

IN VOLO DIRITTI ALLA SALUTE

Azioni e strumenti per garantire a bambine e bambini malati il diritto alla salute e alla vita, attraverso il trasferimento aereo verso operazioni salvavita

PREMESSA

Nel 2022 Flying Angels Foundation ha compiuto i primi 10 anni della propria attività, durante i quali ha dato risposta a più di 2.400 bambini gravemente malati provenienti da circa 80 paesi, finanziando oltre 4.500 biglietti e organizzando i relativi spostamenti aerei dal paese di provenienza del bambino – nel quale non esistono possibilità di cura – al paese, e all’ospedale, di destinazione, dove poter ricevere l’operazione chirurgica di cui ha bisogno.

In questi 10 anni, oltre ad aver definito il proprio modello di intervento ed essersi accreditata presso diversi stakeholder strategici per il raggiungimento della propria mission, la Fondazione si è dotata di un set di competenze interne coerenti con il valore sociale che intende generare dando risposta alle numerose richieste di intervento.

In questo percorso di crescita e di consolidamento, che passa anche attraverso la definizione di alcuni strumenti tipici della pianificazione organizzativa nella cooperazione internazionale, quali la Theory of Change, e nella rendicontazione di sostenibilità, quali la Matrice di Materialità, Flying Angels è pronta oggi a governare un ulteriore processo di crescita interna e relativamente al sistema di relazioni a cui appartiene.

INTRODUZIONE

Migliorare la vita del bambino, garantendo accesso a cure salvavita, superando le barriere geografiche ed economiche.

Questo è l’impatto, definito dalla propria Theory of Change, che la Fondazione intende perseguire mediante il raggiungimento di output intermedi e finali (si veda la tabella della Theory of Change, riportata nelle pagine seguenti).

Il progetto “IN VOLO DIRITTI ALLA SALUTE” - la cui cornice di riferimento è la **tutela del diritto alla salute e alla vita per i bambini malati** - ha come obiettivo finanziare e organizzare voli salvavita per i bambini gravemente malati che si rivolgono alla Fondazione, cercando la più ampia partecipazione possibile dei soggetti del sistema di cui fa parte, attraverso processi efficienti e nel rispetto della trasparenza di cui è responsabile nei confronti dei propri donatori.

NASCITA DELLA FONDAZIONE: VISION, MISSIONE E I CAPISALDI FONDANTI

Flying Angels, nata nel 2012 per volontà di un gruppo di imprenditori di Genova, offre un servizio specialistico: finanzia e organizza trasferimenti aerei per garantire a bambine, bambini e adolescenti gravemente malati la possibilità di raggiungere gli ospedali e essere sottoposti a interventi e trattamenti sanitari urgenti irricevibili nel proprio paese. Il servizio offerto dalla Fondazione comprende anche il volo di ritorno del minore e dell’accompagnatore, successivamente alla dimissione dalla struttura ospedaliera e solo dopo aver ricevuto l’autorizzazione da parte dei medici al rimpatrio.

Inoltre, dal 2013, preso atto di un bisogno crescente di intervento nei paesi in via di sviluppo, Flying Angels finanzia anche biglietti aerei a operatori sanitari in partenza per missioni specialistiche, prevalentemente chirurgiche e cardiologiche.

Vision

Un mondo in cui tutti i bambini gravemente malati possano ricevere le cure necessarie in maniera tempestiva e specialistica, a prescindere dal luogo di nascita.

Mission

Garantire il trasferimento aereo a bambine e bambini gravemente malati verso cure specialistiche, e al personale sanitario per effettuare missioni in territori carenti dal punto di vista sanitario.

Vision e mission di Flying Angels trovano ispirazione nella Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza - approvata dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989, ratificata dall'Italia con legge del 27 maggio 1991, n. 176, depositata presso le Nazioni Unite il 5 settembre 1991 – che nell'art. 24 sancisce:

1. Gli Stati parti riconoscono il **diritto del minore di godere del miglior stato di salute possibile** e di beneficiare di servizi medici e di riabilitazione. Essi si sforzano di garantire che nessun minore sia privato del diritto di avere accesso a tali servizi.
2. Gli Stati parti si sforzano di garantire l'attuazione integrale del summenzionato diritto e in particolare adottano ogni adeguato provvedimento per: a) **diminuire la mortalità tra i bambini lattanti e i fanciulli**; b) **assicurare a tutti i minori l'assistenza medica e le cure sanitarie necessarie.** (...)
4. Gli Stati parti si impegnano a **favorire e incoraggiare la cooperazione internazionale in vista di ottenere gradualmente una completa attuazione del diritto riconosciuto nel presente articolo.** A tal fine saranno tenute in particolare considerazione le necessità dei Paesi in via di sviluppo.

