



FONDAZIONE
**Casa della
Carità**
ANGELO ABRIANI

**Con i più fragili,
anche in pandemia**

Bilancio di sostenibilità 2020



Con i più fragili, anche in pandemia

Bilancio di sostenibilità 2020

“L’azione verso i poveri non è concreta se da una parte non si fa condivisione e dall’altra non diviene azione pubblica, impegno per la mobilitazione della comunità politica a tutti i livelli, anche i più vasti, verso una giustizia che dia a ciascuno il suo – di pane, di lavoro, di dignità – cominciando da coloro che ne hanno meno o che sono in difficoltà”.

Cardinale Carlo Maria Martini

Indice

Lettera del Presidente	pagina 2
Il 2020 della Casa della Carità	pagina 3
Metodologia	pagina 4
Fondazione	pagina 11
Pandemia	pagina 17
Futuro	pagina 53
Trasparenza	pagina 57
Indice dei contenuti GRI	pagina 88
Suggerimenti	pagina 91
Crediti e ringraziamenti	pagina 91
ALLEGATO - Bilancio consolidato	pagina 92
ALLEGATO - Lettera di asseverazione	pagina 95

Lettera del Presidente

Un futuro per i più fragili, dopo la pandemia

(102-14)

Spazi vuoti. Se ripenso al terribile anno che è stato il 2020, mi vengono in mente i tanti spazi che abbiamo visto vuoti a causa della pandemia. La potentissima immagine di **papa Francesco** che prega in una piazza San Pietro deserta. Ma anche quei locali della Casa della Carità che, per il virus, sono rimasti anch'essi senza persone, per dei periodi più o meno lunghi. **Le docce, le sale che accolgono gli anziani del quartiere, la Biblioteca del Confine con i suoi scaffali pieni di libri.** Persino i corridoi della nostra sede di via Brambilla, a volte, sono rimasti vuoti, con le persone costrette in camera per l'isolamento.

Abbiamo resistito

Non l'avevo mai vista così la nostra Casa. In tanti anni, l'avevamo vista caotica, rumorosa, piena, a volte strapiena, ma mai così **vuota e silenziosa** come in alcuni momenti del primo lockdown. Per il modo in cui abbiamo sempre accolto, è stata **una scossa forte**. È stato un duro colpo, ma non ci siamo lasciati prendere dallo sconforto, anche quando ce ne sarebbero state tutte le ragioni. Abbiamo reagito. Abbiamo resistito. **Siamo stati nel mezzo**, come ci piace dire. Per via della mia età, ho dovuto limitare molto la mia presenza fisica alla Casa della Carità, ma ho avuto ancora una volta la conferma della **qualità** e della **dedizione** delle persone che lavorano per la nostra Fondazione. Sono queste persone che mi fanno **guardare al futuro con fiducia**. Già prima dell'arrivo del Coronavirus, alla Casa della Carità, avevamo iniziato a ripensarci, con il percorso di Regaliamoci Futuro per riprogettare la nostra azione sociale. La risposta alla pandemia e questa riflessione hanno finito per sovrapporsi, per alimentarsi l'una con l'altra e per attingere a quella **capacità profetica** che la condivisione con gli ultimi consente. E qui torna il tema degli spazi.

Tre energie per il futuro

A ben pensarci, infatti, gli spazi della Casa della Carità li avevo già visti vuoti, almeno una volta. Era il 2004 e fervevano i lavori di ristrutturazione della ex scuola media di Crescenzo dove la nostra Fondazione ha sede. Allora, avevamo dedicato una grande attenzione a creare degli **spazi che fossero belli, accoglienti e capaci di favorire la relazione**. E in quasi vent'anni di relazioni ne sono nate alla Casa della Carità. Ora, però, è tempo di aggiornare quegli spazi perché è cambiato il contesto in cui operiamo e **sono cambiati i bisogni delle persone che accogliamo**. Per questo, abbiamo iniziato dei lavori di ristrutturazione della Casa della Carità.

Il nostro obiettivo, però, rimane sempre lo stesso. E, di recente, ho ritrovato questa frase del Cardinale Martini che credo lo descriva nel modo migliore possibile: **“L'azione verso i poveri non è concreta se da una parte non si fa condivisione e dall'altra non diviene azione pubblica”**. Alla condivisione ho già accennato, ma è sull'azione pubblica che vorrei soffermarmi. L'azione pubblica, per la Casa della Carità, è la cultura. Quella cultura che abbiamo sempre affiancato all'accoglienza e che abbiamo capito deve prendere tre forme, diverse, ma complementari: **culturale, politica e spirituale**. Sono tre **energie** delle quali non possiamo fare a meno. Sono le tre energie sulle quali regalarci il futuro dopo la pandemia.

don Virginio Colmegna
Presidente Fondazione Casa della Carità “Angelo Abriani”

Il 2020 della Casa della Carità

Con i più fragili, anche in pandemia

(102-10)

La Casa della Carità cerca di essere presente dove ci sono emergenze sociali vecchie e nuove, bisogni inascoltati, **persone abbandonate a loro stesse**. Lo fa addentrandosi nelle situazioni e affrontandole con interventi innovativi, condivisi ed efficaci. Questo, per noi, significa *stare nel mezzo*. Proviamo a farlo dal 2002, quando il **Cardinale Martini** ha voluto la nostra Fondazione. E abbiamo provato a farlo anche nel **2020, un anno straordinario e drammatico** in cui siamo stati nel mezzo della pandemia, per offrire sostegno e cura alle persone escluse.

