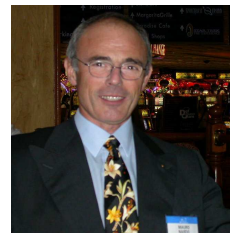


L'addetto alle pulizie: il diritto alla dignità!



L'autore, Mauro Nardo dal 1973 nel settore, da sempre vicino al mondo del pulito professionale, propone delle riflessioni sul diritto al riconoscimento e alla dignità dell'umile ma indispensabile lavoro del "pulitore".

Per scambi di opinione: mauro.nardo@puli.it

Scrivo mosso dal desiderio di segnalare e tentare di porre almeno parziale rimedio ad una ingiustizia che viene sistematicamente consumata a danno dell'esercito di operatori addetti alle pulizie attivi nel nostro settore.

Quotidianamente queste persone eseguono un lavoro umile ma **indispensabile alla qualità della nostra vita**: puliscono gli ambienti dove noi lavoriamo e viviamo.

Abbiamo ogni giorno bisogno del loro lavoro, queste persone con umiltà puliscono il nostro ufficio, il nostro ospedale, la nostra scuola, e in tutti questi ambienti puliscono i nostri bagni.

Immaginate come sarebbe la nostra vita se gli uffici fossero sporchi, i bagni appestati da cattivi odori, le scrivanie impolverate, i pavimenti sudici, muri coperti di ragnatele.

Abbiamo quotidiano bisogno di qualcuno che pulisca per noi, ma non riconosciamo questo bisogno e per giunta, invece di ricambiare con riconoscenza, siamo pronti ad umiliare e denigrare in vari modi il lavoro di queste persone.

Il mancato riconoscimento del bisogno

Paradossalmente non riconosciamo nemmeno il bisogno di pulito che in realtà abbiamo.

Il pulito lo consideriamo quasi scontato, non sappiamo bene da dove arriva, non lo notiamo, ma lo pretendiamo.

Lo dimostra il fatto che siamo prontissimi a protestare quando non c'è.

Il paradosso consiste nel fatto che invece le statistiche di mercato confermano che nel mondo occidentale, per effetto che deriva dalla sempre maggiore attenzione che siamo educati a prestare alla qualità della nostra vita, noi consideriamo il pulito uno dei requisiti irrinunciabili in molte situazioni quotidiane.

Basti pensare a quando siamo in una stanza di albergo oppure al ristorante; in questi luoghi sulla pretesa di pulito in genere non si scende a compromessi.

Spesso si sente dire "misuro la qualità del ristorante dalla pulizia del bagno".

Consequente a questo continuo maggiore bisogno, il mercato del pulito, anche se il contesto economico generale non è attualmente positivo, è in crescita a differenza di altri settori che registrano anche forti contrazioni.

Quindi il nostro bisogno di pulito è in aumento ma non lo riconosciamo.

Questo mancato riconoscimento del bisogno, a mio avviso è uno degli elementi che genera il mancato riconoscimento del valore del servizio di cui quotidianamente usufruiamo.



Il Pulito e la nostra salute

Una parte significativa dell'esercito di "Pulitori" operano nei nostri ospedali, dove noi andiamo a curarci per guarire. Stiamo parlando appunto della nostra salute.

Oramai è dimostrato da diversi studi che il livello di pulito degli ambienti ospedalieri è direttamente collegato al serio problema delle “infezioni ospedaliere”.

Le infezioni acquisite in ospedale rappresentano un importante problema di sanità pubblica e comportano forti costi economici, umani e sociali.

Due anni fa anche una persona me cara è deceduta per le conseguenze di una infezione da pseudomonas, contratta durante un delicato intervento chirurgico.

L'operazione riuscì perfettamente, il paziente morì dopo alcuni giorni per l'infezione.

Cito questo caso come esempio di situazioni purtroppo molto più frequenti di quanto pensiamo.

Questi dolorosi casi, sono causati da un insieme di regole igieniche non rispettate; sembra impossibile che questo possa accadere nei nostri moderni ospedali ma è esattamente così.

Spesso mi capita, per ragioni professionali, di entrare nelle sale operatorie o aree di terapia intensiva con strumenti per la misura del pulito e purtroppo succede frequentemente di trovare condizioni igieniche preoccupanti per pulizia insufficiente.

Tornando al tema “pulito e salute”, la contraddizione che segnalo è la seguente.

Siamo giustamente pronti a dare enorme valore alla salute; coerenti con ciò, siamo pronti a riconoscere alla vita di una persona un valore indiscusso non rapportabile a nessuna somma di danaro.

Siamo però poi incapaci di riconoscere lo stesso principio di valore quando la salute o la vita della stessa persona sono messe a repentaglio per inadeguate condizioni igieniche dovute magari a scarsa pulizia.

Mi viene da chiedere se nell'ospedale, dove è deceduto il mio parente, vengono dedicate le adeguate risorse al pulito, adeguati tempi agli operatori, adeguati controlli dei risultati.