IL MODELLO OPERATIVO

L'azione della Fondazione può essere sintetizzata in tre momenti chiave:

1. ricezione del caso da parte del soggetto segnalante;
2. valutazione dello stesso ad opera del Comitato Scientifico (CS) di Flying Angels;
3. finanziamento e organizzazione del trasferimento aereo (in caso di esito positivo del processo di istruttoria) sia di andata che di ritorno.

Il trasferimento aereo può avvenire secondo tre modalità:

1. Bambino + accompagnatore: finanziamento del biglietto aereo di andata e ritorno per bambini e adolescenti (fino ai 18 anni compiuti) e per un accompagnatore (genitore o tutore legale); in caso di evidente necessità di assistenza medica durante il volo, e previa accettazione da parte del Comitato Scientifico, finanziamento anche del biglietto aereo per un operatore sanitario;
2. Equipe in missione: relativamente alle missioni di medici e operatori sanitari, finanziamento dei biglietti aerei (di andata e ritorno) per le figure in missione (da un minimo di 1 a un massimo di 5, purché con diverse specializzazioni);
3. Aeroambulanza: in casi di estrema gravità, organizzazione e finanziamento di un trasferimento in aeroambulanza.

Inoltre, in virtù di un'autorizzazione concessa dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Flying Angels dialoga con i Consolati italiani nel mondo per l'ottenimento, qualora fosse necessario e in anticipo rispetto ai protocolli standard, dei visti sanitari per i piccoli pazienti in arrivo in Italia.

Flying Angels ha partecipato, ed è quotidianamente impegnata, alla costruzione di una rete informale di soggetti – Organizzazioni non Profit italiane e straniere, ospedali, medici – che secondo specifiche e complementari competenze partecipano nel garantire, assieme alla Fondazione, il diritto alla cura e alla vita per i bambini gravemente malati. Questo si traduce nell'ottimizzare le risorse a disposizione di ogni interlocutore, nell'evitare sprechi e sovrapposizioni, e soprattutto nel non gravare economicamente sul SSN: i costi relativi ai ricoveri ospedalieri sono infatti coperti dalle Organizzazioni non Profit partner, oppure da fondi regionali ad hoc, mentre i costi dell'accoglienza e della permanenza extra-ospedaliera del bambino e del familiare in accompagnamento sono in capo a soggetti del Privato sociale partner della Fondazione.

GLI STRUMENTI DI ACCOUNTABILITY

Il modello di intervento di Flying Angels tiene conto di una pluralità di stakeholder con i quali la Fondazione crea e mantiene una relazione in un'ottica di dialogo e partnership, ai quali si aggiungono i beneficiari diretti e indiretti della propria attività.

Sebbene il fine ultimo dell'azione di Flying Angels sia portare valore sociale nei confronti dei bambini malati e delle loro famiglie, occorre porre l'attenzione anche su un'altra categoria di beneficiari: le organizzazioni non profit. Queste ultime da una parte ricoprono il ruolo di soggetto segnalante, dall'altra - grazie al supporto di Flying Angels - beneficiano direttamente di un risparmio in termini di risorse monetarie, che possono re-impiegare efficacemente nella realizzazione delle proprie attività istituzionali.

Il modello di intervento di Flying Angels diventa quindi un paradigma per tutta la rete di solidarietà coordinata dalla stessa Fondazione: partecipare alla realizzazione del cambiamento attraverso la specializzazione e la valorizzazione delle specifiche competenze.

Theory of Change e Matrice di Materialità diventano quindi gli strumenti necessari per orientare la pianificazione organizzativa della Fondazione, quindi rendicontarne la propria sostenibilità.

