situazione.

Ho pertanto inviato alle persone interessate il testo delle motivazioni espresse dal direttore di Sonnenhof circa 'l'ossessione per la sicurezza' chiedendo loro se ritenevano che tali riflessioni fossero applicabili alla realtà italiana e quali fossero le conseguenze di tale situazione.

Ma prima di entrare nel merito degli esiti di questa indagine, vorrei proporre un sintetico quadro delle norme attualmente in vigore in Italia. Due sono i principali riferimenti a livello nazionale:

- D. lgs. 81/2008, sulla *Salute e sicurezza sul lavoro*
- D. lgs. 193/2007, circa il rispetto dell'HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) letteralmente "Analisi del pericolo e Punto Critico di Controllo".

¹ L'articolo è la relazione tenuta a Strasbourg all'interno di due giornate di studio svoltesi in data 3 e 4 ottobre 2013 sul tema "La sicurezza: a quale prezzo?" organizzata dalla Fondazione protestante Sonnenhof. Questa la riflessione avanzata dagli organizzatori: "La Francia è in effetti sottoposta ad una ossessione per la sicurezza che ha prodotto una valanga di testi, di regolamenti e di costose misure per il timore di incidenti legati ad aspetti differenti del mondo dei Servizi: sanitari, alimentari, prevenzione incendi, ecc. Tutto ciò progressivamente soffoca l'iniziativa e la creatività dei gruppi di lavoro a carattere educativo e di cura dei nostri servizi. Mettendo l'accento sul prezzo della sicurezza, noi non vediamo soltanto l'aspetto economico o finanziario del problema, ma soprattutto il prezzo umano nei vincoli che ne derivano, l'assenza di libertà e di assunzione di rischi senza i quali non c'è possibilità di vita umana".

Entrambe recepiscono indicazioni europee, nascono in contesti differenti senza adattamenti o revisioni che tengano conto dei contesti cui si riferiscono le applicazioni specifiche.

La prima stabilisce le norme da seguire in tutti i contesti di lavoro per garantire la sicurezza degli utenti e degli educatori. Una legge molto ampia ed articolata con disposizioni molto dettagliate da applicarsi in TUTTI i luoghi di lavoro indipendentemente dalle dimensioni, dal contesto, dal tipo di lavoro, dalla collocazione professionale del lavoratore ecc.

L'altra norma è quella relativa all'HACCP: un sistema che previene i pericoli di contaminazione alimentare. La sua finalità è quella di individuare ed analizzare pericoli e mettere a punto sistemi adatti per il loro controllo.

Anche questa normativa è prevista per una applicazione in campi molto ampi: dalla ristorazione alle macellerie, dalle pescherie alle 'comunità per disabili in cui si somministrano alimenti' ecc.

Di qui l'obbligo di seguire regolamenti, disposizioni del tutto inadeguati al contesto dei servizi di cui ci stiamo occupando e che vanno ad incidere in modo pesante nella gestione dei servizi.

La burocratizzazione della sicurezza

In questo quadro di riferimento si colloca la mia 'indagine'.

Un primo dato accomuna le varie risposte, provenienti da contesti anche molto differenti e da persone collocate in ruoli diversi. La concordanza nel denunciare il peso di questa "obsession des règles" che va ad incidere in modo negativo sotto vari aspetti: nella gestione generale del servizio, nella attuazione dei progetti individuali degli ospiti, nell'aumento dei costi di gestione, nel rapporto con le famiglie, nelle relazioni fra gli operatori, ecc. Qualcuno parla, guardando il problema dal punto di vista generale, di una burocratizzazione della sicurezza, in contrapposizione invece con una auspicabile promozione della cultura della sicurezza.

Uno psicologo fa rilevare: "la soffocante ossessione per la sicurezza (ossessione proprio nel senso del pensiero ossessivo che, portato all'estremo, non tollera che ci siano "buchi", scarti, possibilità di errori e quindi anche di rischi) che prende le forme di processi di burocratizzazione inefficaci e di un'eccessiva estensione del pensiero razionalista-procedurale anche al di fuori dei suoi alvei invece più opportuni".

Gli educatori e gli amministratori ne sono in parte consapevoli ma si tratta di una consapevolezza passiva che lamenta l'ossessione ma non fa granché per arginarla. E allora si nominano ovunque responsabili per la sicurezza che fanno compilare moduli su moduli, si fanno corsi in modo che nessuno possa dire di non essere stato informato (e nei moduli si controlla bene che tutti firmino in modo da non potersi appellare al fatto di non sapere, etc...)

Con altre parole Michael Power (2002) denuncia che: "l'esplosione dei controlli racchiude molti rischi e l'idea di una società dei controlli evoca gli aspetti patologici dell'eccesso di verifica".

