

# **Accounting for social return on investment: the costs and benefits of family-centered care by the Ronald McDonald Foundation**

***Marco Bellucci (relatore), Carmela Nitti, Serena Franchi, Enrico Testi, Luca Bagnoli***

*Università degli Studi di Firenze  
ARCO – Action Research for CO-development*

***XII Colloquio Scientifico sull'Impresa Sociale  
Trento, 25 maggio 2018***

# Introduzione

---

- Contesto: Non profit e imprese sociali necessitano di strumenti per misurare e dare evidenza dell'impatto sociale generato
- Obiettivo: testare l'efficacia, l'adattabilità e la fattibilità dell'analisi SROI per calcolare l'impatto di nonprofit e imprese sociali attive nel campo della **family-centered care** [FCC: **ruolo pivotale delle famiglie nelle cure pediatriche**]
- Theoretical framework: basato su FCC, "FCC ensures that care is planned around the whole family, rather than just the individual patient, and that all its members are seen as care recipients (Shields, Pratt, & Hunter, 2006)"

# Il caso Fondazione Ronald

---



Fondazione per L'Infanzia  
Ronald McDonald  
Italia

Teniamo la famiglia vicina  
quando la cura è lontana.

- Valutazione indipendente del ritorno sociale sull'investimento del modello di accoglienza di **Fondazione per l'Infanzia Ronald McDonald**
- Anno di riferimento: **2016**
- Conduzione analisi tra Febbraio e Maggio 2017
- Capire, misurare e rendicontare il valore sociale dei servizi forniti dalle **quattro Case Ronald** di Firenze, Roma (Palidoro e Bellosguardo) e Brescia

# Impatto Sociale: definizione impiegata

Il **cambiamento** negli stakeholder generato da un'**impresa** o un'**organizzazione**, **direttamente** attraverso le sue **attività** e **indirettamente** attraverso gli **investimenti** erogati nel **breve, medio e lungo periodo**.

# Metodologia: Social Return On Investment

---

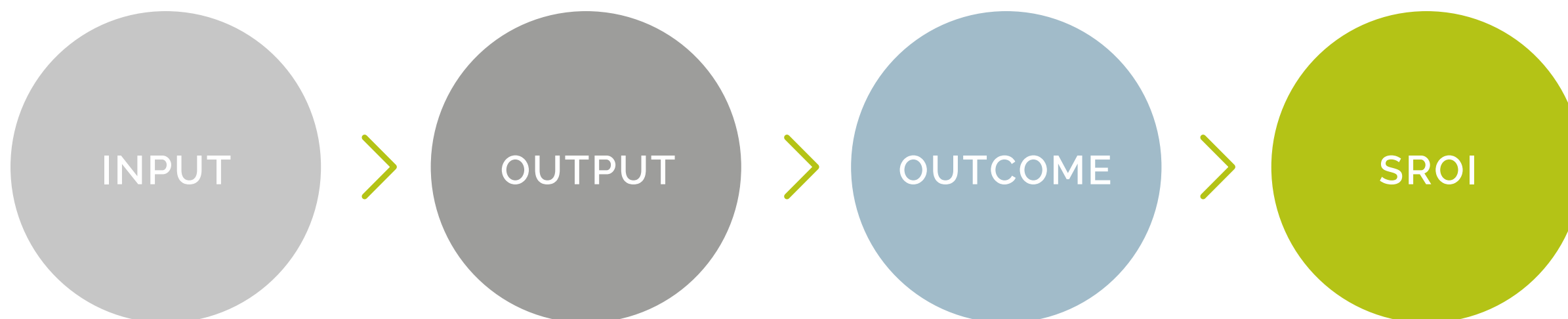
- **Analisi costi-benefici**
- Restituisce un indicatore che rappresenta il rendimento in termini socio-economici per ogni unità monetaria investita nel progetto o nell'organizzazione
- Può migliorare i processi dell'organizzazione e la sua trasparenza



# Metodologia: Social Return On Investment

---

## Teoria del cambiamento



# STEP 1. Stakeholder Engagement

Mappatura **partecipativa** degli stakeholder della *Fondazione per l'Infanzia Ronald McDonald Italia* per l'**identificazione dei cambiamenti** avvenuti per ciascuna categoria di stakeholder



Fondazione per L'Infanzia  
Ronald McDonald  
Italia

Teniamo la famiglia vicina  
quando la cura è lontana.



