

Bilancio sociale ed etica d'impresa

Il rapporto fra welfare e cultura d'impresa diventa sempre più rilevante nel settore dei servizi.

Relazione di Averardo Orta

Coordinatore nazionale Aiop Giovani]

Il rapporto fra welfare e cultura d'impresa diventa particolarmente rilevante nel settore dei servizi sanitari. Non è, infatti, pensabile programmare ed erogare servizi di questo genere senza porsi domande di natura etica e senza specifiche competenze.

Le nostre aziende spesso scontano antichi pregiudizi e questo ci spinge a ricercare sempre nuove strade per migliorare i servizi ed elevare il livello di soddisfazione di tutti gli stakeholders (i portatori d'interesse).

Le categorie principali di stakeholders sono: l'utente e il familiare, la pubblica amministrazione, i dipendenti, l'azionista (che investe il capitale di rischio), la banca (che investe il capitale di credito) e la società nel suo complesso.

Il successo di un'azienda sanitaria passa attraverso la soddisfazione di tutti questi soggetti ed è preciso dovere dell'imprenditore predisporre strumenti idonei a governare l'impresa lungo questa rotta equilibrando le eventuali, legittime, aspirazioni contrapposte.

Se la condotta dell'azienda s'ispira a valori etici, ne deriva che la soddisfazione diffusa diventa un valore fondante, la ragion d'essere dell'attività.

Solo quest'approccio consentirà all'azienda di durare nel tempo.

Infatti, se la proprietà è insoddisfatta cercherà altre forme d'investimento dei propri capitali.

Se i dipendenti sono insoddisfatti, la qualità del servizio sarà irrimediabilmente compromessa e turn over e conflittualità faranno levitare i costi.

Se la pubblica amministrazione non ripone fiducia nella struttura, non concederà l'accreditamento o stipulerà accordi.

Se gli istituti di credito non hanno garanzie sulla durata dell'azienda nel tempo, concederanno il denaro a costi maggiorati in virtù del maggior rischio e, infine se la società non riceve contributi virtuosi dall'azienda la considererà, ben che vada, un'attività parassitaria e spingerà per trovare vie alternative per il soddisfacimento dei propri bisogni.

L'erogazione di servizi sanitari è un'attività complessa che coinvolge la società a diversi livelli. Come possiamo tenere sotto controllo e misurare la performance di questi servizi, cioè il livello di soddisfazione dei diversi soggetti interessati? Sicuramente non possiamo limitare l'analisi alle categorie economiche classiche, infatti, il nostro mercato di riferimento è la società nel suo complesso.

Da questa riflessione nasce l'esigenza di misurare, rendere evidenti, oggettivare, quelle grandezze che sfuggono alla mera giustapposizione di profitti e perdite. Esistono frequenti e rilevanti scambi di natura intangibile che non possono essere trascurati nel valutare e governare l'erogazione di servizi così complessi e delicati.

La reputazione dell'impresa, il valore delle conoscenze acquisite e sviluppate, il capitale relazionale interno ed esterno, la cultura organizzativa, l'impatto sul tessuto economico circostante sono alcuni aspetti che caratterizzano lo strumento del Bilancio Sociale.

Ad esempio, qual è il valore sociale delle nostre aziende quando consentono e, di fatto, promuovono l'integrazione multi etnica? Quanti sono gli stranieri che hanno trovato nelle nostre strutture un luogo sicuro di lavoro, un posto dove dare inizio al complesso e faticoso processo d'integrazione. Quanti nostri clienti, dapprima prevenuti o diffidenti, oggi accettano i nostri dipendenti stranieri e si affezionano a loro superando i pregiudizi?

Nuove sfide

Secondo il prof. Zamagni: "L'impresa socialmente responsabile, nell'epoca della globalizzazione è dunque quella che concorre a definire un'etica civile capace di dare vita a forme di condensazione organizzativa adeguate alle nuove sfide di una società ormai post-industriale".

Questo è particolarmente vero se calato nella nostra realtà. Pensiamo a quali nuove sfide ci si pongono d'innanzi quotidianamente (accreditamento, concorrenza sleale, penuria di figure professionali, scarsità di risorse economiche...) e pensiamo a quale peso abbiano valutazioni d'ordine etico nel prendere le necessarie decisioni.

La Comunità Europea definisce la Responsabilità Sociale d'Impresa come "l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ambientali in tutte le operazioni commerciali, nei processi decisionali e nei rapporti fra l'azienda e i propri interlocutori".

Accettata la realtà multi dimensionale delle nostre imprese come possiamo coglierne i molteplici aspetti?

Il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione che consente di delineare il profilo dell'azienda evidenziando tratti di natura economica, qualitativa, etica, ambientale, e sociale.

Com'è possibile per la pubblica amministrazione, per i clienti, per i soci, per i dipendenti e in generale per tutti gli

stakeholders, valutare una struttura sanitaria? In base a quali dati questi soggetti scelgono di servirsi dell'impresa per soddisfare i propri bisogni?

Massimo profitto

Cominciamo dai soci e quindi in senso più ampio dalla proprietà.

Secondo il comune pregiudizio, l'interesse di questa categoria di stakeholders è la massimizzazione del profitto. Quindi, per loro, potrebbe essere sufficiente uno strumento di misurazione meramente economico quale il bilancio d'esercizio. Questa visione non corrisponde all'interesse effettivo della proprietà perché prescinde da valutazioni di lungo periodo. Un'azienda che attua politiche opportunistiche potrà magari ottenere un risultato economico migliore nel breve periodo, ma l'attuale situazione del nostro mercato farà sì che la sua durata nel tempo si riduca considerevolmente. Ecco perché i soci necessitano di informazioni aggiuntive per valutare l'andamento dell'azienda e non si possono accontentare del mero risultato economico.