Da una parte sosteniamo, apparentemente convinti, il valore di salute e vita, dall'altra rinunciamo a salute e vita sostenendo che per irrinunciabili ragioni di economia devono per forza essere tagliati i costi delle pulizie.

Mi sembra di poter dire che il mancato riconoscimento del ruolo del pulito ci procura danni enormi.



...dobbiamo risparmiare...
tagliamo costi sulle pulizie

Il mancato riconoscimento della professionalità

Al pulitore, in genere, non viene riconosciuta una consistente dimensione professionale.

Questo atteggiamento purtroppo a volte è condiviso dagli stessi operatori.

Pulire è ritenuto un lavoro semplice, poco professionale, che tutti sanno fare.

Spesso per il personale addetto, le pulizie sono considerate una attività di ripiego da svolgere in attesa di trovare qualche impiego migliore.

Questo genera una pericolosa banalizzazione della attività che porta a trascurare molti elementi e tra questi anche la professionalità necessaria.

Per un pulitore professionale, anche di modesto livello, dovrebbe essere scontato che conoscesse la differenza di caratteristiche e di impiego fra un acido, un alcalo, e un solvente.

Ed ancora, quali tra questi sono pericolosi per la salute propria e degli altri oppure quali prodotti possono danneggiare le diverse superfici.

L'operatore professionale dovrebbe saper distinguere

un pavimento in marmo da uno in granito e ancora riconoscere un pvc, da un linoleum e da una gomma, e quali attenzioni particolari prestare nei diversi casi.



Formazione del personale?
Non ne faccio
...ho troppo tour-over

In ambiente sanitario l'operatore dovrebbe avere chiara conoscenza dei principi attivi disinfettanti fondamentali, conoscerne le regole base di applicazione essi hanno e almeno conoscere i motivi che hanno portato a scegliere il metodo che deve applicare per la disinfezione.

Purtroppo invece mi risulta che spesso queste basilari informazioni sono sconosciute agli operatori e questo genera errori di pulizia e conseguenti maggiori costi.

Ma tutto questo avviene in un contesto di quasi assoluta indifferenza sulla preparazione del pulitore.

Le attività di pulizia vengono normalmente svolte a fronte di scarsissime ore di formazione e gli operatori, gli imprenditori ed i clienti sono per nulla preoccupati di porre rimedio alla cosa.

Il pulitore avrebbe maggiore sicurezza, minore fatica, maggiore soddisfazione anche economica. L'imprenditore avrebbe maggiore rendimento, minore turn-over, maggiore motivazione del personale,

Il cliente finale avrebbe minori costi e risultati di pulito maggiori.

Ma allora perché si fa pochissima formazione nel settore?

Per il mancato riconoscimento della dimensione professionale dell'attività che ancora una volta si traduce in maggiori costi sostenuti.

Il mancato riconoscimento del valore del servizio.

Al servizio di pulizia, mediamente, si è disponibili a riconoscere un valore basso.

La somma degli effetti dei fenomeni descritti nei precedenti paragrafi (mancato riconoscimento di bisogno, professionalità, mancata relazione tra pulito - qualità di vita) porta inevitabilmente ad un valore economico modesto che siamo disposti a spendere per il pulito.

Se facessimo i classici due conti ci accorgeremmo che i costi di manutenzione di un immobile sono davvero alti e tra questi quello di pulizia è il principale.

La non corretta manutenzione e pulizia di un immobile genera decadimento di valore, maggiori costi futuri e cattiva immagine.

Inoltre il mancato riconoscimento del valore del servizio porta a trascurarne l'organizzazione e la corretta gestione con conseguente ulteriore aumento di costi.

Un esempio per spiegare meglio.

Le tabelle di resa delle operazioni di pulizia dicono che la resa media nella pulizia di uffici dovrebbe essere compresa tra i 150 e i 200 metri quadrati ora.

Tra queste due cifre ci sta la differenza tra un pulito a buoni o medi livelli.

Risultati migliori di efficienza si possono ottenere solo con tecniche di pulizia sofisticate, molta formazione del personale, ottima organizzazione e adeguati controlli.

Sul mercato si trovano numerosi esempi di sportelli bancari "aggiudicati" a oltre 400 metri quadrati ora con nessuna formazione al personale, attrezzature minime (non ci sono risorse per acquistare prodotti costosi) ...

Quale spiegazione dare a questo fenomeno?

Io spiego questo fenomeno come uno "strabismo" nella individuazione del giusto valore.

Appare evidente la inadeguatezza del tempo concesso al personale; probabilmente nella scelta l'unico parametro utilizzato è stato il prezzo .. e se aggiungiamo il basso valore riconosciuto al pulito ... la scarsa conoscenza dei minimi parametri tecnici ... otteniamo il risultato.

Con una tale resa è evidente che gli sportelli bancari non potranno essere puliti in modo decoroso.

Mi viene la curiosità di sapere se i soggetti responsabili dell'acquisto fossero davvero convinti di poter comprare a queste condizioni un servizio "a regola d'arte" come probabilmente sta scritto nel contratto stipulato.



... abbiamo concordato una resa di 450 metri ora per le pulizie

Un lavoro punitivo.

