

Cos'è il bilancio sociale

Il **bilancio sociale** è uno strumento adottato volontariamente da una organizzazione per dar conto ai cittadini del proprio operato, rendendo trasparenti all'esterno i programmi, le attività e i risultati raggiunti¹. L'obiettivo è quello di far conoscere, spiegare e motivare il perché, il quantum e il come delle scelte di governo, permettere ai cittadini e in generale agli stakeholder (cioè a tutti quei soggetti che hanno un interesse nei confronti di una organizzazione e che con il loro comportamento possono influenzarne l'attività² e sono in rapporto con essa) un giudizio motivato sull'operato dell'organizzazione. Inoltre, si vuole creare una rete di relazioni che consenta una partecipazione dei soggetti coinvolti nell'attività dell'azienda alle decisioni, in un'ottica di miglioramento continuo.

L'analisi del termine

L'espressione "bilancio sociale" sembra mettere insieme due termini in contrasto tra loro: "bilancio" richiama un concetto di quantità (l'aspetto economico e contabile è necessario e presente nel documento), mentre "sociale" rimanda a un atteggiamento più attento all'impatto che l'attività dell'organizzazione produce sugli stakeholder. In realtà, il termine "bilancio" non è soltanto un richiamo al bilancio economico di esercizio, ma è anche utilizzato nel senso di "bilanciamento" cioè equilibrio e temperamento dei molteplici valori e interessi in campo: l'organizzazione da una parte e le legittime aspettative degli stakeholder dall'altra. Poiché non tutti sono in grado di leggere e capire un bilancio economico, comprensibile e accessibile solo agli addetti ai lavori, il bilancio sociale si propone come mezzo di comunicazione semplice e immediato, leggibile e fruibile, capace di offrire una rendicontazione chiara e trasparente delle idee e dei valori dell'organizzazione, dei progetti, dei programmi, degli interventi e degli investimenti declinati a seconda dei diversi stakeholder.

Le iniziative del Ministero del Lavoro

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha promosso una serie di iniziative a supporto della Corporate Social Responsibility (CSR), termine tradotto in italiano "responsabilità sociale d'impresa" (RSI), e ha richiamato le

imprese a seguire atteggiamenti "socialmente responsabili". Un contributo notevole alla diffusione della responsabilità sociale viene, inoltre, dal Dipartimento della Funzione Pubblica che, nell'ambito del Programma Cantieri, ha istituito un apposito Laboratorio di Innovazione sul Bilancio Sociale rivolto a tutte le amministrazioni pubbliche.

Il bilancio sociale in rapporto alle diverse strutture

Nelle strutture **profit oriented**, cioè quelle che perseguono un profitto, il bilancio sociale è uno strumento di comunicazione con i portatori d'interesse, il cui obiettivo è quello di far accreditare l'azienda presso l'opinione pubblica come una struttura socialmente responsabile rispetto ai temi dell'ambiente, dello sviluppo sostenibile e dell'etica e dunque da scegliere sia nelle scelte di investimento sia di consumo. Nelle strutture **non profit** il bilancio sociale ha una funzione di "legittimazione sociale" che serve per operare nella comunità di riferimento e dunque aggregare risorse economiche (raccolta fondi) e umane (volontariato). Nelle strutture **pubbliche**, che responsabili socialmente lo sono per definizione, la necessità è quella di "rilegittimarsi" di fronte all'opinione pubblica. Il bilancio sociale serve dunque a misurare e comunicare ai cittadini la ricaduta sociale degli interventi delle pubbliche amministrazioni³ e a recuperare la perdita di accountability (cioè l'esigenza di rendere conto da parte di coloro che hanno ruoli di responsabilità nei confronti della società o delle parti interessate al loro operato o alle loro azioni) che nella pubblica amministrazione si traduce nella capacità di creare valore economico e sociale in modo correlabile al valore delle risorse impiegate e di darne conto alla società in modo trasparente ed esaustivo³.

Il bilancio sociale in Sanità

La necessità della rendicontazione si manifesta ancora più significativamente nell'**ambito sanitario**, laddove la necessità di trasparenza dei meccanismi decisionali va di pari passo con la crescente necessità di un coinvolgimento dei pazienti e della comunità nelle scelte di razionalizzazione e nella definizione delle politiche sanitarie, a vari livelli. Il bilancio sociale offre in questo ambito uno strumento validissimo in termini di comunicazione. Il bilancio di esercizio, infatti, non è in grado di esprimere i gradi di performance istituzionale delle

organizzazioni sanitarie a causa della sua natura e finalità che poco si presta alla divulgazione e fruizione da parte dei portatori di interesse. Inoltre, nella molteplicità degli strumenti di reporting e rendicontazione, in accordo alla varietà degli scopi e dei destinatari, il bilancio sociale si pone come uno strumento di sintesi, in grado di fornire una visione d'insieme dell'organizzazione. Il dialogo con gli stakeholder può costituire una spinta per le organizzazioni a recuperare il senso del proprio agire e riorientare le attività di pianificazione, programmazione e controllo verso una maggiore qualità delle prestazioni fornite.

