

La rotta verso un welfare mix

CITTADINI, IMPRESE ED ENTI LOCALI HANNO ANCORA FIDUCIA NEL WELFARE PUBBLICO, CHE PERÒ NON HA PIÙ LA FORZA NECESSARIA A SOSTENERE IL SISTEMA. SU QUESTO DATO DI FATTO, ANALIZZATO DA UN'INDAGINE CONDOTTA DAL CENSIS, SI È ARTICOLATO IL RECENTE CONVEGNO ORGANIZZATO DAL FORUM ANIA CONSUMATORI

Come potrà rispondere l'attuale sistema di welfare alle nuove esigenze di assistenza che emergono da una società italiana in profonda trasformazione? Quali sono i nuovi bisogni sociali che si stanno prefigurando? Su queste questioni si è concentrato il convegno dal titolo "Gli scenari del welfare, tra nuovi bisogni e voglia di futuro" organizzato dal **Forum Ania Consumatori**. Nel corso dell'appuntamento il Censis ha presentato una indagine che ha coinvolto i soggetti principali del welfare, i cittadini, le

imprese erogatrici pubbliche e private e gli Enti Locali.

Premessa della ricerca è che nell'ultimo anno lo scenario che fa da sfondo alle discussioni e agli interventi sul tema del welfare è fortemente mutato, poiché mai come in questo periodo si è alla ricerca di formule per ridisegnare il ruolo dei soggetti privati nel mercato del welfare. Nel frattempo lo Stato e gli altri soggetti pubblici sono gli unici a cui tutti rivolgono una richiesta diffusa di tutela.

La necessità di un ruolo per i privati

Questa domanda di intervento pubblico, che emerge non solo in relazione alla programmazione degli interventi, ma anche alla loro gestione, pone in prospettiva un problema molto chiaro: il futuro del welfare, a meno di adottare provvedimenti a forte discontinuità sociale come accadde per l'abolizione della scala mobile, si giocherà sulle modalità in cui il soggetto pubblico potrà essere integrato nel suo ruolo di gestore e di finanziatore di strumenti di welfare, quindi sul ruolo che altri soggetti, presumibilmente privati, potranno contestualmente acquisire.

I risultati delle indagini realizzate sui tre soggetti principali coinvolti nel welfare, hanno messo in luce che il rapporto attuale con il welfare non presenta particolari elementi di criticità. La soddisfazione della popolazione italiana per i servizi utilizzati è molto alta: il 90,4% secondo il rapporto del Censis.

Quale collaborazione tra pubblico e privato?

La soddisfazione della popolazione per i servizi utilizzati, si lega anche al salto di qualità che molte imprese erogatrici di servizi socio sanitari hanno compiuto per adeguare la loro offerta a nuovi standard di efficacia. Sotto questo aspetto, bisogna dire

Fabio Cerchiai, presidente Ania



Giacomo Carbonari, segretario generale Forum Ania Consumatori



IL CONSIGLIO GENERALE DELL'ANIA SUL RAPPORTO DEL CENSIS

In relazione all'indagine realizzata dal Censis, il Consiglio Nazionale dell'Ania ha presentato alcune considerazioni. Secondo il Consiglio, ampie componenti della società italiana vorrebbero lasciare immutato l'attuale assetto del welfare, incentrato sul ruolo del soggetto pubblico. Questo dipende non dalla qualità dei servizi pubblici, ma da una sorta di soddisfazione adattiva espressa dalle persone e dalle famiglie: questa situazione di 'domanda bloccata', frena però il miglioramento del welfare e lascia inalterato il sistema di offerta.

Si crea quindi un doppio empasse: da un lato, non c'è nessun progresso sociale poiché gli individui non riescono ad alzare la soglia di sensibilità e di attenzione riguardo alla qualità della prestazione, e dall'altro lato, non cresce l'offerta di servizi che di fatto non sono in competizione, visto che gli utenti non li scelgono, ma accettano ciò che viene proposto loro dalle fonti di offerta disponibili, il più delle volte pubbliche.

Le conclusioni a cui giunge il Consiglio Generale dell'Ania e che le dimensioni del welfare mix che vanno esplorate con attenzione sono diverse:

- **Rapporto fra costi e qualità delle prestazioni.** Si tratta di un aspetto fondamentale alla luce della attuale situazione della finanza pubblica e dei riflessi sulla disponibilità di risorse future che l'invecchiamento della popolazione lascia presagire.
- **Ruolo dei diversi soggetti che concorrono al welfare-mix,** ovviamente diverso per ciascuno di essi. In particolare la diminuzione del livello dei rischi sociali e il governo dei loro trend evolutivi (ad es. l'invecchiamento) e in generale la impostazione di politiche di prevenzione dei rischi volte a diminuire il loro impatto sulla società (ad es. politica del territorio) competono elettivamente alla componente pubblica, anche per gli strumenti utilizzabili in questo campo (normativi, di controllo, culturali, mutualità allargata, etc).
- **Diffusione di nuovi comportamenti da parte dell'utenza,** che dovrà accompagnare la poliedricità di un sistema articolato su più soggetti che tra loro si integrano. In tal senso, sarà importante la consapevolezza delle prospettive future e dei costi diretti ed indiretti del sistema attuale nonché la capacità di stimolare la maggior efficienza dei servizi (dal ricorso alla class action alla domanda di un sistema fiscale più equo).
- **Capacità di intercettare ed accompagnare i bisogni sociali** ed alimentare un mercato di servizi di welfare, in particolare nell'ambito dei servizi socio sanitari, in cui il binomio efficienza-qualità sia davvero un elemento fondativo.

che l'attenzione per la soddisfazione del cliente sta generalmente diffondendosi con una certa accelerazione, come dimostra l'81% dei soggetti di offerta che monitora in modo costante proprio la soddisfazione della clientela.

Ma esistono alcuni aspetti che costituiscono altrettanti fattori problematici per il futuro sviluppo del welfare. Il primo fra questi è la mancanza di fiducia che tutti i soggetti coinvolti dal progetto hanno dimostrato nei confronti del potere di cambiamento delle riforme. Un ulteriore aspetto problematico riguarda la collaborazione attuale, e in prospettiva, fra soggetti privati e pubblici che partecipano al welfare.

Occorrono fondi ma anche cultura
Per accelerare il cambiamento in direzione di un welfare più partecipato

e integrato rileva il Censis, serve sviluppare due tipologie di interventi: una destinata a reperire le risorse necessarie al welfare per cambiare, ma anche per rafforzarsi, l'altra di tipo culturale.

Il fund raising, esercitato soprattutto a livello locale, sarà la funzione nevralgica del welfare futuro, per contrastare i deficit del settore pubblico e corrispondere alla domanda di tutela che la società esprime a ritmi incrementali, anche e soprattutto a seguito delle difficoltà legate alla crisi economica. Ma altrettanto importante sarà avviare una stagione di impegno per cambiare il substrato culturale, che sostiene il welfare attuale e impedisce a nuovi scenari di consolidarsi. Sotto questo profilo serve far crescere la cultura della governance del sistema, poter avviare un'analisi dei costi e sviluppare una

nuova cultura verso un welfare partecipato, che incrina il loop che attualmente marginalizza il ruolo dei privati: mancanza di risorse economiche nelle famiglie, abbassamento della loro propensione alla spesa privata per assistenza e benessere e minore redditività delle imprese da destinare ad un welfare condiviso.

S.B.