81 Stakeholder  
coinvolti

**Interviste + Survey**

# STEP 1. Stakeholder Engagement

|                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Famiglie (genitori)                   | Bambini (non coinvolti direttamente) |
| Ospedali                              | Personale delle Case Ronald          |
| Personale di Sede – Fondazione Ronald | Board Fondazione Ronald              |
| Licenziatari McD                      | Volontari                            |
| Donatori Privati                      | Donatori (Aziende/Associazioni)      |
| Comunità/Ambiente                     | Altre organizzazioni no profit       |
| Altre strutture ricettive             |                                      |

## STEP 2. Valorizzare gli input

Identificazione e **valorizzazione monetaria degli input** utilizzati da *Fondazione per l'Infanzia Ronald McDonald Italia* per le varie attività che riguardano la gestione di 4 Case Ronald in Italia



Fondazione per l'Infanzia  
Ronald McDonald  
Italia

Teniamo la famiglia vicina  
quando la cura è lontana.



2.488.995 €

# Alcuni esempi di input considerati

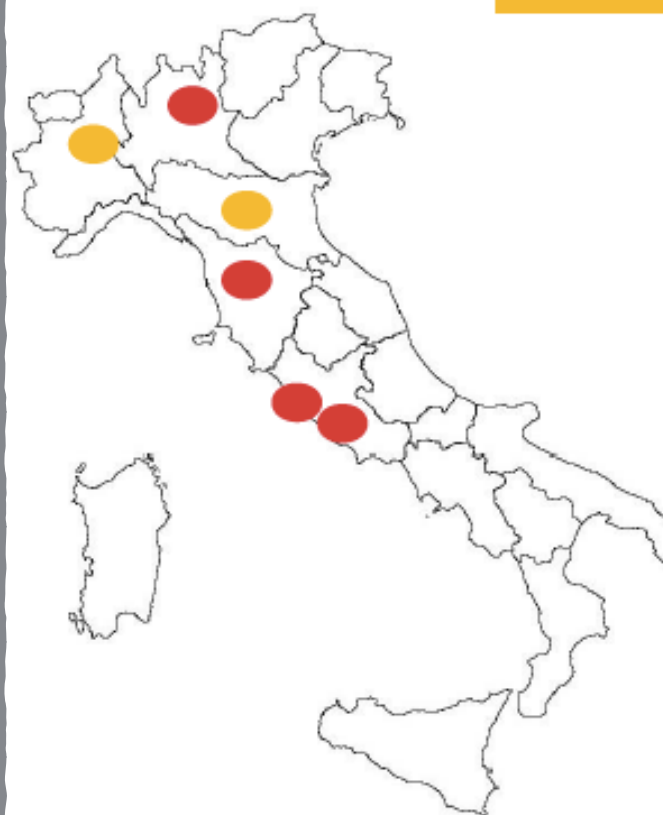
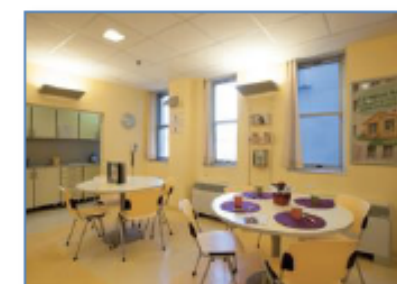
| Stakeholder                                                      | Input                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Quali sono i beneficiari che sperimentano un cambiamento?</i> | <i>Qual è il loro contributo?</i>                                                                                                                                             |
| <b>Famiglie</b>                                                  | Contributo ospiti alla gestione della Casa Ronald                                                                                                                             |
| <b>Personale: Case Ronald, Sede, Fondazione</b>                  | Costi del personale Case Ronald                                                                                                                                               |
| <b>Board della Fondazione</b>                                    | Tempo: ore lavorative pro-bono donate (moltiplicate per il valore economico indicato nelle tabelle CESVOT “Tabella per la valorizzazione dell’impegno volontario” livello 10) |
| <b>Fondazione per l’Infanzia Ronald McDonald Italia</b>          | Costi di gestione a cui sono stati sottratti i costi per il personale e gli oneri straordinari                                                                                |
| <b>McDonald’s Corporation</b>                                    | Raccolta fondi da eventi e 5xMille                                                                                                                                            |
| <b>Volontari</b>                                                 | Tempo: ore di volontariato (moltiplicate per il valore economico indicato nelle tabelle CESVOT “Tabella per la valorizzazione dell’impegno volontario” (livello 4-10)         |

# STEP 3. L'output

## 4 Case Ronald McDonald



## 2 Family Room Ronald McDonald



**FOCUS**

# Roma - Palidoro

- Fondata nel **2008**;
- Ospedale di riferimento: **Ospedale Pediatrico Bambino Gesù**;
- **33 camere** arredate e dotate di servizi privati + spazi comuni e di socialità **vista mare**;
- **servizi** di spesa settimanale, accesso a dispensa alimentare, Wifi, attrezzatura per disabili, aula multimediale, accoglienza h24, etc...;
- Nel 2016 **1.675 persone** ospitate, media di **12 giorni**;
- 11% proviene dal Lazio; **85% da altre Regioni Italiane**; 4% da Paesi esteri.



