

**IL MERCATO DEL LAVORO IN AMBITO
SOCIO-SANITARIO NELLA PROVINCIA
DI LUCCA NELLA PROSPETTIVA DI
CAMBIAMENTO DEL WELFARE**

Redatta 9 Gennaio 2015.

INDICE

1 IL QUADRO DEMOGRAFICO	3
2 DOMANDA ED OFFERTA NELLA SPESA SOCIO-SANITARIA	5
2.1 IL CONTESTO	5
2.2 LA SPESA	6
2.3 PROSPETTIVE	6
2.4 IL COMPORTAMENTO DEGLI ENTI PUBBLICI	7
3 I LAVORATORI DEL SETTORE SOCIO-SANITARIO	9
3.1 CARATTERISTICHE DEL MERCATO DEL LAVORO NEL SISTEMA DI WELFARE	9
3.2 CARATTERISTICHE DEI LAVORATORI	9
3.3 LEVE DI SVILUPPO	12

1 IL QUADRO DEMOGRAFICO

Vista l'incidenza delle caratteristiche della popolazione sulla progettazione ed erogazione di servizi riteniamo opportuno partire da un quadro d'insieme.

La popolazione toscana conta 3.749.813 abitanti (dati 2010), ha una crescita demografica nel quinquennio contenuta (3%), ha un saldo naturale (natalità – mortalità) negativo, ha una speranza di vita alla nascita e a 65 anni (79,1/18,2 anni per gli uomini e 84,3/21,8 anni per le donne) leggermente più elevata della media nazionale.

La classe d'età 0-14 anni rappresenta il 12,7% della popolazione, quella tra i 65 e i 79 anni il 15,9%, quella uguale o superiore agli 80 anni il 7,3% (complessivamente risulta una popolazione più anziana della media nazionale).

Nella provincia di Lucca la popolazione residente è di 393.795 persone di cui donne 204.783 e uomini 189.012

L'età media della popolazione è di 45 anni. L'indice di dipendenza degli anziani (gli oltre sessantacinquenni rispetto alla popolazione attiva 15-64 anni) in Toscana è in media del 36%, con una previsione nel 2030 del 45% e nel 2060 del 58%. L'indice di vecchiaia (ultra sessantacinquenni in rapporto percentuale con i minori di 15 anni) è pari a 184, con una previsione tra 20 anni di 227 e tra 50 anni di 260.

Questi dati sono in linea con quella della provincia di Lucca e della zona della Versilia con eccezione degli stranieri residenti che sono l'8% in regione ed il 12% nella provincia di Lucca, con punte superiori in Versilia.