Stare nel mezzo

Lo abbiamo fatto con fatica, paura, sofferenza, ma anche tenacia, immaginazione e spirito di squadra. Lo abbiamo fatto grazie all'impegno di **124 tra dipendenti e collaboratori, al sostegno di 20.823 donatori e alla vicinanza di 69 volontari** (meno presenti di quanto avrebbero voluto). Alcune attività sociali sono rimaste sempre aperte, altre hanno dovuto fermarsi per poi ripartire, altre ancora sono ancora chiuse e stiamo lavorando perché riprendano presto in sicurezza. Interrompere alcuni servizi proprio quando sapevamo che ce n'era un forte bisogno è stato doloroso, ma è stato altrettanto gratificante essere riusciti, in un anno così complesso, ad **aiutare 5.937 persone, di cui 442 ospitate** negli spazi di accoglienza della Fondazione.

Una sfida culturale

Anche dal punto di vista culturale, la pandemia è stata una sfida. Da un lato, la Casa della Carità ha raccontato la pandemia dal **punto di vista delle persone più fragili ed escluse**, per evitare che fossero loro a pagare il prezzo più alto del Coronavirus e delle sue conseguenze. Dall'altro, il Covid-19 ha reso ancora più importante il lavoro che la Fondazione sta portando avanti da anni sul tema della **salute**. E che, proprio nel 2020, è andato ad alimentare le attività della neonata associazione *Prima la comunità*.

Protezione

La protezione dal contagio da Covid-19 è stato uno degli aspetti che ha caratterizzato l'intero anno, sia per le persone ospiti sia per i lavoratori della Fondazione. Per questo, sono stati approntati degli appositi **protocolli**, periodicamente aggiornati, è stato assunto del **personale infermieristico** e sono stati acquistati **dispositivi di protezione e servizi di sanificazione**. Nel corso dell'anno, inoltre, la Fondazione non ha effettuato licenziamenti e ha fatto un ricorso minimo al Fondo di integrazione salariale, garantendo così **stabilità** ai suoi dipendenti in un momento particolarmente complesso. Tutto questo è stato possibile grazie a una gestione economica attenta che, grazie ad alcuni sostegni straordinari, a un incremento dei contributi da privati e a un'ulteriore crescita della raccolta fondi, ha consentito alla Fondazione di chiudere **il bilancio in positivo** per il settimo anno consecutivo.

Regaliamoci futuro

È partendo da questa solidità che la Casa della Carità ora guarda ai prossimi anni. Nel 2020, è entrato nel vivo il **percorso di riprogettazione dell'azione sociale** e degli spazi della Fondazione, intitolato Regaliamoci futuro. La pandemia, da un lato, ne ha temporaneamente rallentato i lavori, ma, dall'altro, ne ha ribadita con forza la necessità. E, infatti, a novembre 2020 sono iniziati i **lavori di ristrutturazione** di una prima parte della sede di via Brambilla.

Metodologia

Come e perché fare un Bilancio di sostenibilità

(102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54)

Il Bilancio di sostenibilità 2020 della Casa della Carità si inserisce all'interno di un percorso, deciso dal Consiglio di amministrazione della Fondazione nel 2013, che ha come obiettivo **comunicare in maniera efficace le attività e i risultati della Casa della Carità a tutti i suoi stakeholder**. Il lavoro per la redazione di questa edizione del Bilancio di sostenibilità si è unito con quello per la sperimentazione per la **valutazione dell'impatto sociale**, i cui risultati verranno presentati nell'autunno 2021.

Come le precedenti, anche questa edizione del Bilancio di sostenibilità è redatto seguendo i principi per il reporting di sostenibilità della [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#) nella modalità *core* e, laddove applicabili, in funzione delle relative specifiche per il settore delle organizzazioni non governative (G4 Sector NGO). In chiusura del bilancio è disponibile una tabella con l'elenco degli indicatori previsti dai GRI Standards e le corrispondenti sezioni del documento nel quale sono rendicontati.

Da quest'anno, inoltre, il Bilancio di sostenibilità segue anche le **Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore** contenute nel Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019.

Il **Consiglio di Amministrazione** della Fondazione ha approvato il testo della presente versione del Bilancio di sostenibilità nel corso della riunione dell'11 giugno 2021.



Periodo e perimetro del bilancio

(102-46 / 103-1 / 102-48 / 102-49)

Il presente bilancio si riferisce a dati e prestazioni avvenute nel corso dell'anno solare 2020; tuttavia, per garantire nel tempo il rispetto del principio di comparabilità dei dati e delle informazioni in esso riportati, ove possibile, sono stati rendicontati i dati relativi anche agli anni 2018 e 2019.

Il perimetro del bilancio comprende le attività della **Fondazione Casa della Carità “Angelo Abriani”** (d’ora in poi, chiamata semplicemente “Casa della Carità” o “Fondazione”), che opera sul territorio della Città Metropolitana di Milano, e quelle di altre realtà a essa vicine. Per definire il livello di inclusione di queste ultime, sapendo che per realtà si intende un organismo, struttura o singola organizzazione legalmente riconosciuta anche in assenza di identità giuridica, sono stati presi in considerazione i seguenti aspetti:

- il livello di controllo/influenza sulla realtà considerata, in termini giuridici e finanziari;
- il livello di controllo/influenza sulle attività gestionali e organizzative della realtà considerata;
- il grado e la significatività dell’impatto ambientale, economico e sociale prodotto dalla realtà sulla Fondazione.

