



**Sintesi**

## **Impatto della pandemia di Covid-19 sul settore dei servizi sociali e sul ruolo del dialogo sociale**

Ricerca condotta nell'ambito  
del progetto FORESEE

27 gennaio 2022

**FORBA** FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE  
ARBEITSWELT

Relazione finale per la Federazione Europea dei datori di lavoro per il sociale e la Federazione Europea dei Sindacati dei Servizi Pubblici, di Bernadette Allinger e Georg Adam

**Contatto:**

Bernadette Allinger, Georg Adam  
Tel. +43 1 21 24 700-69  
[allinger@forba.at](mailto:allinger@forba.at); [adam@forba.at](mailto:adam@forba.at)

Questo rapporto è stato commissionato da:



The Federation of European Social Employers  
(The Social Employers)



The European Federation of Public Service Unions (EPSU)

I partner del progetto FORESEE hanno contribuito a questo rapporto:



Con il sostegno finanziario dell'Unione europea



La presente relazione è stata prodotta nell'ambito del progetto FORESEE (VS/2021/0054). Essa riflette solo le opinioni degli autori. La Commissione non è responsabile dell'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

## Sintesi

### Evoluzione dell'occupazione nel settore dei servizi sociali tra il 2019 e il 2020<sup>1</sup>

Nel 2019, la forza lavoro totale (inclusi i lavoratori autonomi) del settore dei servizi sociali (NACE 87 e 88) nei paesi dell'UE a 27 era pari a 9,1 milioni di dipendenti di età pari o superiore a 15 anni. I dati per il 2020 mostrano che il numero di dipendenti è sceso a 8,96 milioni (circa 11,1 milioni nell'UE a 28, incluso il Regno Unito); ciò si traduce in una riduzione dell'occupazione dell'1,6%. Questo calo del numero di posti di lavoro è stato distribuito in modo disuguale in tutta Europa. Mentre in 15 paesi dell'UE a 27 è evidente un calo dell'occupazione, in alcuni paesi (con una leggera tendenza verso quelli con numeri assoluti più bassi e una minore quota di forza lavoro settoriale) questa tendenza è stata controbilanciata: a Cipro, in Grecia, Slovenia, Lettonia, Ungheria, Repubblica Ceca, Irlanda, Lituania, Spagna, Paesi Bassi, Bulgaria e Belgio, è possibile rilevare un surplus di occupazione tra il 2019 e il 2020 (e quindi durante la pandemia di COVID-19).

Analizzando separatamente l'andamento dell'occupazione tra il 2019 e il 2020 per i servizi di assistenza residenziale (NACE 87) e per i servizi di assistenza sociale non residenziale (NACE 88), si evidenzia che la riduzione complessiva dell'occupazione nei servizi sociali è dovuta a un calo del 9,5% nei servizi di assistenza residenziale (da 4,45 milioni di dipendenti nel 2019 a 4,03 milioni di dipendenti nel 2020), mentre nei

servizi di assistenza sociale non residenziale (NACE 88) si evidenzia un aumento dell'occupazione da 4,66 milioni a 4,93 milioni di lavoratori (il che corrisponde a un aumento dell'occupazione del 6%).

In generale, spesso si è evitato di ricorrere ai servizi di assistenza residenziale durante la pandemia, a causa dei timori di contagio riguardanti i gruppi più vulnerabili. Così, spesso i parenti hanno deciso di prendersi cura direttamente dei loro genitori, figli, familiari. Ciò spiega la dinamica negativa dell'occupazione nella NACE 87 nel suo complesso (sebbene vi siano differenze nazionali piuttosto marcate, per le quali neppure le interviste con gli esperti sono state in grado di fornire spiegazioni valide). Spesso, a titolo di compensazione, si è fatto ricorso ai servizi di assistenza diurna; è così possibile spiegare l'aumento (complessivo) dell'occupazione nella NACE 88.