Theory of Change

Per un'organizzazione non profit come Flying Angels, lo scopo o progettualità sociale si definisce come un insieme di iniziative pensate e realizzate per generare un cambiamento utile per una comunità, al fine di risolvere o ridurre problematiche significative dal punto di vista umano o sociale. Nel definire lo scopo del progetto, Flying Angels deve dichiarare quali risultati intende raggiungere, attraverso quali risorse e in quale arco temporale. Il punto di partenza è quello di realizzare un'analisi dei bisogni che, attraverso un processo sistematico e rigoroso di mappatura, determini le discrepanze tra lo scenario attuale e quello desiderato, rispetto ad una determinata tematica in un contesto di riferimento. Per comprendere a fondo la tematica e il contesto di riferimento è fondamentale il coinvolgimento degli stakeholder, a cui appartengono soggetti o enti i cui comportamenti, decisioni, interazioni, ruoli possano influenzare, favorire od ostacolare il raggiungimento di uno o più obiettivi di un progetto sociale o di una iniziativa.

La Theory of Change assume quindi per Flying Angels un'importanza strategica e operativa determinante nel dichiarare l'impatto, o valore sociale, che la Fondazione vuole raggiungere attraverso il proprio lavoro, specificandone la relazione "azioni-risultato".



La Theory of Change della Fondazione trova inoltre coerenza nell'**Agenda 2020 per lo Sviluppo Sostenibile** delle Nazioni Unite, e nello specifico relativamente ai seguenti obiettivi:

- Obiettivo n. 3: salute e benessere. Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età e nello specifico per l'infanzia e l'adolescenza.
- Obiettivo n. 10: ridurre le disuguaglianze. Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.
- Obiettivo n. 17: partnership per gli obiettivi. Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile.

Matrice di Materialità

Nel 2019, Flying Angels ha avviato una riflessione, coinvolgendo i propri stakeholder interni, su quali potessero essere i temi rilevanti da porre al centro della strategia e del proprio modello di intervento. Il processo di definizione dei temi rilevanti, o materiali, è continuato coinvolgendo anche gli stakeholder esterni, ai quali è stato chiesto di esprimersi valutando l'importanza di questi temi, anche in rapporto a una scala di priorità.

L'analisi dei dati raccolti ha permesso di individuare i temi (in giallo) materiali per Flying Angels, ovvero i temi che rivestono particolare importanza per la Fondazione e per i suoi stakeholder, sia interni che esterni.

I temi materiali sono risultati quindi essere:

- Sicurezza del viaggio per i passeggeri (bambini, accompagnatori e personale medico-sanitario);
- Trasparenza nella pianificazione, gestione e rendicontazione dei fondi raccolti e allocati;
- Criteri e processo di istruttoria (per la finanziabilità dei biglietti aerei) trasparente per favorire il diritto dell'accesso alla cura;
- Sviluppo di partnership nazionali e internazionali con i principali stakeholder di riferimento;
- Efficienza ed efficacia dei processi interni all'organizzazione (operativo voli, raccolta fondi, comunicazione e marketing).



IL PROGETTO “IN VOLO DIRITTI ALLA SALUTE”

Il progetto IN VOLO DIRITTI ALLA SALUTE nasce come naturale conseguenza dei primi 10 anni di attività della Fondazione, periodo nel quale l'intervento di FAF ha sempre messo al centro il diritto alla salute e alla vita per i bambini gravemente malati di tutto il mondo, offrendo loro una risposta immediata e risolutiva in merito al problema di salute di cui soffrivano. Nel farlo, la Fondazione ha fin da subito collaborato con una rete informale di soggetti (medici, ospedali, organizzazioni non profit segnalanti i casi), le cui competenze, complementari rispetto a quelle di Flying Angels, garantiscono l'efficacia dell'intervento in favore del piccolo paziente che si traduce in: supporto logistico e organizzativo relativo al trasferimento aereo, ricovero ospedaliero e conseguente cura e/o intervento chirurgico, gestione della fase post operatoria, compresa la dimissione e il soggiorno che anticipa la partenza, rientro via aereo al proprio paese.

Inoltre, il progetto è altresì espressione di alcuni contenuti e strumenti strategici elaborati dalla Fondazione nel triennio 2019-2021, fondamentali nel processo di accountability tipici della pianificazione organizzativa nella cooperazione internazionale e della rendicontazione di sostenibilità: la Theory of Change e la Matrice di Materialità.

Il progetto è composto da quattro specifiche azioni:

1. Organizzazione del viaggio di andata e ritorno e finanziamento dei biglietti aerei;
2. Consolidamento e ampliamento della rete di solidarietà Flying Angels;
3. Efficientamento del processo di gestione e presa in carico di ogni singolo caso;
4. Valutazione e comunicazione dell'impatto generato

1. Organizzazione del viaggio di andata e ritorno e finanziamento dei biglietti aerei

Ogni anno Flying Angels aiuta diverse decine di bambini gravemente malati, provenienti da paesi dove non è possibile per loro ricevere una cura o un'operazione chirurgica per mancanza di ospedali attrezzati o di medici specializzati. Per loro, e per un loro genitore, la Fondazione finanzia i biglietti aerei di andata e ritorno dal paese di provenienza al paese (e all'ospedale) di destinazione, affinché possano essere curati, quindi garantito loro il diritto alla salute e alla vita.