Ancora Power: "L'esplosione dei controlli configura uno spostamento sistematico dalla logica della valutazione a quella del controllo, uno spostamento che pone lo stesso controllo al di fuori della valutazione".

D'altra parte possiamo dire che esistono chiaramente molte circostanze in cui è giustificata una qualche forma di controllo e supervisione: "ciò che occorre decidere (è sempre Power che scrive), in qualità di singoli individui, organizzazioni o società, è come combinare controllo e fiducia.

Quali sono le attività da sottoporre a verifica? Qual è la dose adeguata di 'controllo esplicito'? In che misura il controllo influenza coloro che vengono controllati e quando la richiesta di monitoraggio diventa patologica? E' possibile dimostrare in maniera inequivocabile i vantaggi offerti dall'attività di verifica?".

Interrogativi molto interessanti, mi pare, che nascono da un autore che si occupa dell'advocacy nelle imprese economico/finanziarie, ma che si adattano molto bene al nostro contesto.

Affermano gli educatori: "la sicurezza è un'arma a doppio taglio: è una nostra tutela, ma impedisce autonomia e benessere dell'utenza".

Nello specifico coloro che lavorano in strutture diurne o residenziali sono chiamati ad adeguare i locali e a mettere in atto procedure specifiche per ottemperare alle indicazioni delle normative e ad assumersi incarichi di controllo su aspetti che esulano completamente dalle proprie competenze professionali. Un elemento che esula dal mero rispetto delle norme, ma che riguarda la sicurezza nelle attività esterne è la percezione di rischio dell'educatore. "Per tutelare noi e il nostro lavoro facciamo riferimento al principio della corresponsabilità, coinvolgendo le famiglie in interventi di autonomia per i propri figli". Inoltre molti affermano che il tema della sicurezza è nuovo, "e pertanto bisogna lavorare tanto con le famiglie".

Un esempio concreto

Agli ospiti del Centro Diurno il pasto viene fornito da una ditta esterna che provvede ogni giorno a consegnarlo pronto a fine mattinata in carrelli riscaldati. Da un anno al momento del ritiro è necessario certificare la conservazione della catena del caldo misurando all'arrivo la temperatura dei cibi con termometro per alimenti e compilare apposita scheda su cui, insieme alle temperature, si dichiarano anche i controlli sui locali e le temperature dei frigoriferi. Questo implica che un operatore per ricevere il cibo deve lavarsi, indossare guanti e cuffia monouso, rilevare tutte le temperature, compilare le schede, rimettere tutto in ordine. Il tempo impiegato è di circa 15 minuti. Questo comporta spesso dover affidare il proprio gruppo o il singolo ospite, (nel caso di una situazione di gravità che richiede un intervento individuale) ad un altro operatore e di far in modo che più operatori siano presenti in sede (il mattino è da noi molto utilizzato per le attività all'esterno e succede a volte che si deve rientrare velocemente semplicemente per questa complessa procedura!).

Pertanto sono rilevanti le conseguenze che derivano dalla applicazione di tali norme:

1. **Priorità:** Quando si è chiamati ad una di queste incombenze, le scadenze da rispettare diventano prioritarie e solitamente di una certa urgenza per cui tutto il resto (lavoro educativo ecc.) passa in secondo piano-
2. **Energie:** molte ore lavorative ed energie vengono impiegate per star dietro a questo, a discapito di altro (elaborazione e aggiornamento documenti, distribuzione dei compiti tra gli operatori, modifiche nei programmi di lavoro).
3. **Costi:** i costi da coprire per la formazione e per mantenere lo standard di sicurezza richiesto vengono sottratti ad altro, in questo periodo di tagli questo implica togliere risorse utili per organizzare le attività (acquisto materiali, attività esterne...).

In termini più generali si assiste ad un aumento dei costi per la formazione delle figure preposte al rispetto della normativa sulla Sicurezza, per la regolarizzazione di impianti, strumentazioni (spesso questo si è tradotto nella loro sostituzione), procedure di lavoro (che in alcuni casi significano anche de-umanizzazione del rapporto di cura se per una prassi di igiene dell'utenza occorre indossare camici e Dispositivi di Protezione Individuali come mascherine o schermi antispruzzo in pvc). Senza contare la sostanziale impossibilità di organizzare una festa nel Servizio con le famiglie nel classico stile "ognuno porta qualcosa fatto in casa da condividere".

[Gli ultimi numeri](#)

[Per abbonarsi](#)

A questo si aggiunge poi un aumento della preoccupazione e del livello di stress emotivo sia da parte dei singoli operatori sia dei responsabili perché “il giorno che capita qualcosa fino a che punto posso essere chiamato in causa? Quanto posso essere veramente sicuro di aver fatto tutto il possibile per tutelare me stesso e gli altri visto che il freddo e pur completo rispetto della normativa di formazione-informazione ai lavoratori sembra non essere garanzia sufficiente?”