*“Quando siamo entrati qua la prima volta mio figlio mi disse, su nella camera, guardando fuori dalla finestra: “Papà, sembra di essere in ferie”. È stato fantastico vedere lui così felice, infatti scrisse in una lettera: “grazie a Casa Ronald per avermi ridato la libertà.”*

*Genitore ospite Casa Ronald Palidoro*

# Roma - Bellosguardo

- Fondata nel **2011**
- Ospedale di riferimento: Ospedale pediatrico **Bambino Gesù**
- **16 unità abitative** + spazi comuni e di socialità e gioco, immersa nel **Parco Comunale di Bellosguardo**
- **servizi** di bus navetta da/per l'Ospedale, servizi di spesa settimanale, accesso a dispensa alimentare, Wifi, attrezzatura per disabili, aula multimediale, accoglienza h24, etc...
- **3'200 persone** ospitate dal 2011, permanenza media **140 giorni**
- 65% dei pazienti proviene dal reparto di **Oncoematologia**.
- 2% residente del Lazio; 34% da altre regioni italiane; **63% da Paesi esteri**



*“La Fondazione per l’Infanzia Ronald McDonald Italia agisce con una disponibilità, una **professionalità**, una capacità di **accoglienza** indubitabilmente meritevoli di un pubblico elogio e addirittura in grado di **rappresentare un modello paradigmatico** su cui anche altre associazioni che vogliono operare nel settore specifico possono essere in grado di prendere Fondazione Ronald come punto di riferimento per costruire la loro esperienza.”*

*Personale ospedaliero Bambino Gesù di Roma*

# STEP 4. Gli outcome, misurare il cambiamento

Identificazione degli **indicatori** e delle appropriate **proxy finanziarie** per fornire una **valutazione monetaria** degli outcome di *Fondazione per l'Infanzia Ronald McDonald Italia*



Fondazione per L'Infanzia  
Ronald McDonald  
Italia

Teniamo la famiglia vicina  
quando la cura è lontana.



6.330.277 €

# STEP 4. Gli outcome, misurare il cambiamento

---

Le **FAMIGLIE** possono stare vicino ai loro bambini in ospedale e partecipare attivamente al percorso di cura, riducendo di conseguenza l'ansia e lo stress genitoriale e incoraggiando il mutuo supporto tra i genitori.



Fondazione per L'Infanzia  
Ronald McDonald  
Italia

Teniamo la famiglia vicina  
quando la cura è lontana.

| Stakeholder | Outcome                                                                                                                                         | Indicatore                                                                                                                        | Proxy                                                                               |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Famiglie    | Le famiglie possono stare in un <b>alloggio</b> confortevole pagando un <b>contributo volontario</b> e inferiore rispetto ai prezzi di mercato. | No. di notti passate presso le Case Ronald per l'anno 2016                                                                        | Risparmio medio giornaliero per l'alloggio pesato per la permanenza delle famiglie. |
|             | Le famiglie possono consumare i <b>pasti in casa</b> invece che mangiare fuori                                                                  | Stima del No. di pasti consumati dalle famiglie presso Casa Ronald.                                                               | Risparmio medio per ogni pasto.                                                     |
|             | I genitori aumentano la propria <b>resilienza</b>                                                                                               | No. di famiglie* che afferma che stare presso Casa Ronald ha aumentato la propria capacità di reagire allo shock                  | Spesa media per percorso di psicoterapia.                                           |
|             | I genitori possono <b>rilassarsi</b> e passare dei momenti di <b>decompressione</b> .                                                           | No. di famiglie* che afferma che stare presso Casa Ronald gli ha permesso di essere più rilassate e di prendersi momenti di svago | Spesa media per un corso di yoga.                                                   |

\* Numero stimato sulla base dei risultati raccolti durante la survey.