2 IL CONTESTO

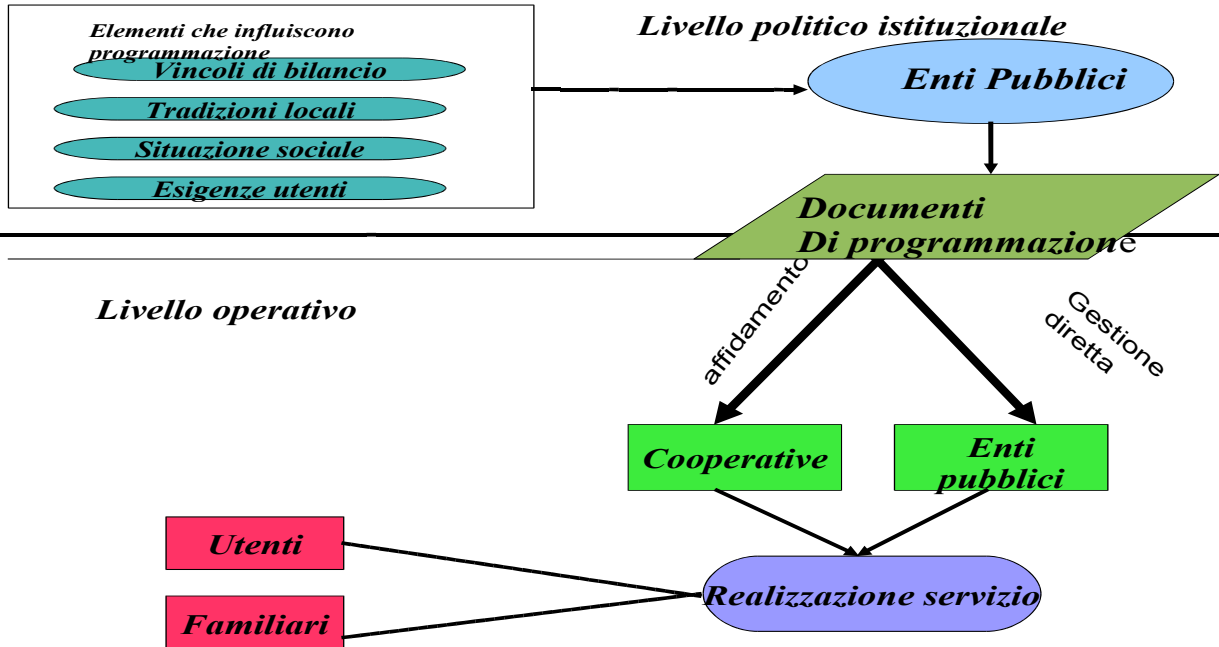
2.1 Evoluzione del mercato

Il mercato dei servizi sociali ha ricadute importantissime sulla vita di ogni persona. Dalla disponibilità gratuita o dalla tariffa dei servizi per l'infanzia o per gli anziani dipendono le scelte lavorative, di tanti cittadini. I servizi di supporto all'apprendimento per minori determinano la qualità della vita, anche futura di quel minore.

Oggi il settore è caratterizzato da due grandi sfide, si tratta 1) dello sviluppo di nuovi servizi, erogati anche utilizzando risorse private, 2) ridefinizione delle modalità d'erogazione dei servizi,

Il funzionamento dei servizi sociali fino a qualche anno addietro avveniva secondo lo schema riportato nell'allegato (figura 1 allegato)

Figura n° 1



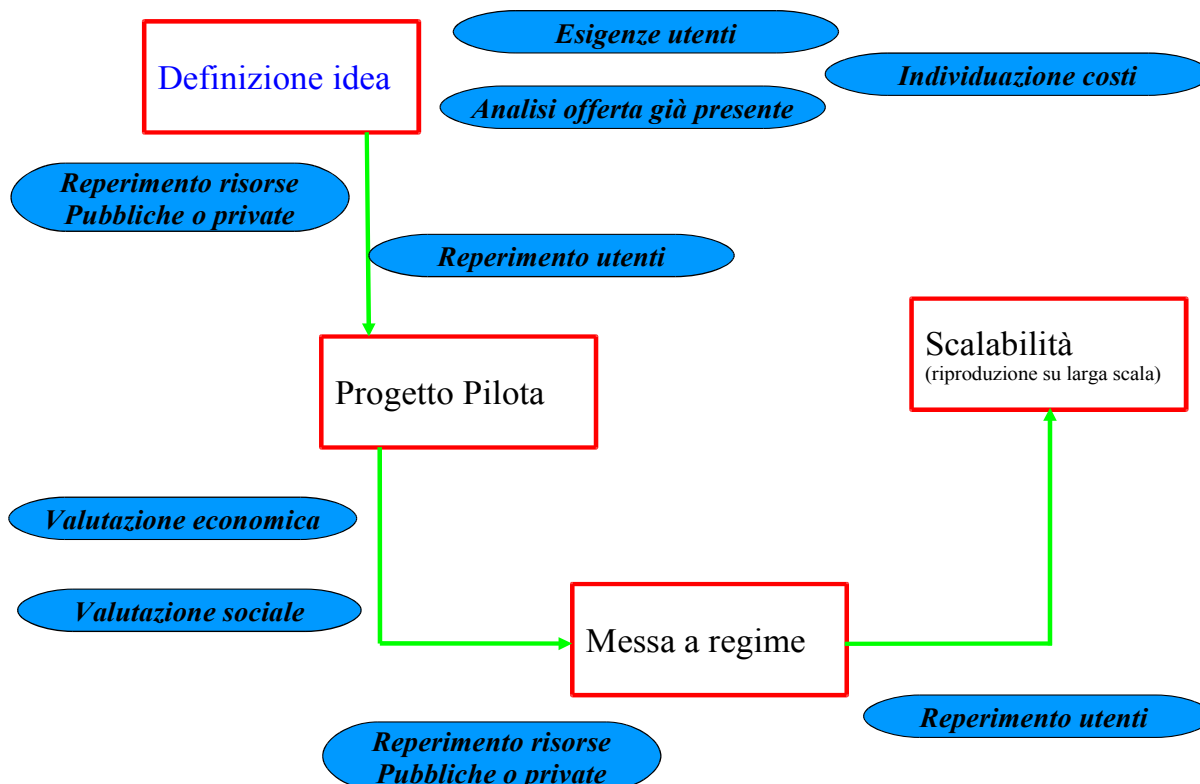
In questi anni oltre alla riduzione delle risorse pubbliche il mercato è stato caratterizzato da:

- aumento della platea di soggetti esclusi dalla gratuità dei servizi e quindi nascita di un mercato privato dei servizi sociali;
- riduzione delle risorse pubbliche assegnate alla singola commessa, senza un'uguale riduzione dei servizi richiesti, con conseguente negative su lavoratori ed utenti;
- rafforzamento del sistema dei voucher, con conseguente aumento della libertà degli utenti e della concorrenza fra i gestori dei servizi, che non sempre ha aumentato la quantità degli stessi;
- rafforzamento della tendenza a emanare procedure d'appalto dove il ribasso d'asta ha un peso determinante;

Negli ultimi anni si è diffusa la parola “innovazione sociale”, usata, spesso, con significati diversi. La Commissione Europea definisce innovazione sociale “.....le nuove idee (prodotti, servizi e modelli) che soddisfano bisogni sociali (in modo più efficace delle alternative esistenti) e che allo stesso tempo creano nuove relazioni e nuove collaborazioni”.L'innovazione sociale si distingue dalle normali attività del terzo settore, in quanto “sta sul mercato” e si finanzia grazie ai ricavi generati dall’attività stessa, a cui possono essere aggiunte risorse pubbliche. Questo presuppone una forte attenzione alla dimensione imprenditoriale, accompagnandola con nuove modalità operative.

L'approccio della social innovation determina un ciclo dei servizi come descritto nella (figura 2 allegato).

Figura n° 2



Un ciclo del servizio di questo tipo rischia di essere “unidirezionale”, se non coinvolge gli utenti cosa che può avvenire solamente attraverso il volontariato. E' un aspetto importante in quanto queste scelte hanno ripercussioni sull'intera società.

La programmazione effettuata dagli enti locali pur con tutti i suoi limiti, riusciva a mediare e compensare le varie istanze presenti sul territorio, in futuro il rischio che l'unica logica alla base dell'erogazione del servizio sia quella del mercato.

2.2 La spesa

La spesa socioassistenziale complessiva nella nostra regione (sia in conto corrente che in conto capitale) è di (dati 2013) circa 663 milioni di euro corrispondenti a € 187 per abitante. Questa somma è leggermente inferiore nelle zone montane, in quanto i comuni montani spendono di meno.

I principali committenti di servizi pubblici sono i comuni e le società della salute. La quota privata è irrilevante, ma se avessi a disposizione i dati del 2014 sicuramente la vedremo aumentata.

Di questa il 45% è destinata all'assistenza e a servizi diversi alla persona, il 32% nelle politiche per l'infanzia e per il 13,2% nelle strutture residenziali e di ricovero per anziani.

Il restante riguarda gli immigrati, le dipendenze e la povertà estrema.



2.3 Prospettive

Anche se le gare d'appalto rimangono il principale ambito di azione, la "progettazione innovativa" sostenuta anche da finanza di progetto o da risorse proprie diviene un elemento centrale per sviluppo di ogni organizzazione operante nel sistema di welfare. E' necessario sviluppare un lavoro di messa a punto di idee e percorsi progettuali che, a partire da ciò che funziona, sia in grado di raccogliere idee, adattarle alle esigenze del momento e dei contesti e formulare concrete piste di lavoro senza ricalcare vecchi modelli o modelli copiati da altri ambiti settoriali e non adeguati ad affrontare la complessità ed anche la novità dei problemi del settore.