Il progetto “IN VOLO DIRITTI ALLA SALUTE” intende aiutare **circa 120* bambini nel triennio 2023-2025**, finanziando indicativamente 240 biglietti aerei di andata e ritorno per loro e per un loro genitore. I bambini arriveranno prevalentemente in Italia e saranno ricoverati nei più importanti ospedali pediatrici italiani o reparti di pediatria, senza che questo possa gravare economicamente sul SSN (i costi relativi ai ricoveri ospedalieri sono infatti coperti da fondi regionali ad hoc o da organizzazioni non profit partner).

[Considerato l'intervento di Flying Angels in emergenza, è difficile programmare con largo anticipo il piano voli e prevedere con esattezza la provenienza dei bambini. Il numero è quindi stimato sulla base di dati storici e considerando costi medi per quanto riguarda spostamenti aerei a breve e lungo raggio. Da considerare eventuali costi aggiuntivi come la richiesta di ossigeno a bordo.]*

- ➔ Azione collegata alla Theory of Change della Fondazione:
 - Outcome “Accesso alle cure”;
- ➔ Azione collegata alla matrice di Materialità:
 - Tema materiale “Sicurezza del viaggio per i passeggeri (bambini, accompagnatori e personale medico-sanitario)”.

2. Consolidamento e ampliamento della rete di solidarietà Flying Angels

Da quando è nata, nel 2012, la Fondazione ha costruito, e poi ampliato negli anni, una rete informale composta da medici, ospedali, organizzazioni non profit (questi ultimi inquadrabili come i soggetti che perlopiù segnalano i casi dei bambini malati), che conta oggi circa 120 ospedali (italiani e stranieri) e oltre 100 organizzazioni non profit (italiane e straniere). L'importanza di questa pluralità di soggetti è data dal fatto che ognuno di essi porta le proprie competenze affinché possa essere garantito ai bambini malati l'accesso alle cure irricevibili nei propri paesi, per i quali Flying Angels si occupa dell'organizzazione del viaggio e del trasferimento aereo.

Il progetto "IN VOLO DIRITTI ALLA SALUTE" intende rendere ancora più efficace la presa in carico del bambino malato da parte di Flying Angels e dei suoi partner, appartenenti alla rete, attraverso la costruzione di una community di riferimento che possa, attraverso il rafforzamento delle specifiche competenze, condividere valori, visione, modello di intervento e standard di presa in carico.

Diventa quindi strategico, e prioritario, consolidare e ampliare la community, affinché Flying Angels possa intercettare un numero crescente di bambini malati al fine di garantire loro, in collaborazione con gli altri membri della community, il diritto alla cura e alla vita.

Per farlo, Flying Angels procederà nel definire una strategia di comunicazione in ambiente digitale che, attraverso campagne di awareness e di conversione, possa favorire lo sviluppo della community ampliando il numero di membri effettivi. Verrà quindi definita una strategia di gestione della community che, attraverso momenti di dialogo (tavole rotonde, webinar, incontri), inseriti in un calendario triennale, consenta a Flying Angels di mantenere ingaggiati i suoi membri responsabilizzandoli, attraverso un approccio di leadership diffusa, nel partecipare al raggiungimento dello scopo unico e condiviso: garantire ai bambini malati di accedere ad operazioni chirurgiche irricevibili nel proprio paese.

- ➔ Azione collegata alla Theory of Change della Fondazione:
 - Outcome "Accesso alle cure";
 - Outcome "Rafforzare le competenze della rete";
- ➔ Azione collegata alla matrice di Materialità:
 - Tema materiale "Sviluppo di partnership nazionali e internazionali con i principali stakeholder di riferimento"

