



**Regione Europea**  
Tirolo - Alto Adige - Trentino  
Bruxelles



- EVENTO** Il bilancio sociale, linee guida per il settore socio sanitario: creazione e condivisione di valori per la crescita dell'Europa
- ORGANIZZATORI** E.C.H.O. (confederazione europea delle organizzazioni delle case di cura)
- LUOGO** Parlamento europeo
- DATA E ORA** 19 marzo 2014, 16.00-18.00
- RELATORI** Alberto De Santis, presidente E.C.H.O.  
Andrea Cozzolino, deputato al Parlamento europeo  
Alberto Marchiori, incaricato alle politiche europee di Confcommercio Imprese per l'Italia  
Roberta Angelilli, vice Presidente del Parlamento europeo (videomessaggio)  
Averardo Orta, membro del consiglio direttivo di E.C.H.O.  
Carlo Luison, direttore Deloitte Sustainability Services  
Renato Balduzzi, Presidente della Commissione Affari Regionali e Ministro della Salute del Governo Mario Monti  
Alberto Echevarria, segretario generale E.C.H.O.

In data 19 marzo, la confederazione europea delle organizzazioni delle case di cura E.C.H.O. ha promosso un evento dedicato all'illustrazione delle linee guida di rendicontazione sociale da essa stessa proposte per le case di cura nel settore di assistenza agli anziani.

Negli ultimi anni la Commissione europea ed il Parlamento europeo hanno promosso il rafforzamento del principio di trasparenza delle imprese sulle questioni sociali e ambientali nell'ambito del più ampio tema della responsabilità sociale e di impresa. In particolare - secondo quanto riportato in un videomessaggio del deputato al Parlamento europeo Cozzolino - lo scorso anno la Commissione ha proposto una direttiva sulla rendicontazione non finanziaria e sulla diversità per migliorare la trasparenza delle società, su cui il Parlamento europeo voterà nella prossima plenaria di Strasburgo. Si tratta di una relazione che obbligherà le grandi imprese quotate con più di 500 dipendenti a rendere pubblica una dichiarazione di carattere non finanziario contenente informazioni necessarie per una comprensione dello sviluppo, della *performance* e della posizione dell'impresa nonché dell'impatto della sua attività sui temi ambientali, sociali, attinenti al personale, il rispetto dei diritti umani e la lotta contro la corruzione attiva e passiva.

In tal contesto, come osservato dal rappresentante di Confcommercio Imprese per l'Italia, le organizzazioni private di assistenza residenziale agli anziani, rappresentate da E.C.H.O., svolgono un ruolo di straordinaria importanza sociale, concorrendo al soddisfacimento della domanda di assistenza socio sanitaria ed innescando un processo virtuoso di promozione del miglioramento dei livelli qualitativi dei servizi e, quindi, del benessere delle persone assistite e dei loro familiari. Si tratta di un compito di grande responsabilità sociale: tali imprese integrano, difatti, nelle proprie scelte decisionali considerazioni socio-ambientali che si affiancano ai normali aspetti di natura economica ed assumono l'impegno di rendere conto con la dovuta trasparenza degli impatti delle proprie scelte e attività sulla comunità e sull'ambiente (*accountability*) cercando di soddisfare al meglio le legittime attese dei vari portatori di interesse interni ed esterni. Il relatore ha inoltre rilevato che la crescente consapevolezza del ruolo sociale dell'impresa ha, negli anni recenti, condotto ad un ripensamento della cultura e degli approcci della comunicazione sociale che, muovendo da dati puramente finanziari ed economici, abbraccia oggi informazioni aziendali di carattere più generale, capaci di mettere in luce le interdipendenze tra strategia, *governance*, *performance* finanziarie e socio ambientali. In tal contesto, si è pertanto ritenuto che l'iniziativa di

E.C.H.O. abbia consentito di contribuire al dibattito europeo sulla responsabilità sociale delle imprese che da quasi 15 anni pone l'UE in posizione di *leadership* rispetto al resto del mondo.

Secondo il vice presidente del Parlamento europeo Angelilli (videomessaggio), la redazione di un bilancio sociale rappresenta un utile strumento capace di assicurare l'enfaticizzazione dei valori aziendali, la trasparenza e coerenza delle scelte gestionali ed altresì una migliore comunicazione circa il contributo delle imprese al miglioramento della qualità della vita dei membri del contesto sociale nel quale sono inserite.