Tutto ciò è però fortemente legato alla necessità di fare rete coinvolgendo soggetti che fanno cose differenti anche se simili. Nell'attuale contesto ogni organizzazione, cooperativa, associazione di volontariato, ecc.ecc. ha expertise e know how limitati. Oggi in ognuno degli ambiti d'attività economica, ed ancora di più in ambito sociale il network è spesso la condizione di successo. E' possibile che delle "avanguardie" ovvero struttura particolarmente organizzate, riescano a far fronte alle difficoltà e a progredire, ma per la maggior parte delle cooperative l'entità delle opportunità di crescita del sistema dipendono dalla creazione di reti che le permettono di competere e rendano le innovazioni economicamente fattibili.

Poiché il cambiamento del sistema di riferimento impone un differente punto di vista per riuscire a progettare il futuro delle organizzazioni in maniera appropriata e collocata perfettamente nei rischi/opportunità del contesto è quanto mai importante che i progetti innovativi riguardino non solo nuovi servizi o modelli, ma vadano incontro a nuovi bisogni sociali e creino relazioni sociali e collaborazioni nell'ottica di sviluppo del capitale relazionale

inteso come conoscenza e fiducia fra il sistema delle imprese cooperative e degli altri soggetti del terzo settore con i portatori di interessi esistenti o potenziali.

2.4 Il comportamento degli enti pubblici

Di fronte ai cambiamenti del quadro demografico ed alla costante riduzione dei trasferimenti agli enti locali, che restano i principali appaltatori di servizi, hanno comportamenti che possono essere riassunti in queste tre punti;

a) l'eliminazione dei servizi non strettamente indispensabili, che vuol dire tagli soprattutto alla parte di prestazioni sociali ed educative e mantenimento esclusivamente di quelle a contenuto sociosanitario;

b) l'incremento delle quote di partecipazione a carico degli utenti e la riduzione dei trasferimenti alle famiglie, che spesso si traducono anch'essi in una diminuzione della domanda di servizi non strettamente indispensabili;

χ) la ricerca di operatori esterni a costi sempre più ridotti, che comporta riduzione delle basi d'asta per gli appalti, concessione di premialità a ulteriori riduzioni di costo

χι) aumento delle prestazioni richieste a fronte del mantenimento, o diminuzione, dei corrispettivi.

Si verificano quindi situazioni di tensioni che rischiano di ripercuotersi non solo fra cooperativa ed ente, ma anche fra questo e i cittadini che rischiano di ripercuotersi totalmente sulle cooperative. Per far fronte a questi cambiamenti il rischio è che tutto venga scaricato sugli operatori aumentandone il carico di lavoro, diminuendo di conseguenza la qualità del servizio fornito agli utenti e la qualità della vita degli operatori.



3 I LAVORATORI DEL SETTORE SOCIO-SANITARIO

3.1 Caratteristiche del mercato del lavoro nel sistema di welfare

Il sistema del welfare in Toscana occupa circa 14 mila lavoratori, di cui 7 mila nell'ambito della cooperazione 6.000 nell'ambito del volontariato. Si tratta spesso di soggetti appartenenti alle fasce deboli (persone con basso titolo di studio, donne sole, ecc.ecc.).

Le organizzazioni che operano nel settore sono molto variegata e strutturate, se analizziamo il mondo cooperativo, la maggior parte delle imprese 31,3%, secondo dati Legacoop, ricade nella classe fra i 10 e 49 addetti, solo il 17,9% ne ha meno di dieci ed il 9% più di 240. Quest'ultime sono concentrate prevalentemente nelle province di Firenze ed Arezzo.

Nelle cooperative la maggior parte dei dipendenti sono soci e comunque persone impiegate con contratti tipici. Nel volontariato invece predominano le forme atipiche.

3.2 Caratteristiche dei lavoratori

Quasi la metà dei lavoratori impiegati nel sistema di welfare ha un'età compresa tra i 26 e i 40 anni (47,7%), il 47,2% ha più di 40 anni ed il 5,1% ne ha meno di 26.

Seguendo la storica tendenza la maggior parte dei lavoratori sono donne, nelle cooperative di tipo A il 90,4%, nelle organizzazioni di volontariato (60%), sono dati molto difforni da quelli degli altri settori. Infatti la media delle addetti a livello regionale è del 42,7%.