I principali modelli di riferimento per la rendicontazione sociale

Business in the Community (BITC)

Iniziativa nata nel 1998 in Gran Bretagna grazie alla collaborazione di circa 400 imprese, che promuove, attraverso gli investimenti nella comunità locale, lo sviluppo della comunità in cui si opera.

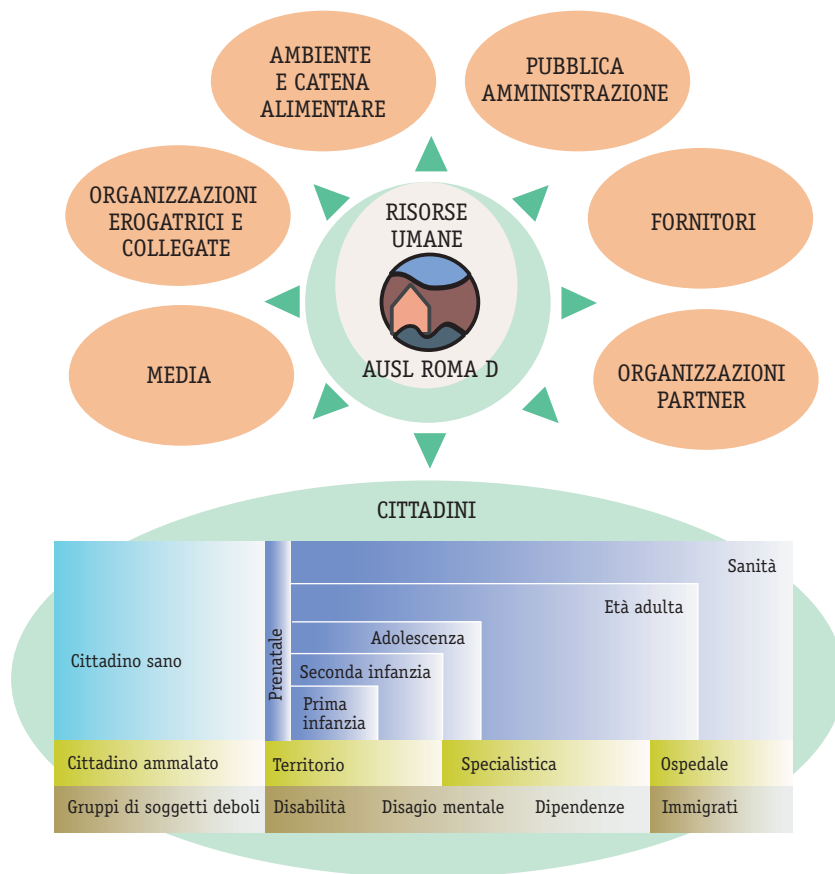
London Benchmarking Group (LBG)

Metodologia adottata nel 1994 da un gruppo di sei imprese nel Regno Unito per la misurazione del sostegno fornito dal mondo produttivo allo sviluppo delle comunità locali. Lo scopo è quello di poter confrontare (benchmarking) i risultati delle varie imprese operanti nella comunità locale.

Global Reporting Initiative (GRI)

Modello promosso nel 1997 dalla Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) in collaborazione con l'United Nations Environment Programme (UNEP) con la finalità di creare un sistema di "Sustainability reporting" con caratteristiche di comparabilità, affidabilità (attraverso la definizione di principi di riferimento) e di verificabilità.

RAPPRESENTAZIONE DEGLI STAKEHOLDER DELL'AZIENDA USL ROMA D



ARTICOLAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DELL'AZIENDA USL ROMA D 2003

Il bilancio sociale dell'Azienda USL Roma D si compone principalmente di quattro parti.

Identità aziendale Esprime l'assetto istituzionale e organizzativo dell'ASL, dalla missione, dai valori di riferimento e dagli obiettivi gestionali. La descrizione dell'identità permette al lettore di comprendere la complessità di un'Azienda Sanitaria Locale e delle sue attività e di condividere con gli stakeholder i programmi e le strategie a breve e a lungo termine.

Risorse e risultati Rappresenta il principale tramite di relazione con il bilancio d'esercizio ed esprime la rendicontazione dei risultati raggiunti dall'Azienda rispetto agli obiettivi e al proprio mandato.