Ovviamente la normativa sulla sicurezza alimentare (HACCP, ma soprattutto, antinfortunistica, 81/08) ha ragioni assolutamente condivisibili oltre che nobili origini (le grandi lotte degli anni '60 e '70 del secolo trascorso per l'acquisizione dei diritti fondamentali). Applicata senza accorgimenti e distinguo al mondo dei servizi tale normativa ha però determinato vincoli e rigidità spesso inaccettabili. Ecco alcuni ulteriori esempi pratici per chiarire quanto sopra:

- coltivare un orto in economia oggi è possibile, ma è proibito alimentarsi con i suoi frutti;
- qualsiasi alimento non confezionato proveniente dall'esterno (la classica torta preparata dalla madre di un ospite o di un frequentante il servizio) non può essere consumato;
- ogni attività di cucina è destinata esclusivamente a personale specializzato con grave nocumento per tutte quelle attività destinate all'emancipazione della persona o, anche, alla semplice socializzazione. Ogni acquisizione di autonomia viene limitata: il semplice servire a tavola o servirsi non può essere effettuato direttamente da un ospite.
- tutte le derrate alimentari devono essere consumate in giornata (nulla può essere avanzato per il giorno dopo e quindi ogni avanzo finisce in pattumiera). Tutto ciò in contraddizione con temi educativi legati alla limitazione degli sprechi e al riutilizzo di alimenti non avariati e ancora pienamente commestibili (tipo frutta).

Sicuramente è aumentato il livello di consapevolezza del rischio e dell'importanza di garantire la sicurezza a lavoratori e utenti, il che ha modificato alcune prassi di lavoro in termini di migioria e standardizzazione della prestazione e quindi della sua verificabilità, il che metodologicamente rappresenta dei vantaggi applicativi e di richiesta di coerenza alle équipes di lavoro.

La debolezza del sociale

Abbiamo già sottolineato che le norme a cui si fa più frequentemente riferimento nella gestione dei servizi sono quelle generiche ideate e pensate in ambiti produttivi differenti dai nostri e proprio in detta genericità si conclama la debolezza del nostro mondo caratterizzato dall'incapacità di ri/elaborare modelli, non dico sempre originali e alternativi, ma almeno ripensati e rivisti nell'ottica delle esigenze del nostro comparto e, soprattutto, dei soggetti affidati alle nostre “cure”.

E questo è un sintomo della debolezza del mondo dei Servizi perché anche in questo, come in altri ambiti, si rileva quanto poco contrattuali e rappresentativi possiamo essere nei contesti che sono tenuti a prendere delle decisioni sul nostro comparto. Peraltro il nostro campo di azione che è la relazione con le persone in difficoltà sovente deve essere proprio spiegato ai tecnici nelle sue differenze dai comparti più produttivi dove certe procedure sono applicabili con maggiore facilità perché riferite a tecniche, strumentazioni e procedure meccaniche, informatiche o comunque tecnologiche anziché a persone.

Per concludere una ulteriore riflessione tratta dal testo di Michael Power: “Ritengo che l'esplosione dei controlli rifletta una precisa risposta al bisogno di gestire il rischio. I controlli rischiano di diventare una pratica cosmetica che nasconde il rischio reale e lo sostituisce con quello di tipo finanziario con cui hanno a che fare gli stessi responsabili dei controlli. Quando il processo di controllo viene difensivamente legalizzato, il rischio è che si ponga una fiducia eccessiva in un'industria che produce certificazioni di sicurezza. La società dei controlli è una società che si espone a tale rischio nella misura in cui investe oltremisura in rituali di verifica superficiali a scapito

In [Appunti sulle politiche sociali, 6/2013](#)

[Gli ultimi numeri](#)

[Per abbonarsi](#)

di altre forme di intelligenza organizzativa. Nel farsi strumento del pensiero e dell'azione regolatrice i controlli rischiano di trasformarsi in una forma di dotta ignoranza. La domanda è se il fruscio dei documenti cartacei, 'l'atmosfera simbolica degli uomini che fanno conti', producano soltanto slogan di *accountability* e qualità che perpetuano, piuttosto che alleviare, la rigidità organizzativa".

Riferimenti bibliografici

- AA.VV. (2012), *L'aggressività nei servizi sociali*, Maggioli Editore
- Olivetti Manoukian F., *La domanda di sicurezza può non investire i servizi?* in *Animazione Sociale*, n. 5/2008
- Power M. (2002), *La società dei controlli*, Ed. di Comunità, Torino
- Sicora A., *La violenza contro i professionisti dell'aiuto*, Prospettive sociali e sanitarie, n. 3, febbraio 2011
- Zolla E.(2013), *La gestion des risques*, Ed.Dunod, Paris