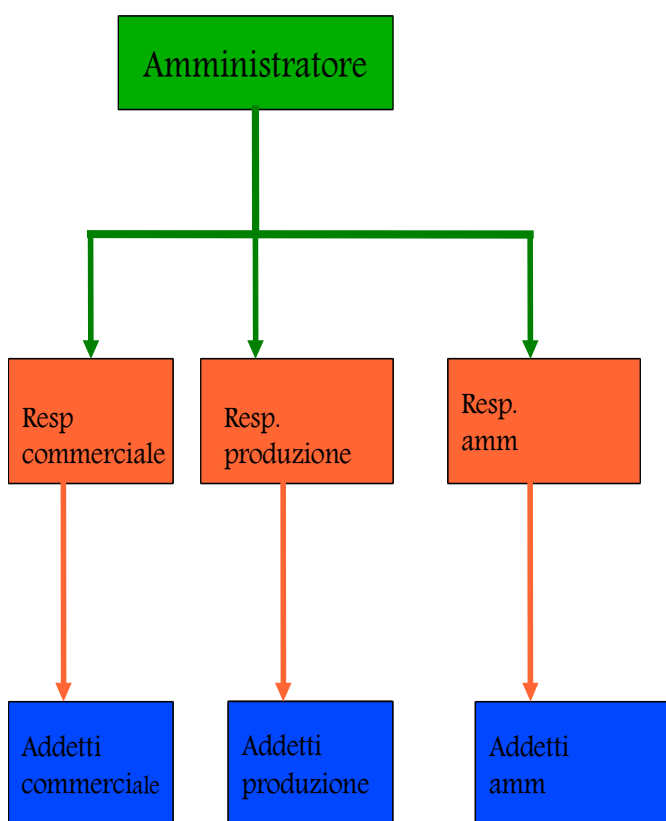


Relativamente al titolo di studio il 52,5% dei lavoratori ha il diploma di scuola superiore, di questi un 25,7% è laureato. Ma ci sono moltissime persone con solamente la scuola dell'obbligo.

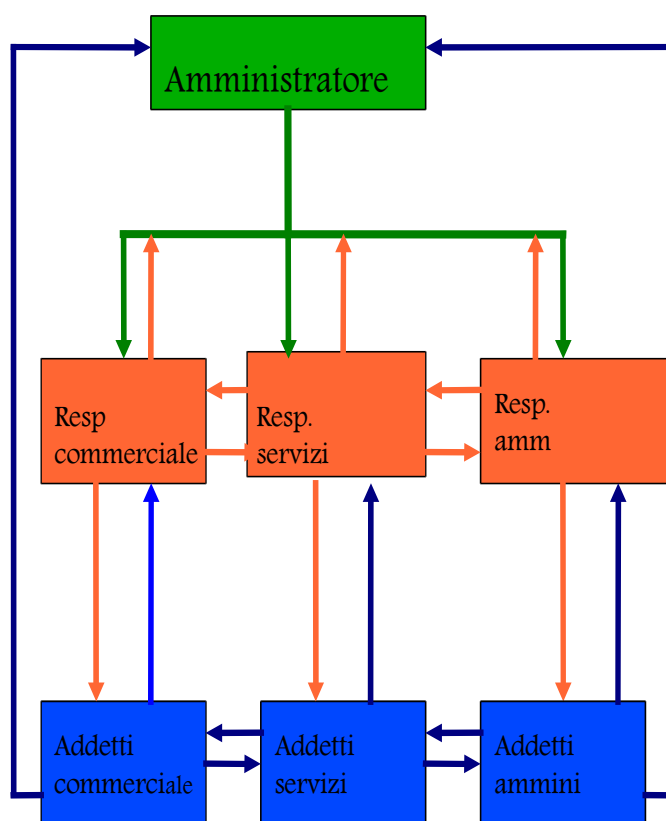
Le organizzazioni che operano nel terzo settore presentano alcune peculiarità che vanno considerate: 1) condivisione dei valori e della mission da parte dei lavoratori 2) contributo fornito allo sviluppo della comunità 3) molteplici intrecci tra persone, che operano a livelli diversi e con compiti diversi.