# STEP 4. Gli outcome, misurare il cambiamento

---

I **BAMBINI** hanno la possibilità di vivere in un ambiente familiare e di condividere gli spazi con altri bambini, riducendo i traumi che possono scaturire da una lunga ospedalizzazione



Fondazione per L'Infanzia  
Ronald McDonald  
Italia

Teniamo la famiglia vicina  
quando la cura è lontana.

| Stakeholder | Outcome                                                                                                     | Indicatore                                                                              | Proxy                                                    |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Bambini     | I bambini condividono un <b>ambiente sicuro e accogliente</b> , dove possono giocare insieme.               | No. di bambini tra gli 0 e i 12 anni presenti nella Casa Ronald nel 2016.               | Spesa media per asilo nido, materna e scuola elementare. |
|             | I bambini possono seguire il percorso di <b>cura</b> rimanendo <b>vicini</b> alle proprie <b>famiglie</b> . | No. di notti passate presso Casa Ronald da famiglie con permanenza maggiore di un mese. | Spesa media per cure domiciliari.                        |

# STEP 4. Gli outcome, misurare il cambiamento

---

Gli **OSPEDALI** ricevono supporto nell'assistere le famiglie con alloggi provvisori. Inoltre, dato che la Fondazione Ronald contribuisce a ridurre la permanenza del bambino in ospedale, quest'ultimo ha la possibilità di dare assistenza ad un numero maggiore di pazienti.



Fondazione per L'Infanzia  
Ronald McDonald  
Italia

Teniamo la famiglia vicina  
quando la cura è lontana.

| Stakeholder | Outcome                                                                                                                                                                      | Indicatore                                                      | Proxy                                                                                                                                   |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ospedali    | L'ospedale può <b>ridurre</b> la durata dell' <b>ospedalizzazione</b> dei pazienti pediatrici che hanno subito un trapianto di midollo osseo e rispettare la lista d'attesa. | No. di notti passate presso Casa Ronald invece che in ospedale. | Costi ospedalizzazione riportati nel <i>"Libro verde sulla spesa pubblica, allegato 1 Decreto Ministero della Salute, 18.10.2012"</i> . |

**N.B.** Effetto calcolato solo sulle CR di Brescia e Bellosguardo perché ospitano la tipologia di ospiti coerente con il calcolo

# STEP 4. Gli outcome, misurare il cambiamento

---

Il **PERSONALE** della Fondazione Ronald è gratificato perché ritiene di lavorare per una causa importante e si sente utile per la società.

I **VOLONTARI** possono migliorare e aumentare le proprie competenze sociali e relazionali. Provano soddisfazione nel sentirsi utili per la società.



Fondazione per L'Infanzia  
Ronald McDonald  
Italia

Teniamo la famiglia vicina  
quando la cura è lontana.



| Stakeholder           | Outcome                                                                                                                                                | Indicatore                                                                                                                                  | Proxy                                                                       |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Il Personale delle CR | Lo staff delle Case Ronald deve affrontare il <b>carico emotivo</b> derivante dalla relazione con bambini con gravi patologie e le loro famiglie.      | No. di ore di supporto psicologico usufruite dal personale delle Case Ronald durante il 2016.                                               | Costo medio di una seduta di psicoterapia.                                  |
|                       | Il personale delle Case Ronald è <b>gratificato</b> perché ritiene di lavorare per una <b>causa importante</b> e si sente <b>utile</b> per la società. | Tempo dichiarato dallo staff di Casa Ronald speso per promuovere i valori e la missione di Fondazione Ronald al di là dell'orario di lavoro | Stipendio medio mensile percepito dal personale delle Case Ronald nel 2016. |

| Stakeholder | Outcome                                                                             | Indicatore                                                                                                                                                                                 | Proxy                                                                                                |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Volontari   | I volontari possono migliorare le proprie <b>competenze sociali e relazionali</b> . | No. di ore di volontariato (stimate in base al numero di volontari che hanno dichiarato che svolgere attività presso Casa Ronald ha aumentato le proprie competenze sociali e relazionali) | Il costo di un corso di formazione per acquisire competenze di tipo relazionale in ambito sanitario. |
|             | I volontari provano <b>soddisfazione</b> nel sentirsi utili per la società.         | No. di ore di volontariato.                                                                                                                                                                | Il valore economico di 1 h di volontariato (Livello 1 - 4)*.                                         |

\*CESVOT, “Tabella per la valorizzazione dell’impegno volontario” (livello 1-4).

## STEP 4. Gli outcome, misurare il cambiamento

Applicazione dei **parametri tecnici SROI** (duration, deadweight, displacement, attribution, drop-off), tasso di sconto del 3% al valore totale degli impatti (su massimo 5 anni)



Fondazione per L'Infanzia  
Ronald McDonald  
Italia

Teniamo la famiglia vicina  
quando la cura è lontana.