Per i clienti, intendendo sia gli utenti sia i familiari, è ancora più arduo valutare il servizio erogato da una struttura sanitaria. Spesso ci si affida al sentito dire o al pregiudizio secondo il quale se la patologia è grave bisogna recarsi in Ospedale. Poco o nulla si conosce circa l'effettivo livello qualitativo delle diverse strutture. Per quanto riguarda i dipendenti, generalmente si è portati a pensare che valutino il posto di lavoro prevalentemente in base al livello del salario. Tuttavia un'azienda che garantisce un salario molto alto potrebbe trovarsi ad affrontare difficoltà economiche e, in un mercato a tariffe imposte, sarebbe costretta a chiudere. Tramite il bilancio sociale si consente agli stakeholders di attingere preziose informazioni sull'azienda e si permette all'azienda di comunicare i propri valori etici, rendendoli espliciti, confrontabili e verificabili. I piani su cui sviluppare il bilancio sociale sono numerosi.

Il primo punto riguarda la distribuzione del valore aggiunto fra: i collaboratori, la pubblica amministrazione (solo aziende profit), il capitale di credito, il capitale di rischio e l'azienda (in termini di ammortamenti e accantonamenti); dato che consente di leggere l'impresa come soggetto economico attivo, in grado di produrre e distribuire ricchezza ai diversi soggetti coinvolti.

Il bilancio sociale stimola l'azienda ad analisi quantitative e qualitative riguardanti la propria offerta di servizi (giornate di degenza erogate, tipologia delle prestazioni, indicatori di esito, di processo, di struttura, customer satisfaction, ecc.) Questi dati sono indispensabili per il cliente/utente e per la pubblica amministrazione al fine di pervenire a confronti oggettivi e concreti.

Il bilancio sociale riferisce circa le collaborazioni e convenzioni attivate consentendo di individuare la fitta rete di rapporti che legano la struttura al tessuto economico e sociale.

Informa circa le tutele dei diritti (privacy, risarcimento, informazione, reclamo, ecc).

Specifica il piano della formazione e ne fornisce gli obiettivi e l'entità, ed affronta il tema della sicurezza sul posto di lavoro fornendo i dati e i progetti.

Inoltre il bilancio sociale analizza il rapporto dell'azienda con i suoi fornitori, l'impatto ambientale dell'attività e le iniziative di rilievo sociale intraprese.

I vantaggi che derivano dall'adozione di questo strumento sono numerosi:

- Tenendo sotto controllo il livello qualitativo dei servizi erogati è possibile attuare efficaci strategie aziendali rivolte al miglioramento
- L'attenzione alla sicurezza consente di ridurre i rischi
Infortuni sul lavoro, responsabilità civile.
- Riduzione dei costi operativi
Attraverso il miglioramento dell'efficienza.
- Rafforzamento dell'immagine e della reputazione aziendale.
- Aumento della capacità di attrarre e mantenere i dipendenti.
Politiche di condivisione, partecipazione, incentivo, benefit.
- Miglioramento delle relazioni con le autorità pubbliche.
Trasparenza, partecipazione, comunicazione.
- Maggior accesso al credito e minore costo del denaro.
Accesso a fondi etici

L'etica d'impresa deve essere il valore di riferimento per chi svolge attività sanitaria e il bilancio sociale è lo strumento con il quale misurare e diffondere tutti i dati rilevanti.

Oggi il primato della grande impresa si è sgretolato di fronte agli innumerevoli scandali ed ai devastanti crac che tutti conoscono. La piccola e media impresa esce a testa alta da questi avvenimenti proponendosi come elemento stabile, virtuoso e propulsivo dell'economia italiana e le nostre aziende ne sono un valido esempio.

La distinzione fra pubblico e privato, che per anni, ha discriminato negativamente le nostre imprese è oggi definitivamente superata. L'Unione Europea per evitare possibilità di fraintendimenti ha modificato la dicitura Servizio Pubblico in Servizio di Interesse Generale proprio per sottolineare che non importa la natura giuridica dell'erogatore ma

la rilevanza e la qualità del servizio che viene erogato.

I pubblici amministratori più evoluti individuano le aziende private come partner seri e di qualità.

Il fascino, quasi irresistibile, che esercitavano qualche tempo fa le aziende no profit si è notevolmente ridotto in considerazione del fatto che questa definizione artificiale cela spesso profitti astronomici e nascosti, sprechi consistenti e non da garanzia alcuna sulla qualità dei servizi erogati. Va, inoltre, considerato che la partecipazione attiva al finanziamento del settore attraverso il pagamento delle imposte pone le aziende profit in posizione di maggior utilità sociale.

qualità di servizi

I servizi erogati devono essere valutati esclusivamente per la loro qualità prescindendo dalle dimensioni, dalla natura giuridica o dallo scopo economico del soggetto erogatore.

Le diverse strutture devono essere valutate rispetto ai benefici che generano per gli stakeholders e sulla base del moderno modello di responsabilità sociale d'impresa.

Io, come imprenditore, sono ottimista e credo che le nostre aziende abbiano molto da esprimere, e nel futuro saranno sempre più evolute e indispensabili.

Dobbiamo prendere coscienza del valore sociale delle nostre attività e trarne la forza per continuare a migliorare per il bene comune.