3. Efficientamento del processo di gestione e presa in carico di ogni singolo caso

Nel 2021 e 2022, grazie a un contributo della Compagnia di San Paolo, Flying Angels ha definito e implementato specifici processi di digitalizzazione che le hanno consentito di automatizzare determinati ambiti di lavoro – così da liberare ore uomo da dedicare ad attività a più alto valore aggiunto – relativamente alla gestione dei casi segnalati quotidianamente alla Fondazione e ai relativi processi di istruttoria. La Fondazione ha quindi realizzato una piattaforma web ("Gestione istruttorie") cui dovranno accedere i soggetti segnalanti i casi per inviare la documentazione relativa al bambino (richiesta del medico curante e relativa dichiarazione di non operabilità nel proprio paese, lettera di accoglienza da parte dell'ospedale ospitante, dichiarazione da parte del soggetto segnalante di copertura delle spese di ospedalizzazione e di vitto e alloggio, compilazione della scheda di eleggibilità e accettazione delle linee guida di Flying Angels, documenti di identità del bambino e del genitore, liberatoria privacy) che, solo se completa, verrà esaminata dal Comitato Scientifico di Flying Angels chiamato ad esprimersi sulla finanziabilità o meno del caso.

Grazie al progetto "IN VOLO DIRITTI ALLA SALUTE" la piattaforma "Gestione istruttorie" verrà messa in comunicazione in un primo momento con il CRM della Fondazione – strumento operativo di enorme utilità – che gestisce tutte le informazioni relative ai bambini aiutati (e ai donatori della Fondazione), e in un secondo momento con il sito web di Flying Angels, affinché la gestione di presa in carico di ogni singolo bambino risulti più efficiente e possa favorire l'accoppiamento con lo specifico donatore che voglia farsi carico di acquistare il biglietto aereo, al fine di garantire la massima trasparenza nelle modalità di fondi raccolti e della loro contestuale destinazione.

Nello specifico verranno sviluppate due integrazioni evolutive sulla piattaforma web "Gestione istruttorie", che consentiranno la comunicazione - dei dati e delle informazioni relativi ad ogni istruttoria accettata - verso il CRM e conseguentemente verso il sito web. Si tratta di layer di comunicazioni che, integrati con metodi API, garantiranno tramite chiamata ad un WebServer dedicato, lo scambio automatizzato di informazioni tra la piattaforma web "Gestione istruttorie", il CRM e il sito web della Fondazione.

- ➔ Azione collegata alla Theory of Change della Fondazione:
 - Outcome "Consolidare e promuovere lo sviluppo della sostenibilità finanziaria";
- ➔ Azione collegata alla matrice di Materialità:
 - Tema materiale "Criteri e processo di istruttoria trasparente"
 - Tema materiale "Efficienza ed efficacia dei processi interni all'organizzazione"

4. Valutazione e comunicazione dell'impatto generato

Nel 2022, in occasione del proprio decimo anniversario, Flying Angels ha presentato una ricerca condotta internamente con il supporto di EY Sustainability, mirata a quantificare il valore sociale o impatto generato dalla Fondazione in un arco temporale preciso (triennio 2018-2020) e misurato tramite l'indice SROI.

In continuità con questo percorso di rendicontazione, la Fondazione intende per il progetto "IN VOLO DIRITTI ALLA SALUTE" valutare gli outcome prodotti, e di conseguenza l'impatto finale, misurandoli mediante specifici indicatori che possano restituire agli stakeholder il valore sociale generato dal progetto. La valutazione sarà condotta secondo il metodo del Social Return on Investment (SROI), un framework internazionalmente riconosciuto che mira a restituire una valutazione monetaria dell'intervento, attraverso un processo che si fonda su un coinvolgimento di tutti gli stakeholder lungo tutte le fasi.

Le fasi della valutazione saranno le seguenti:

1. Definizione del campo di analisi e individuazione degli stakeholder
2. Mappatura e sviluppo degli outcome e valutazione degli input e degli output
3. Definizione degli impatti generati
4. Calcolo dello SROI, stesura del Report e Debriefing

La valutazione, che sarà condotta utilizzando strumenti quali-quantitativi quali interviste, focus group e questionari, uniti ad un'approfondita analisi della letteratura rilevante, riguarderà il triennio 2023-2025, e produrrà tre indici SROI relativi al valore generato in ogni anno di attività incluso nel perimetro, nonché un indice sintetico del valore sociale generato sul triennio.

Ad integrazione di questa azione di rendicontazione, Flying Angels intende creare specifici contenuti (immagini, storytelling) che possano supportare nella fase di divulgazione della valutazione dell'impatto generato.

➔ Azione collegata alla matrice di Materialità:

- Tema materiale “Trasparenza nella pianificazione, gestione e rendicontazione dei fondi raccolti e allocati”