Più in dettaglio, per cercare di capire quale livello di vicinanza abbia un’entità con la Casa della Carità si è deciso di definire tre livelli di ingresso, qui sotto riportati.

Entità controllate – entità sulle quali la Casa della Carità esercita controllo diretto, ovvero il potere di determinare le politiche finanziarie e gestionali e di recepire il beneficio economico; ad esempio viene considerata entità controllata giuridicamente e/o finanziariamente quella sulla quale la Casa della Carità detiene potere di voto superiore al 50%.

Entità con influenza significativa – entità sulle quali la Casa della Carità partecipa alla determinazione delle politiche finanziarie/gestionali ma senza averne il controllo; ad esempio società controllate tra il 20% ed il 50%.

Entità con influenza – entità non controllate e senza influenza significativa da parte della Casa della Carità, ma in presenza di una o più delle le seguenti caratteristiche:

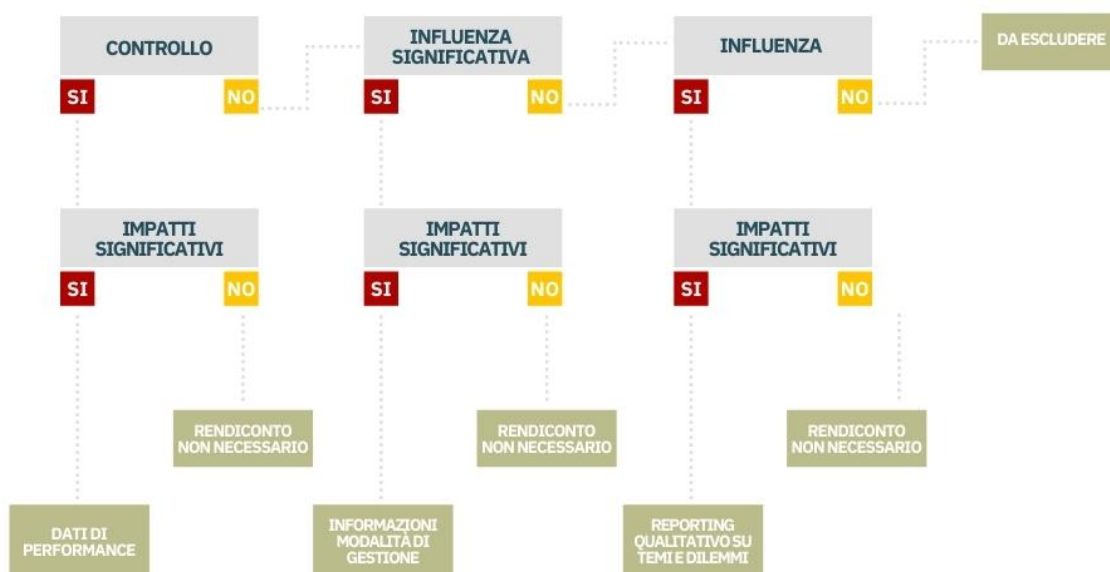
sono associate a sfide importanti per la Casa della Carità;

influenzano i dati sulle performance della Casa della Carità;

sono significative per il contributo alla soluzione dei dilemmi sulla sostenibilità.

Per facilitare e per oggettivare la decisione finale di inclusione è stato applicato il seguente albero delle decisioni.

Albero delle decisioni



In particolare, sono state prese in considerazione sette realtà con i seguenti risultati:

- **Associazione Volontari Casa della Carità:** informazioni sulla collaborazione con la Fondazione;
- **Associazione Amici Casa della Carità:** informazioni sulla collaborazione con la Fondazione;
- **Centro Ambrosiano di Solidarietà (CeAS):** informazioni sulla collaborazione con la Fondazione;
- **Associazione SON, Speranza oltre noi:** rendiconto non necessario;
- **Associazione Prima la comunità – Insieme per il benessere di ogni persona:** rendiconto non necessario;
- **Cooperativa New ideas of welfare (NIW):** rendiconto non necessario;
- **Associazione Laudato si' – un'alleanza per il clima, la terra e la giustizia sociale:** rendiconto non necessario.

Il perimetro del Bilancio di sostenibilità, pertanto, è lo stesso dell'edizione 2019.

Coinvolgimento degli stakeholder

(102-42 / 102-43)

Nel primo quadrimestre del 2020 la Fondazione aveva programmato nuove attività di coinvolgimento degli stakeholder, i cui risultati avrebbero sostituito quelli ottenuti nel 2016. A causa della pandemia, **le attività sono state posticipate e realizzate nel primo semestre del 2021.**

Stakeholder interni

Le attività di coinvolgimento degli stakeholder rivolte agli ospiti, alle persone seguite dalle attività diurne e sul territorio sono state realizzate solo in minima parte. In un momento di particolare difficoltà, si è deciso che **sarebbe stato inopportuno, oltre che poco utile, effettuare**

questionari e focus group e si è scelto quindi di rimandarli. Gli operatori però hanno organizzato diversi momenti di ascolto degli ospiti e delle persone seguite sul territorio, in presenza e da remoto, per cercare di gestire nel miglior modo possibile il difficile e lungo periodo di pandemia.

I **lavoratori** della Fondazione hanno partecipato al questionario di valutazione delle tematiche rilevanti per il Bilancio di sostenibilità, i cui risultati sono riportati nei paragrafi successivi.