Relazione sociale In tale sezione il documento descrive il sistema delle relazioni sociali e gli effetti dell'attività aziendale verso le diverse categorie di stakeholder; espone le politiche dell'ASL, illustrando attraverso fatti, dati e comparazioni la coerenza con gli impegni assunti nei loro confronti.

Obiettivi di miglioramento Il bilancio sociale prevede infine gli obiettivi di miglioramento che l'Azienda USL Roma D si pone con riferimento alla rendicontazione.

AccountAbility 1000 (AA1000)

Standard di processo che delinea procedure e metodologie di rendicontazione e certificazione dei bilanci sociali (social and ethical accounting, auditing and reporting), introdotto nel 1999 dall'ISEA, che rivolge particolare attenzione al dialogo/confronto con gli stakeholder.

Norme SA 8000

Certificazione standard internazionale sui diritti dei lavoratori, che attesta l'operato delle imprese e permette di migliorare le condizioni e l'ambiente di lavoro, di ridurre il rischio di incidenti e di migliorare la considerazione dell'impresa sul mercato.

Gruppo di studio sul Bilancio Sociale (GBS)

Gruppo a cui partecipano i maggiori esperti di bilancio sociale italiani, che ha prodotto uno standard per l'elaborazione del documento che prevede tre sezioni obbligatorie: identità aziendale; produzione e distribuzione del valore aggiunto; relazione sociale. Nell'aprile del 2005, il GBS ha emesso un nuovo standard specifico per la rendicontazione nel settore pubblico.

Le esperienze in Italia

Allo stato attuale sono ancora poche in Italia le esperienze di rendicontazione sociale in ambito sanitario pubblico. Alcuni bilanci sociali, quali quelli della ASL 12 di Biella, della ASL di Firenze e dell'Azienda Ospedaliera di Padova, sono riportati nel sito www.cantieripa.it del Dipartimento della Funzione Pubblica e possono essere scaricati all'indirizzo: <http://www.cantieripa.it/inside.asp?id=1324>

Michele Loiudice e Marzia Dramis

UO Gestione della Qualità e Pianificazione Strategica, Azienda USL Roma D

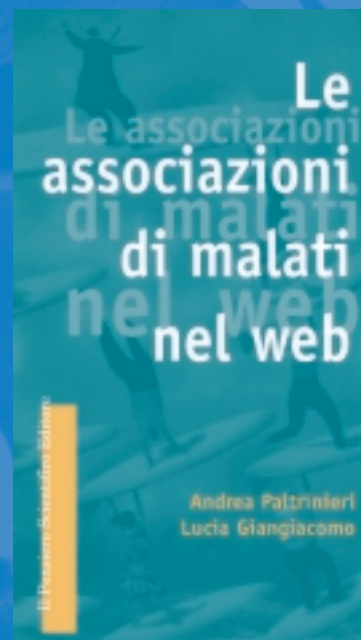
BIBLIOGRAFIA

¹Tanese A (a cura di)
Rendere conto ai cittadini. Il bilancio sociale nelle amministrazioni pubbliche
Napoli 2004, Edizioni Scientifiche Italiane

²Lattanzio E (a cura di)
Il bilancio sociale per la governance nella pubblica amministrazione
Soveria Mannelli (CZ) 2004, Rubbettino

³Hinna L
Il bilancio sociale nelle amministrazioni pubbliche. Processi, strumenti, strutture e valenze
Milano 2004, Franco Angeli

Se, come qualcuno ha affermato, il XXI secolo sarà il secolo della cybermedicina, allora in questo mondo di portali ed e-service un ruolo non marginale sarà assunto dai servizi web delle associazioni di malati. Il fenomeno dell'associazionismo tra pazienti toccati da una specifica malattia è infatti grande crescita, e con esso l'uso del web da parte delle associazioni.



LE ASSOCIAZIONI DI MALATI NEL WEB

Andrea Paltrinieri, Lucia Giangiacomo

220 pagine € 20,00

2005, Il Pensiero Scientifico Editore, Roma

Il libro intende proporsi come una prima guida al fenomeno dell'associazionismo, fatta di siti web in cui l'offerta di informazioni è impostata secondo l'ottica del paziente e del suo "viaggio" attraverso i territori poco conosciuti della malattia e quelli altrettanto oscuri, e a volte pure insidiosi, della sanità. Siti web in cui l'offerta di informazioni è spesso intrecciata con il sostegno morale e sociale, con l'incoraggiamento, con la determinazione a tenere in vita la speranza – se non per sé, per coloro che verranno dopo. Siti web, in cui emerge chiaramente la necessità di raccontarsi, di affidare alla narrazione il compito, oggi sempre più difficile, di richiamare l'attenzione sulla fragilità della condizione umana.