Sanità e socio assistenza agli anziani rappresentano un grande valore per le nostre società. In tal senso si è espresso il membro del consiglio direttivo di E.C.H.O, a dire del quale una società che invecchia non è una società che si appesantisce ma una società che si arricchisce in termini di esperienza, di competenze, di valori ma anche in termini economici. Secondo recenti statistiche, dal 2004 al 2012 gli ultra 65 in Europa sono raddoppiati. Altri studi hanno evidenziato come le persone di età compresa tra i 20 ed i 64 anni abbiano raggiunto nel 2012 la percentuale del 31% e come l'aspettativa di vita in Italia sia passata da meno di 80 anni nel 2000 ad oltre 83 anni nel 2011. Secondo il relatore, questi dati sono chiaro indice del fatto che l'assistenza agli anziani e, più in generale, il settore socio sanitario non costituiscono un costo bensì vero e proprio *driver* di sviluppo. Tale conclusione appare inoltre suffragata dai dati relativi ai dipendenti impiegati nell'area dell'assistenza: 1.700.000 nel 2010 a fronte di 1.250.000 nel 1988. Il settore socio sanitario è pertanto un mercato in straordinaria espansione ed uno strumento di investimento strategico capace di creare un notevole valore aggiunto che in una misura consistente viene poi re-distribuito ai lavoratori sotto forma di salario. A tal proposito, si è detto che uno studio spagnolo è riuscito a dimostrare che per ogni euro investito dalla pubblica amministrazione, essa nell'arco di 12 mesi recupera 1,13 euro.

Il bilancio sociale diviene strumento per misurare il tipo di impatto e di contributo positivo che il settore socio sanitario è in grado di dare all'Unione europea.

Di tale bilancio sociale, il direttore della *Deloitte Sustainability Services* ha offerto una lettura delle linee guida che E.C.H.O. ha proposto alle imprese che in Europa si occupano di assistenza agli anziani. Prima di entrare nel merito di tale analisi, il relatore ha percorso l'evoluzione storica del sistema di *reporting* evidenziando, in particolare, come il futuro preveda forme di *reporting* integrato (bilancio unico), vale a dire forme di integrazione fra ciò che è un *financial report* e un *sustainability report*. Ciò premesso, ha sottolineato come la proposta di E.C.H.O. intenda muoversi in questa direzione fornendo strumenti di sviluppo che consentano un'integrazione delle informazioni che sia tale da far comprendere il valore proprio dell'organizzazione e quello che questa organizzazione crea attraverso la propria attività ed il servizio assistenziale agli anziani. In altri termini, si tratta di garantire un'effettiva trasparenza affinché questa si traduca in una maggiore competitività, capacità di gestione dei rischi e in una migliore capacità di *business*. In tal senso, le linee guida forniscono elementi per capire come le strutture mettono in pratica una gestione responsabile. Tuttavia - ha precisato il relatore - queste linee guida rappresentano una mera proposta ancora in divenire. Per questa ragione egli ha sollecitato gli attori delle organizzazioni per anziani ad offrire suggerimenti ed indicazioni di miglioramento od eventuali correzioni di errori.

Sotto il profilo formale, è stato fatto presente che queste linee guida recepiscono molti elementi già presenti in quelle della *global reporting initiative*, dell'*integrated reporting* e di *ISO 26.000* delle quali cercano di tradurre gli *standard* a favore di organizzazioni di piccole e medie dimensioni.

La struttura delle linee guida consta di un'introduzione e di tre parti: la prima relativa ad obiettivi e principi che guidano la rendicontazione sociale, la seconda relativa alla struttura e contenuti del bilancio sociale e la terza concernente il processo di *reporting*.

Quanto ai principi, essi si distinguono in due macro categorie:

- da un lato i principi di identificazione dei contenuti ("Cosa l'organizzazione deve rendicontare e come identificare le informazioni rilevanti che devono essere misurate e rendicontate?"), quali per esempio i principi di inclusione degli *stakeholder* (da identificarsi secondo il sistema sanitario nazionale in cui le strutture operano), il principio di contesto di sostenibilità, il principio di completezza e, infine, il principio di materialità (l'informazione è materiale quando è significativa per l'impresa e per gli *stakeholder*);

- dall'altro i principi che definiscono la qualità dell'informazione quali i principi del bilanciamento, della confrontabilità, di accuratezza, di tempestività, di chiarezza ed affidabilità dell'informazione.