In questo, come si può vedere dallo schema che segue, vi è una grossa differenza con le imprese manifatturiere

Impresa Manifatturiera



Organizzazione Terzo settore





Creatività, passione ed iniziativa, quelle che vengono considerate le competenze chiave dell'economia creativa, ovvero il tipo d'economia che dovrebbe caratterizzare la nostra società nel futuro prossimo, sono sempre state possedute dai lavoratori del terzo settore.

Per questo è importante che il cambiamento non venga attuato secondo una logica monodirezionale, gestito dalla direzione ed in cui il lavoratore deve dimostrarsi “aperto al cambiamento” altrimenti non è idoneo a lavorare, in quanto rischiamo d'uccidere la creatività, la passione e l'iniziativa.

Inoltre il cambiamento deve assecondare le tendenze che si stanno già manifestando o che si manifesteranno nei prossimi anni nel modo del lavoro, le quali indicano un maggior coinvolgimento dei lavoratori nelle scelte aziendali. Questo è ribadito anche da uno studioso come Gartner nelle sue tendenze per il futuro; 1) de-routinizzazione 2) sciame di lavoro, ovvero gruppi di lavoratori che interagiscono senza essere funzionalmente collegati 3) minore gerarchizzazione del lavoro 4) aumento dei soggetti esterni impiegati nelle organizzazioni 5) diminuzione delle mansioni formalizzate 6) lavoro spontaneo, ovvero ognuno deve essere in grado di organizzare il proprio lavoro 7) necessità d'utilizzare e confrontarsi con le tecnologie 8) maggior connessione fra i diversi lavoratori che sono occupati in un'organizzazione 10) mancanza di luoghi fisici di lavoro.



3.3 Leve di sviluppo

In Italia la gestione dei servizi sociali e socio-sanitari è molto frastagliata e dispersa fra soggetti diversi. Di fronte ad un fenomeno d'aggregazione dell'offerta, ovvero di gare/procedure che diventano sempre più importanti in quanto raggruppano numerosi servizi, per cui l'ipotesi di realizzare delle sinergie a livello operativo fra i diversi soggetti che operano nel settore deve essere considerata prioritaria.

Un ulteriore elemento da considerare è la diversificazione delle tipologie di servizi e della clientela, al fine di superare la totale dipendenza dalla committenza pubblica.

Relativamente all'organizzazione del lavoro attraverso gli strumenti della comunicazione Web 2 e del "confronto creativo", è possibile, coinvolgere i lavoratori nelle scelte strategiche, utilizzando le conoscenze che queste acquisiscono nei servizi. Realizzando un'organizzazione partecipata si aumenta la qualità del servizio e si assicura, utilizzando tutte le competenze che derivano dalla conoscenza del territorio e dell'utenza, una maggiore efficacia delle risorse spese. Un' "organizzazione partecipata" influenza la qualità del servizio erogato anche perché il lavoratore responsabilizzato aumenta la qualità delle proprie performance. Appare necessario strutturare, nei modi e nei tempi, questi momenti di partecipazione e non lasciarli all'estemporaneità del momento ed alla volontà della management.

La formazione è funzionale allo sviluppo dei talenti ed alla crescita dell'organizzazione, è quindi un aspetto molto rilevante ma devono essere ripensate le forme attraverso cui viene erogata.



Deve essere maggiormente legata all'attività lavorativa ed ai fabbisogni emersi, spesso non c'è un collegamento percepito (e spesso neanche sostanziale) tra le attività formative e lo scopo reale per cui si fanno o si dovrebbero fare.

Se imparo cambio, se non cambio significa che non ho imparato, questo deve essere il nesso fra formazione e lavoro.

L'apprendimento non è tanto l'acquisizione di nuove capacità e conoscenze ma una trasformazione del modo di lavorare. In questo senso si dimostra ancora una volta la validità delle conclusioni di Harold Jarche, uno dei maggiori esperti di formazione de organizzazione del lavoro, il quale dice "l'apprendimento è il lavoro, e il lavoro è l'apprendimento".

Questo non vuol dire solo ed esclusivamente rimettere in discussione la formazione in aula, ma soprattutto avere la capacità di valutare il cambiamento che ha introdotto la formazione.