Il questionario, invece, non è stato proposto ai **volontari** che, in larga parte, non hanno potuto svolgere i loro compiti per buona parte dell'anno a causa della pandemia. L'idea è di tornare a coinvolgerli, come fatto in passato, nella prossima edizione. Direzione e presidenza della Fondazione, inoltre, nel corso dell'anno si sono interfacciati con il direttivo dell'Associazione Volontari e hanno organizzato anche un'assemblea da remoto aperta a tutti i volontari.

Nell'ambito del percorso di *Regaliamoci futuro*, infine, lavoratori e volontari stanno svolgendo dei colloqui individuali con il presidente della Fondazione don Virginio Colmegna.

Stakeholder esterni

Dopo quella del 2016, è stata nuovamente realizzata una **mappatura degli stakeholder esterni** della Fondazione, coinvolgendo tutti i responsabili di settore, area e unità. Complessivamente, sono stati individuati **209 stakeholder esterni** cui è stato sottoposto un questionario di valutazione delle tematiche rilevanti per il Bilancio di sostenibilità.

Il questionario era una versione semplificata di quello cui hanno risposto gli stakeholder interni e, a differenza del passato, era uguale per tutte le diverse categorie di stakeholder esterni.

Risultati e miglioramenti

Al questionario di valutazione delle tematiche rilevanti hanno risposto 25 lavoratori della Fondazione su 110 e 31 stakeholder esterni su 209. Si tratta di un dato basso, soprattutto per gli stakeholder interni. Dal momento che l'intenzione è di riproporre il questionario anche per l'edizione 2021 del Bilancio di sostenibilità, **sono state fatte alcune ipotesi di azioni per migliorare il risultato.** La prima potrebbe essere semplificare il questionario per gli interni, dal momento che molti dei lavoratori che l'hanno compilato ne hanno sottolineata la complessità. Inoltre, si potrebbero organizzare dei momenti di presentazione e compilazione del questionario, per esempio quando si riuniscono le equipe delle singole attività della Fondazione.

Per gli stakeholder esterni, invece, si potrebbero ottenere risultati migliori con una maggiore pressione sulle persone coinvolte. Quest'anno, però, si è scelto di non esercitarla perché molti degli stakeholder verranno coinvolti anche nella sperimentazione per la valutazione dell'impatto sociale.

Matrice di materialità

(102-47 / 102-44)

I questionari per gli stakeholder sono stati stilati a partire da venti tematiche, delle quali è stata chiesta la rilevanza. Le tematiche sono le seguenti:

1. Attività sociali di ospitalità residenziale

La Casa della Carità ospita persone senza casa nei suoi spazi di accoglienza: homeless, migranti e rifugiati, famiglie, donne sole, persone con problemi di salute mentale.

2. Attività sociali diurne e sul territorio

La Casa della Carità offre numerosi tipi di servizi gratuiti a persone in difficoltà: dalle docce alla tutela legale, dal supporto sanitario a momenti di socialità.

3. Attività che uniscono azione sociale e advocacy culturale e politica

La Casa della Carità porta alle istituzioni le proposte che emergono dal suo lavoro quotidiano, per risolvere in maniera strutturale i problemi delle persone escluse.

4. Innovazione sociale

La Casa della Carità si impegna per fare proposte innovative concrete, che possano rispondere ai bisogni sociali emergenti.

5. Attività culturali sul territorio

La Casa della Carità, e in particolare la Biblioteca del Confine, promuove iniziative con le scuole di Milano, il carcere di San Vittore ed enti del terzo settore su temi sociali.

6. Attività culturali accademiche e di ricerca

La Casa della Carità, e in particolare il Centro Studi SOUQ, promuove e supporta attività di approfondimento e studio dei fenomeni di cui si occupa col suo lavoro sociale.

7. Iniziative di spiritualità

La Casa della Carità promuove momenti di riflessione, preghiera e dialogo interreligioso aperti a fedeli di ogni religione, non credenti, persone in ricerca.

8. Volontariato

Alla Casa della Carità operano decine di volontari, impegnati in ruoli e attività diverse, tutti utili per raggiungere la mission della Fondazione.

9. Formazione

La Casa della Carità promuove attività di formazione per enti esterni sulle tematiche di cui si occupa. Inoltre, presso la Fondazione si possono svolgere stage e tirocini.

10. Contributo al dibattito pubblico

La Casa della Carità partecipa al dibattito pubblico con riflessioni e proposte, in particolare del suo presidente don Virginio Colmegna, attraverso mass media e social media.

11. Rapporto col territorio

La Casa della Carità ha uno stretto rapporto con la città metropolitana di Milano, soprattutto dal punto di vista sociale ed economico.

12. Rendiconto sociale

Le informazioni relative alla governance e alle condizioni di lavoratori e volontari della Casa della Carità: composizione, salute, sicurezza, retribuzioni, diversità, condizioni di lavoro.

13. Rendiconto economico

Le informazioni relative alla situazione economico-finanziaria della Casa della Carità: bilancio, ricavi, spese, andamento triennale, fornitori.

14. Rendiconto ambientale

Le informazioni relative all'impatto ambientale della Casa della Carità e alle strategie per ridurlo.

15. Salute

La salute è un tema che attraversa in maniera trasversale la maggior parte delle attività sociali e culturali della Casa della Carità.

16. Ecologia integrale

L'ecologia integrale, definita da Papa Francesco nell'enciclica Laudato si', è un concetto che ispira le attività della Fondazione: unire giustizia sociale e ambientale.

