



CARITAS
TICINO

PROGRAMMI OCCUPAZIONALI

Il Programma Occupazionale
di Caritas Ticino
è certificato ISO 9001

2015



► Laboratorio smontaggio elettronica, Programma Occupazionale di Caritas Ticino, Pollegio Pasquero

di MARCO FANTONI

Che il Programma Occupazionale (PO) di Caritas Ticino abbia una certificazione è cosa buona, che in più lo abbia con un marchio di qualità, quello di ISO 9001, che molte aziende al mondo posseggono, avvicina le attività del nostro PO ancor più al mercato. Un risultato raggiunto dopo un percorso formativo e di sviluppo durato due anni che ha coinvolto

tutti i collaboratori e collaboratrici del PO. Ma la certificazione e la conseguente standardizzazione dei processi, pur essendo bene perché può aiutare nello sviluppo e nel miglioramento della qualità delle nostre prestazioni -in primis quelle legate all'accompagnamento delle persone accolte quotidianamente nelle quattro sedi in Ticino e poi alle attività stesse che sono lo strumento a disposizione per aumentare le probabilità di ricollocamento delle persone disoccupate-, non deve distogliere lo sguardo da quelle che sono

sempre state le attenzioni di riferimento alle linee di pensiero e non da ultimo alla creatività che ha contraddistinto fino ad oggi buona parte dei collaboratori e collaboratrici della nostra impresa sociale. Inoltre, la certificazione ottenuta non deve essere un punto di arrivo, ma un punto di partenza e di mantenimento della qualità richiesta dal sistema stesso. Sappiamo poi, per esperienza, come un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) aiuti sì a mantenere degli standard di qualità, ma ci rendiamo anche conto che con o senza SGQ, l'impegno di ogni operatore, deve sempre essere alto e rigoroso;

pena il danneggiamento di un grosso lavoro da parte di tutti, perché, ad esempio, per una banalità burocratica o per la manipolazione di immagini prodotte da qualcuno in malafede, si distrugge quanto costruito in anni di lavoro. Nelle nostre quattro sedi, nel 2015 sono passate oltre 800 persone e se, con la maggior parte di esse si è potuto instaurare un rapporto di fiducia e di collaborazione, con alcune le fatiche degli operatori risultano essere squilibrate per rapporto al rifiuto di collaborazione espresso dai partecipanti stessi al PO. Ed è spesso con questi partecipanti "difficili" che la rigorosità

deve essere mantenuta alta e che nessun SGQ può garantire. Ma questa non vuol essere una lamentazione, bensì una presa di coscienza di aspetti concreti vissuti dai nostri operatori, anche perché il fatto di lavorare con persone in disoccupazione, spesso con difficoltà di ogni tipo, rientra in una nostra scelta, scelta che naturalmente può dare anche delle controindicazioni. Pertanto, andando oltre le pur importanti certificazioni su sistemi di gestione della qualità, rimane centrale e fondamentale il ruolo

dell'operatore che è e rimane figura di riferimento per offrire speranza a tutti coloro che varcano le porte del nostro PO, una speranza che spesso si concretizza nel reperimento di un posto di lavoro, oppure nella richiesta di essere assunti nella nostra Associazione, o ancora con gratitudine espressa in modi diversi anche dopo molto tempo aver finito il PO senza un posto di lavoro. Segno questo di aver raggiunto obiettivi non iscritti in alcun processo di qualità, ma nella mente e nel cuore dei partecipanti stessi. ■