L'esercizio di *reporting* comincia poi a delinarsi nella parte seconda ove sono anzitutto indicati due distinti livelli di applicazione delle linee guida: livello standard/base attraverso l'identificazione di alcune informazioni, dati e *performance* ritenute fondamentali per comprendere come opera la struttura e quali sono i livelli di qualità e di relazione che la struttura ha rispetto ai propri *stakeholder*; livello avanzato che presenta una serie di informazioni aggiuntive di *performance* dirette ad agevolare quelle organizzazioni che essendo più strutturate anche dal punto di vista della misurazione e della informazione non finanziaria possono arrivare ad un livello superiore.

Entrando poi nel merito della struttura di un bilancio sociale, le linee guida forniscono tutta una serie di indicazioni in termini di contenuto, con particolare riferimento:

- lettera del presidente;
- metodologia di *reporting*;
- identità dell'organizzazione (elementi di *governance* e di organizzazione quali la storia, la visione, la missione e i valori su cui si fonda l'impresa ma anche elementi contabili ed economici);
  - rapporto con gli ospiti delle case di riposo che sono il vero cuore dell'informazione di un *responsibility report* (informazioni relative agli ospiti stessi ma anche ai servizi forniti dalla struttura che li ospita sotto il profilo qualitativo e quantitativo);
  - rapporto con il personale;
  - rapporto con i fornitori ed i *partner* economici essendo la scelta del fornitore determinante nella qualità del servizio che viene erogato;
  - rapporto con i Governi ed altre istituzioni (valore della corresponsabilità);
  - rapporto con le comunità locali posto che esse intervengono nell'attività delle strutture sotto il profilo dell'educazione, della cultura, della salute, della ricerca e, più in generale, della solidarietà;
  - ambiente (impatto ambientale delle strutture di assistenza);
  - volontari.

La parte terza delle linee guida contiene invece indicazioni operative relative al processo di *reporting*. Esso consta di tre fasi: una fase di assunzione di responsabilità iniziale, una seconda fase in cui è necessario definire i confini ed il perimetro di rendicontazione e, infine, una terza fase di comunicazione e dialogo con tutti portatori di interessi, ospiti ed istituzioni.

Il Presidente Balduzzi - ribadita la rilevanza che assume il bilancio sociale quale strumento di autovalutazione - ha ritenuto di concordare con E.C.H.O. circa l'importanza di comunicare con gli interlocutori istituzionali e con gli utenti delle strutture socio sanitarie e socio assistenziali. Tale comunicazione è - a suo dire - presupposto indispensabile per conquistare fiducia e garantire in tal modo la sostenibilità del sistema. La sanità, ha proseguito il relatore, è un investimento e luogo dove affermare che c'è bisogno di più Europa nei Paesi membri e di più Paesi membri in Europa e, quindi, il luogo ove l'Europa della buona tecnocrazia viene ad allearsi con l'Europa sociale. In particolare, ha rilevato come da un momento tecnocratico, quale un'analitica costruzione di un bilancio sociale e di sue linee guida, possa conseguire una valorizzazione sociale del mondo su cui le strutture socio sanitarie e socio assistenziali vanno ad impattare. Conclude nel senso della necessità di modificare taluni stereotipi di tipo politico-culturale che ancora ingombrano il nostro Paese e la nostra Europa.

Da ultimo, il segretario generale di E.C.H.O. ha condiviso quanto sostenuto dai colleghi che lo hanno preceduto nel discorso, evidenziando come dal punto di vista politico sia essenziale riconoscere che il settore socio sanitario è un settore di ricchezza capace di generare elevati ritorni di investimenti.

**Rappresentanza della Regione europea Tirolo - Alto Adige - Trentino**

45-47, rue de Pascale, B - 1040 Brussels

[provincia.trento@alpeuregio.eu](mailto:provincia.trento@alpeuregio.eu)

Tel.: +32 (0)2 743 27 00 - 01

Fax: +32 (0)2 742 09 80