La proporzione di genere tra i dipendenti del settore si è mantenuta stabile, con una quota femminile dell'82% dei dipendenti settoriali nel 2019 e dell'81,8% nel 2020 (rispetto alla quota femminile del 46% nell'economia generale). Tuttavia, guardando alla dinamica dell'occupazione tra il 2019 e il 2020, appare evidente che la riduzione dell'occupazione maschile è molto inferiore (meno 0,2%) a quella femminile (meno 1,9%). Una possibile spiegazione potrebbe essere ricercata nel fatto che, tra lockdown e chiusure scolastiche, le donne siano più disposte degli uomini a ritirarsi dal mercato del lavoro, a causa dei doveri di assistenza ai bambini.

1 Fonte: Eurostat, Indagine sulle forze di lavoro

## Sfide per il settore dei servizi sociali

L'opinione dominante tra tutti gli intervistati è che le sfide preesistenti all'inizio del COVID-19 si siano ulteriormente intensificate durante la pandemia (finanziamenti insufficienti, costi aggiuntivi dovuti alla pandemia, mancanza di personale qualificato, lavoratori che lasciano il settore). Inoltre, sono emerse nuove sfide (carenza di dispositivi di protezione individuale, regolamenti poco chiari e informazioni insufficienti, sfide relative alle modalità di lavoro digitali e alla gestione del personale).

## Impatto del COVID-19 sulle condizioni di lavoro

Prima della pandemia, le condizioni di lavoro nel settore dei servizi sociali erano già generalmente segnate come difficili, con salari relativamente bassi, lavoro fisicamente e mentalmente impegnativo, lavoro notturno e nel fine settimana e alti livelli di stress, non da ultimo a causa della carenza di personale. Le principali questioni riguardanti l'impatto della pandemia sulle condizioni di lavoro dei lavoratori in prima linea possono essere riassunte come segue (Pelling 2021: 11 e segg.): ambiente sanitario ad alto rischio, mancanza di DPI all'inizio della pandemia; mancanza di risorse e di attenzione; alta pressione psicologica e responsabilità; nessuna rete di sicurezza in caso di malattia, accesso limitato alla retribuzione per malattia; aumento del carico di lavoro, orario di lavoro prolungato. Nelle interviste con i rappresentanti dei datori di lavoro e dei lavoratori che partecipano al progetto FORESEE, sono stati riportati i seguenti effetti sulle condizioni di lavoro:

- Il rischio di prendere COVID-19 è aumentato per i lavoratori nel settore dell'assistenza sociale, che hanno tassi di infezione più elevati rispetto alla popolazione generale. I dipendenti sono stati in prima linea nella lotta contro la pandemia, soprattutto nelle case di riposo, dove si trovavano i maggiori gruppi a rischio.
- Il pericolo di crollo psicologico è stato menzionato praticamente in tutte le interviste, con molte segnalazioni di orari di lavoro troppo lunghi, esaurimento ed esacerbazione della carenza di personale a causa di contagi e congedi per malattia.
- La paura dei dipendenti di contrarre un'infezione da COVID-19 e di portarla a casa ai propri familiari, nonché il timore di contagiare gli utenti del servizio e i colleghi sono stati segnalati in gran parte nelle interviste, con lo stress psicologico in ulteriore aumento a causa della morte degli assistiti.
- La gestione degli orari dei dipendenti è stata complessa a causa dell'adeguamento alle nuove regole o dell'assenza di collaboratori.
- Le proporzioni del personale sono peggiorate, ad esempio a causa di cluster di contagi o di obblighi di quarantena tra i dipendenti. Durante i turni di notte, la situazione del personale era peggiore.
- Le nuove modalità di erogazione dei servizi (compresa la fornitura di servizi a distanza) hanno messo a dura prova l'amministrazione e il personale.
- Gli impatti sulla retribuzione sono stati ambivalenti; in alcuni paesi, sono stati pagati dei bonus; in altri, non è stato erogato alcun compenso aggiuntivo e si sono verificate perdite di reddito in seguito alla chiusura di determinati servizi.