17. Migrazione

Molte delle persone in difficoltà con cui la Casa della Carità entra in relazione sono straniere e quindi il tema della migrazione è rilevante per molte attività sociali e culturali.

18. Attività internazionali

La Casa della Carità partecipa a progetti europei e iniziative anche fuori dall'Italia, organizzando viaggi di conoscenza o sostenendo progetti di cooperazione.

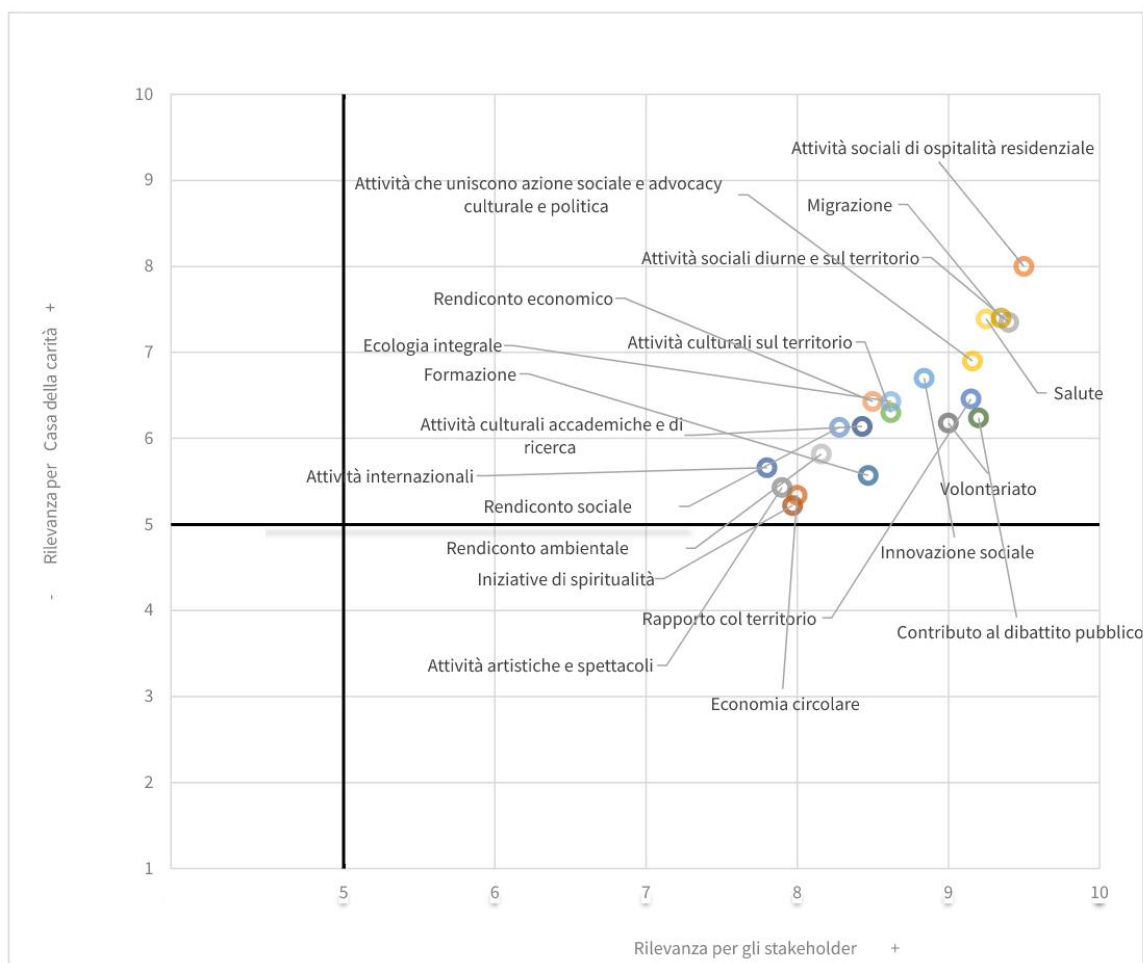
19. Economia circolare

La Casa della Carità si interessa alle tematiche di condivisione, prestito, riutilizzo, riparazione, ricondizionamento e riciclo dei materiali e dei prodotti.

20. Attività artistiche e spettacoli

La Casa della Carità promuove iniziative culturali come: un festival cinematografico internazionale a tema sociale (SOUQ Film Festival), spettacoli di teatro, concerti..

Matrice di materialità



La matrice di materialità 2020 realizzata con i risultati dei questionari per gli stakeholder interni ed esterni della Casa della Carità presenta un numero molto elevato di tematiche rilevanti: **tutte le venti tematiche proposte, infatti, si collocano nel riquadro della matrice in alto a destra che definisce una rilevanza superiore a cinque punti (su dieci possibili)** sia per gli stakeholder interni sia per quelli esterni. Dal momento che, però, le tematiche hanno comunque rilevanze differenti, è stata riportata solo la parte della matrice di materialità con valori dal 5 al 10 sull'asse sia orizzontale sia verticale. Tutte le tematiche sono affrontate in questa edizione del Bilancio di sostenibilità, anche se con intensità e spazi differenti a seconda della loro posizione nella matrice.