Il luogo comune ricorrente: “per punizione pulisci i cessi”; la frase che spesso ha sentito dire chi ha prestato servizio militare.

Nei dialoghi di film, in televisione, in opere letterarie, e molto più semplicemente nel comune modo di esprimersi della gente, quando si vuole definire un lavoro umile, punitivo, poco nobile, si cita il pulitore.

Per la verità anche altre attività condividono questo “privilegio”.

Un esempio per tutti il famoso “braccia tolte all’agricoltura” il quale sotto intende che lavorare in agricoltura sia una attività che non richiede grandi abilità intellettuali.

Il contesto che genera questi “luoghi comuni” credo sia caratterizzato dai vari elementi in parte già citati nei precedenti paragrafi.

Segnalo questo fenomeno “denigrativi” della attività del pulitore, come una significativa aggravante del quadro in cui spesso gli operatori del settore sono ingiustamente chiamati ad operare.

Ancora un volta questa ingiustizia si compie senza che le figure interessate, imprenditori e associazioni di categoria, rivendichino in alcun modo il giusto ruolo.

La tacita accettazione di questa situazione ha delle conseguenze a mio avviso molto significative sul piano economico.

Il contesto innesca ed in parte giustifica la demotivazione degli operatori, da cui deriva un minore rendimento del personale, un maggiore costo per il turn over, e un minore riconoscimento del valore da parte del cliente che riceve il servizio.

A mio avviso esistono ragioni di tipo etico per indurci a porre maggiore attenzione e considerazione delle persone dedicate al servizio di pulizia.

Oltre a questo ravviso anche motivazioni di natura economica per cui dovremmo porre attenzione all’argomento “dignità del lavoro di pulitore”.

Il maggiore costo che deriva dalla attuale situazione è sicuramente a carico della collettività.



Conquistare una dimensione professionale

I dati del settore del “pulito”, come già detto, indicano una costante crescita del mercato anche in una condizione economica generale non favorevole.

Questo è un ottimo segnale ma non basta per vincere le forti tensioni di “prezzo” e di concorrenza.

A mio parere il mercato del pulito sta maturando e suggerisco di porre maggiore attenzione, anche in questo settore, ai problemi “normali” delle attività imprenditoriali.

Non credo sia corretto pensare che il settore del pulito sia un settore del tutto particolare in cui non sono applicabili le regole base di gestione aziendale.

In tutti i settori di attività l'imprenditore deve dedicare attenzione alle risorse umane: la selezione, formazione, motivazione, fidelizzazione e incentivazione del personale. Alcuni imprenditori del nostro settore, prestando particolare e opportuna attenzione alla provenienza geografica degli operatori hanno attivato “funzioni” di “mediazione culturale”



per meglio affrontare le problematiche derivanti da diverse culture.

Atri imprenditori hanno intelligentemente associato il “pulito” alla “migliore qualità di vita del cliente” rendendo consapevoli gli operatori di quella che è la loro vera missione.

In altre parole significa. .. attenzione alla persona.

In tutti i settori di attività l'imprenditore deve dedicare attenzione alla corretta gestione aziendale, e alla analisi dei dati.

Soprattutto oggi, a mio avviso, il mercato non consente di realizzare facili guadagni che compensano le inefficienze interne.

Il mercato premia coloro che ottengono migliore efficienza interna e rendono remunerativi margini modesti.

Questa competitività si realizza con grande attenzione ai dati aziendali, attenzione alle misurazioni e azioni di incentivazione interna.

In tutti i settori di attività l'imprenditore deve dedicare attenzione alla comunicazione con il cliente.

Nel settore del pulito c'è a mio avviso grande bisogno di informazione, gli imprenditori devono attrezzarsi e dare risposte credibili al cliente, misurare il pulito e informare il cliente di cosa riceve in cambio del prezzo che paga.

Nel settore del pulito, imprenditori, operatori e clienti, sembrano rassegnati ad accettare che vengano trascurati argomenti importantissimi come “attenzione al personale”, analisi dei dati e comunicazione con il cliente.

Un esempio di riconoscimento.

Sono appena stato a visitare la fiera di settore americana, ISSA, che quest'anno aveva luogo in Las Vegas.

Aggirandomi per i corridoi dell'hotel Paris, nel bel mezzo di un incrocio di viali pedonali, mi sono imbattuto in questa figura che sembra un buon esempio di considerazione del lavoro del “pulitore”.

A grandezza uomo, in bronzo, la scultura ricorda ai passanti che le conseguenze sono ... molte cartacce da raccogliere.

Il titolo dell'opera è infatti “Aftermath” cioè appunto “conseguenze”.

Mi piace pensare e riflettere sul fatto che colui che a suo tempo ha deciso di spendere una cifra sicuramente ragguardevole per realizzare questa opera, ha considerato opportuna la spesa, comparandola con i minori costi di pulizia che avrebbe poi sostenuto.

Beh, tutto questo mi sembra davvero di buon auspicio per il futuro.

Grazie al lettore

Mauro Nardo