## Assunzione e mantenimento

Tutti gli esperti intervistati hanno riscontrato un'esacerbazione delle difficoltà relative all'assunzione e al mantenimento del personale, soprattutto nell'assistenza agli anziani. Le carenze sono state accentuate dalla crisi. In alcuni paesi, tuttavia, sono state attuate iniziative volte a semplificare le assunzioni durante la pandemia.

## Iniziative delle parti sociali

Il ruolo del dialogo sociale nella crisi è stato vario. Mentre in alcuni paesi (Romania, Polonia) è stato segnalato il mancato avvio di un dialogo di questo tipo, in altri paesi si sono osservate iniziative in tal senso. La gamma di argomenti trattati comprende la negoziazione di una riduzione dell'orario di lavoro (Austria), di pagamenti di bonus (in diversi paesi tra cui Austria, Repubblica Ceca, Francia), di un accordo quadro in ambito sociale volto a migliorare le condizioni di lavoro (Belgio), di un fondo delle parti sociali per sostenere il ritorno al lavoro dei dipendenti e di un fondo di solidarietà per i dipendenti (entrambi in Francia), iniziative sulla valutazione dei rischi per la salute (Germania, Francia) e l'attuazione di linee telefoniche dirette per l'assistenza al personale (Austria, Francia).

Inoltre, sono state avviate attività unilaterali delle parti sociali (creazione di una rete in Grecia e di una strategia di perseguimento degli interessi di gruppo in Austria). La creazione di centri di emergenza in Romania è stata avviata dal governo, ma nella realizzazione effettiva a livello regionale, come pure nei grandi sforzi di coordinamento, è stato coinvolto il partner rumeno del progetto FORESEE.

## Concetti chiave

Secondo diversi intervistati, la pandemia di COVID-19 ha dimostrato che sarebbe necessaria una preparazione migliore per fronteggiare crisi di questo tipo (incluso lo sviluppo di una corretta gestione delle crisi); va riconosciuto che le organizzazioni hanno imparato molto nell'ultimo anno e mezzo e che ora sarebbero già meglio preparate. L'immagine del settore è migliorata a livello globale e sarebbe importante accrescere il valore aggiunto del settore dei servizi sociali percepito pubblicamente, nonché la definizione del lavoro di assistenza sociale come lavoro essenziale. Vi è inoltre un ampio consenso sul fatto che l'accelerazione della digitalizzazione dei servizi sanitari e sociali, causata dalla crisi, debba essere considerata una risorsa che dovrebbe essere ulteriormente sviluppata, con particolare attenzione all'istruzione e alla formazione continua del personale nell'ambito delle competenze digitali.

## Raccomandazioni

In primo luogo, il miglioramento dell'**immagine** e della **visibilità** del settore dei servizi sociali riveste un'importanza fondamentale. In secondo luogo, **gli investimenti** nel settore sono essenziali. Entrambe le cose sono necessarie per superare le sfide relative alla forza lavoro che il settore sta affrontando. In terzo luogo, è necessario sviluppare e accelerare ulteriormente la **digitalizzazione** dei servizi sociali (ciò comprende l'istruzione e la formazione del personale nell'ambito delle competenze digitali). Infine, ma ciò non è meno importante, si raccomanda di sviluppare ulteriormente il **dialogo sociale** e le **azioni delle parti sociali** a tutti i livelli, per affrontare meglio le sfide.

**Federation of European  
Social Employers**

Handelsstraat / Rue du Commerce 72  
1040 Brussels - Belgium  
[www.socialemployers.eu](http://www.socialemployers.eu)

.....

**European Public Service Union**

Rue Joseph II, 40, Box 5  
1000 Brussels  
[www.epsu.org](http://www.epsu.org)