Asseverazione

Dal 2016, la Fondazione affida l'asseverazione del Bilancio di sostenibilità a [CISE – Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico](#). CISE è un'azienda Speciale della Camera di Commercio della Romagna che supporta imprese e organizzazioni **“in un'ottica di sviluppo intelligente, sostenibile, inclusivo, secondo modalità di collaborazione aperta e di rete”**, con competenza ed esperienza nel campo dell'asseverazione di report sociali.

Dopo che CISE ha asseverato le edizioni passate del Bilancio di sostenibilità della Casa della carità, la Fondazione ha confermato la sua scelta perché ha valutato molto positivamente la forte esperienza di CISE nel settore no profit e il lavoro svolto per l'edizione precedente.

La lettera di asseverazione emessa da CISE è nella sezione allegati al termine del bilancio.

Fondazione

Una Casa, voluta dal Cardinal Martini, per le persone più fragili

(102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-7, 102-45)

Fondazione Casa della Carità “Angelo Abriani”

Sede legale e operativa: via Francesco Brambilla, 8/10 – 20128 – Milano

Anno di costituzione: 2002 | **Anno di inizio attività:** 2004

Codice fiscale: 97316770151 | **Partita IVA:** 08241220964

Le due aree di intervento della Casa della Carità sono **l’Accoglienza e l’Accademia.**

Con l’Accoglienza organizza attività di ospitalità, di servizio e di sostegno a favore di chi è in difficoltà. Con l’Accademia promuove iniziative culturali rivolte all’intera cittadinanza.

Presidente della Fondazione dal 2002 è **don Virginio Colmegna**, scelto dal cardinale **Carlo Maria Martini**.

La Fondazione Casa della Carità “Angelo Abriani” è una Fondazione di religione e di culto. Al suo interno opera **un ramo Onlus** (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale). La Fondazione è iscritta al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Milano, (numero d’ordine 393 della pagina 648 del volume 2°), all’anagrafe unica delle Onlus (protocollo n. 0933) e alla prima sezione del Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati (art. 54 DPR 18 ottobre 2004 n. 334 – numero di iscrizione A/915/2014/MI). **La Fondazione opera sul territorio della città di Milano e della Regione Lombardia.**

Dal punto di vista dei proventi, la Casa della Carità vive grazie a due fonti principali: da un lato, le convenzioni e i progetti con le istituzioni; dall’altro, i contributi di enti e le donazioni dei cittadini. Nel 2020, hanno sostenuto la Casa della Carità **20.823 donatori**. Complessivamente, nel corso del 2020, le attività della Fondazione sono state realizzate **grazie al lavoro di 124 persone e al contributo di 69 volontari**. Grazie a donatori, volontari e donatori, la Casa della Carità, nel 2020, ha potuto aiutare, complessivamente, **5.937 persone in difficoltà**.



Vision e mission

(102-16)

La Casa della Carità crede nella **dignità** e unicità di ogni persona, nel valore dell'**ascolto**, nell'importanza della **relazione**. Si impegna per promuovere **diritti** e contrastare quella che papa Francesco chiama **cultura dello scarto**, che danneggia le persone e l'ambiente.

La Fondazione è convinta che prendersi cura di chi è escluso generi benessere, sicurezza e **coesione sociale**, per tutti. Lavora ogni giorno per accogliere chi è stato rifiutato, per rispondere alle **domande di accoglienza più complesse**, per affrontare le emergenze metropolitane e fare proposte concrete. Sperimenta **nuove soluzioni** e le consegna alle istituzioni, proponendo modelli che vengano resi strutturali nel sistema di welfare pubblico.

Per questo, **agisce sia al livello sociale sia al livello culturale**. Le persone in difficoltà non sono semplici destinatari di buone azioni, ma sono protagoniste con cui creare relazioni e condivisione, con reciprocità. Lo stile della Casa della Carità è **laico, inclusivo e basato sul dialogo**. È ispirato dal Vangelo e dalla lettera *Farsi Prossimo* del cardinal Martini, richiamata nello statuto della Fondazione.

Storia

La Fondazione Casa della Carità "Angelo Abriani" è nata nel **2002**, grazie a due lasciti: l'eredità morale del **Cardinal Martini** e il dono nel testamento di un imprenditore, **Angelo Abriani**, che volle destinare il proprio patrimonio ai poveri della città di Milano.

Nel marzo del **2004** sono iniziate le attività culturali dell'Accademia della Carità con il convegno "Fiducia e Paura nella città", cui ha partecipato il sociologo e filosofo polacco **Zygmunt Bauman**. Il **24 novembre 2004** è stata inaugurata la sede di **via Francesco Brambilla 10**. Con l'arrivo delle prime persone ospiti, sono cominciate le attività sociali dell'Accoglienza.

Da allora, anno dopo anno, la Casa della Carità ha promosso **numerosissime iniziative sociali e culturali**. Una cronologia che raccoglie le principali è disponibile sul sito della Fondazione a questo link: casadellacarita.org/chi-siamo/#storia.

Organizzazione

(102-18, 102-19, 102-22, 102-23, 102-24)

I garanti della Fondazione Casa della Carità sono **il Sindaco e l'Arcivescovo di Milano**. A loro compete la nomina del Consiglio di amministrazione e del Collegio dei revisori, entrambi organismi di durata quinquennale, rieleggibili.