7.828.266 €

# Risultati

Identificazione e  
valorizzazione monetaria  
degli **INPUT**  
utilizzati per le varie  
attività che riguardano la  
gestione di 4  
Case Ronald in Italia



**2.488.995 €**



Mappatura partecipativa  
di **output e outcome**, con  
il coinvolgimento di **81**  
**STAKEHOLDER**  
attraverso interviste  
semi-strutturate e  
questionari



Identificazione degli  
**indicatori** e delle  
appropriate **proxy**  
**finanziarie** per fornire una  
**valutazione monetaria**  
degli

**OUTCOME**



**6.300.277 €**

Dopo aver applicato i parametri tecnici SROI e  
un tasso di sconto del 3% al valore totale degli  
impatti per ciascuno anno in un framework di 5  
anni, il valore attuale totale degli outcome è :

**7.828.226 €**

**INDICE SROI**

**7.828.226 €**

**2.488.995 €**

**=**

**3,15**

# Analisi di sensitività

---

- Maggiore scientificità: l'analisi di sensitività rappresenta un fondamentale strumento per garantire che la valutazione SROI sia il più robusta possibile
- Possibilità di identificare **quali assunzioni siano più vulnerabili al cambiamento** e di comprendere se abbiano un effetto importante sul ritorno sociale finale
- Quindi, per testare la robustezza di questo studio è stata svolta un'**analisi di sensitività basata su due diverse varianti della nostra analisi** – una più conservativa e una più inclusiva



| Versione SROI                                       | Descrizione                                                                                                                                     | Cambiamenti rispetto all'attuale versione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Indice SROI |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| C                                                   | <b>Versione alternativa conservativa (C).</b> Approccio estremamente conservativo per la definizione di proxy, durata e parametri tecnici.      | È stato inserito un deadweight del 70% per gli outcome dei volontari. Sono stati aggiunti gli oneri straordinari. La durata di ciascun outcome riferito al miglioramento della soddisfazione personale è stata abbassata a 2. È stato aumentato il drop-off di alcuni outcome relativi al miglioramento fisico e psicologico delle famiglie. La durata dell'outcome riferito alle maggiori opportunità ricreative per i bambini è stata ridotta a 3. L'effetto spiazzamento per altre strutture ricettive è stato aumentato al 15%. È stato escluso l'outcome relativo ai risparmi per il vitto. | <b>2,53</b> |
| <b>B</b><br>(attuale versione presentata nel paper) | Versione bilanciata (B) (presentata nel paper)                                                                                                  | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>3,15</b> |
| I                                                   | <b>Versione alternativa Inclusiva (I).</b> Approccio più inclusivo, ma comunque realistico, per la definizione di proxy e durata degli outcome. | Sono state sostituite le proxy per il risparmio dei costi dell'alloggio (costo fisso 80€ a notte) e del vitto (costo fisso 8€ a pasto). È stato eliminato l'effetto spiazzamento per il risparmio di vitto e alloggio. Riduzione generale dei valori drop-off. La durata degli outcome relativi all'acquisizione di competenze specifiche è stata fissata a 5. Il tasso di sconto generale è stato abbassato all' 1,5%.                                                                                                                                                                          | <b>3,80</b> |

# Considerazioni finali

---

- Vantaggi della SROI emersi dal caso studio:
  - focus su **coinvolgimento degli stakeholder** e processi partecipativi, non solo misurazione
  - opportunità di organizational learning e **miglioramento dei processi decisionali**,
  - **sinergia con altri processi di rendicontazione sociale**
  - Approccio più economico rispetto a valutazioni con controfattuale e metodi statistici
  - Emersione di **aspetti intangibili**

Ma anche **aspetti da tenere sotto controllo**: soggettività, scarsa comparabilità, aggravio in termini di tempo e risorse —> **Livello di scientificità!**

# Conclusioni

---

- La nostra ricerca può fornire un contributo agli analisti impegnati in analisi SROI, suggerendo alcuni **indicatori e proxy appropriati per valutare organizzazioni operanti nel settore dell'assistenza sanitaria**
- Il paper discute i vantaggi e gli svantaggi delle analisi SROI, le **implicazioni pratiche per la governance delle organizzazioni, e il ruolo del coinvolgimento** nella gestione delle aspettative degli stakeholder



# Investing in Volunteering: Measuring Social Returns of Volunteer Recruitment, Training and Management

---

Manetti, Bellucci, Como, Bagnoli (2015)



# Grazie per l'attenzione!



---

***Marco Bellucci***

Dipartimento di Scienze per l'Economia e l'Impresa  
*Università degli Studi di Firenze*

Coordinatore Unità su Economia Sociale  
*ARCO Action Research for CO-development*

[marco.bellucci@unifi.it](mailto:marco.bellucci@unifi.it)