Il Consiglio di amministrazione è composto da cinque membri e, nel 2020, il Consiglio di amministrazione si è riunito 7 volte. Il Consiglio di amministrazione entrato in carica ad inizio 2018 è composto da:

- **don Virginio Colmegna**, presidente, designato dall'Arcivescovo di Milano
- **Giuseppe Maria Paolo Garofano**, consigliere, designato dal Vicario Episcopale della città di Milano;
- **Gianfranco Crevani**, consigliere, designato dalla Carità Ambrosiana;

- **Luca Luigi Arnoldo Formenton Macola**, consigliere, designato dal Sindaco di Milano;
- **Massimo Minelli**, consigliere, designato dalla Carità Ambrosiana.

Il **Presidente** della Casa della Carità ne è il legale rappresentante e ha ampi poteri per quanto riguarda l'ordinaria amministrazione della Fondazione, che, grazie alla facoltà di delega, viene gestita insieme al **Direttore generale** secondo quanto deciso dal Consiglio di amministrazione. Per atti di amministrazione straordinaria, invece, il Consiglio di amministrazione deve chiedere l'autorizzazione alle autorità ecclesiastiche in base alle norme del diritto canonico.

Il **Collegio dei revisori** è composto da tre persone e ha il compito di garantire la correttezza della gestione amministrativa della Fondazione, controllare la contabilità e l'esattezza del bilancio e presentare la relazione annuale ai garanti. Nel 2020, il Collegio dei revisori è stato composto da:

- **Costanza Bonelli**, designata dall'Arcivescovo di Milano;
- **Silvia Buono**, designata dal Sindaco di Milano.

Il terzo componente, Andrea Manzoni, designato dal Sindaco di Milano, si è dimesso e la Fondazione è in attesa di una nuova nomina.

Organigramma

Direzione generale

Maurizio Azzollini

Comitato di direzione

Laura Arduini
Fiorenzo De Molli
Tea Geromini
Matteo Pugliese
Bianca Maria Rizzo
Simona Sambati

Settore innovazione e sociale

Tea Geromini

Settore ospitalità e accoglienza

Fiorenzo De Molli

Settore salute

Laura Arduini

Area accoglienza

Peppe Monetti

Area emergenza

Donatella De Vito

Accademia della Carità

Simona Sambati

Formazione

Silvia Landra

Comunicazione e fundraising

Bianca Maria Rizzo

Amministrazione

Matteo Pugliese
Emanuele Manzini

Facility e cura della Casa

Iole Romano

Logistica

Pietro Fiorito

Sistemi IT

Davide Vaghi

Associazione Amici Casa della Carità

Maria Grazia Guida,
presidente

Associazione Volontari Casa della Carità

Matilde Brockhaus,
presidente

Modello di organizzazione, gestione e controllo

(102-25, 102-16, 102-17, 205-1, 205-2)

Dal 2016, la Casa della Carità si è adeguata alle indicazioni contenute nel decreto legislativo 231/2001: da allora, la Fondazione è dotata di un **Modello di organizzazione, gestione e controllo composto da Modello Organizzativo, Codice Etico e Regolamento dell'Organismo di vigilanza**. I componenti dell'Organismo di vigilanza sono **Mariangela Torrente, Laura De Carlo e Niccolò Abriani**, in carica dal 2018. A loro disposizione, il Consiglio di amministrazione ha stanziato un budget annuale di 5.000 €, che è stato gestito in totale autonomia. I membri dell'organismo svolgono la loro attività **a titolo gratuito**.

Per segnalare all'Organismo di vigilanza violazioni o presunte violazioni del Modello organizzativo e del Codice etico, è attivo un indirizzo email al quale i dipendenti possono scrivere: odv@casadellaCarità.org. Le segnalazioni vengono raccolte e conservate per un periodo di dieci anni in un apposito archivio digitale e cartaceo, al quale hanno accesso solo i membri dell'Organismo di vigilanza. **Ai segnalanti viene assicurata la riservatezza dell'identità**, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Fondazione o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.



Certificazioni

(102-11, 102-12)

La Fondazione è da anni dotata di certificazione ISO 9001. Nel 2020, però, **la certificazione è stata sospesa** sia per le difficoltà organizzative legate alla pandemia sia perché è in programma **un percorso di formazione per tutti i dipendenti e collaboratori** della Fondazione. La formazione, inizialmente pensata per il 2020, si dovrebbe tenere nel secondo semestre del 2021 e ha come obiettivo la creazione di una nuova e più ampia procedura, partecipata da tutte le aree della Casa della Carità.

Per quanto riguarda, invece, il principio di precauzione, sancito dalla Dichiarazione di Rio sull'ambiente e sullo sviluppo, non risulta applicabile alle attività svolte dalla Fondazione.

Stakeholder

I primi stakeholder della Casa della Carità sono i suoi ospiti e le persone in difficoltà con cui ogni giorno lavora. Poi, si contano donatori, volontari e lavoratori. Quindi, vi è **un'ampia rete di realtà, pubbliche e private**, con le quali la Fondazione collabora per la realizzazione delle sue attività: altre organizzazioni no profit, enti religiosi, istituzioni sanitarie, amministrative, giudiziarie, enti di istruzione e formazione, organizzazioni sindacali, aziende e media.

Alcuni stakeholder hanno un legame talmente stretto con la Casa della Carità da essere considerati parte di **un unico sistema** che ha per obiettivo la coesione sociale. Tra questi, vi sono:

- Centro Ambrosiano di Solidarietà (CeAS);
- Associazione Volontari Casa della Carità;
- Associazione Amici Casa della Carità;
- Associazione SON - Speranza Oltre Noi;
- Reti della Carità;
- Associazione Prima la comunità – Insieme per il benessere di ogni persona;
- Cooperativa NIW - New Ideas of Welfare;
- Associazione Laudato si' – un'alleanza per il clima, la terra e la giustizia sociale.

Le prime tre organizzazioni rientrano nel perimetro del Bilancio di sostenibilità e pertanto seguono dei brevi paragrafi che danno informazioni sulla loro collaborazione con la Casa della Carità.

Centro Ambrosiano di Solidarietà (CeAS)

La collaborazione tra Casa della Carità e Centro Ambrosiano di Solidarietà prosegue da tempo e, negli ultimi anni, è diventata sempre **più stretta e strutturale**, con alcune figure che compaiono nell'organigramma di entrambe le organizzazioni e con la **ricerca di strategie e interventi comuni**.

Nel 2020, Casa della Carità e CeAS hanno gestito insieme il Centro di Autonomia Abitativa, hanno partecipato insieme al progetto per **minori stranieri non accompagnati e neomaggioresni** *Work in progress: transizioni per la cittadinanza*, di cui è capofila lo stesso CeAS e hanno collaborato nell'ambito della salute mentale. Alla Tillanzia, inoltre, la Casa della Carità ha messo a disposizione alcuni posti letto per delle donne segnalate dal CeAS.

Associazione Volontari Casa della Carità

Tutti i volontari della Casa della Carità sono soci dell'Associazione *Volontari Casa della Carità*, che svolge un ruolo di selezione, coordinamento, motivazione e coinvolgimento dei cittadini che scelgono di dedicare gratuitamente parte del loro tempo alla Fondazione.

Nel 2020, però, **le attività dei volontari sono state fortemente limitate dalla pandemia**: dalla fine di febbraio, sono state sospese e a giugno ne sono ripartite solo alcune, limitate in presenza soprattutto al servizio guardaroba. **Alcuni volontari hanno dato un contributo da remoto**, per attività che già svolgevano o che sono state organizzate ex novo, in particolare dall'ufficio fundraising. L'associazione non ha quindi potuto svolgere gran parte dei suoi compiti, ma si è concentrata sull'**informare i volontari su come la Casa della Carità sta affrontando la pandemia**.

Associazione Amici Casa della Carità

Dal 2008 l'associazione *Amici Casa della Carità* affianca la Fondazione Casa della Carità promuovendo **progetti sociali e iniziative culturali**. Nel difficile anno della pandemia l'Associazione si è focalizzata in particolare sui bisogni della popolazione anziana residente a Crescenazago, dapprima con attività di prossimità poi con l'ideazione e attuazione di [Curami.Tech](#), un progetto di assistenza a domicilio che utilizza la tecnologia. Sul fronte culturale è stato pubblicato [il libro "L'anziano e la città"](#), presentato con un [incontro on line](#). Per il dettaglio di tutte le iniziative tenute nel 2020 dall'associazione: [clicca qui](#)

Reti della Carità

La Fondazione Casa della Carità ha dato impulso, nel 2013, a Reti della Carità, un'aggregazione di realtà accomunate dall'esperienza della Carità. Reti della Carità è espressione della vivacità culturale della Fondazione, soprattutto in chiave di ricerca spirituale. Ogni anno viene scelto un tema di riflessione sviluppato in incontri itineranti.

Nel 2020 l'argomento è stato il "Futuro". A gennaio si è tenuto [l'incontro "Disuguaglianze e cura ambientale"](#). Nelle settimane di lockdown il sito Reti della Carità è diventato [spazio di condivisione di testi](#). A giugno, [tre appuntamenti on line](#) che hanno portato alla pubblicazione dell'[instant book "Sentieri di ripartenza"](#). Il 16 novembre si è tenuto in streaming il [convegno nazionale "Futuro? Intravedere possibili scenari di ripartenza"](#), con Romano Prodi e l'arcivescovo di Bologna, Matteo Zuppi.

Pandemia

Come la Casa della carità è stata accanto ai più fragili durante l'emergenza Covid-19

Durante il primo lockdown, la Casa della Carità ha dovuto **chiudere le sue porte**. Non era mai successo prima, da quando l'accoglienza è iniziata nel 2004. Per far capire quanto sia stato **forte l'impatto** della pandemia sulle attività della Fondazione basterebbe questa immagine.

Eppure quelle porte chiuse raccontano solo una parte, la prima e forse la più dolorosa, della reazione della Fondazione all'emergenza sanitaria, sociale ed economica. **Poi, le porte della Casa della Carità si sono riaperte** e la Fondazione ha continuato a seguire la missione affidatale dal Cardinale Martini: prendersi cura degli **"ultimi degli ultimi"**.

Anche, e soprattutto, in un momento così straordinariamente difficile.

Questo capitolo racconta come le attività sociali e culturali della Fondazione si sono svolte nel corso del 2020 e come si sono adattate alla pandemia.



Accoglienza

Stare nel mezzo della pandemia. È quello che ha fatto la Casa della Carità nel 2020, con fatica, fantasia e coraggio. Le norme per evitare il contagio da Covid-19 si sono rivelate ancora più dure da rispettare sia per le persone fragili con cui lavoriamo sia per operatori e volontari, che hanno da sempre uno stile empatico e caldo. **La relazione, che è un cardine dell'operato della Fondazione, è stata ripensata.** Per la prima volta, un'emergenza è stata affrontata senza abbracci. Come ha detto un operatore, "ci siamo ritrovati ad accogliere in un mondo che tiene le distanze. E non è stato semplice".

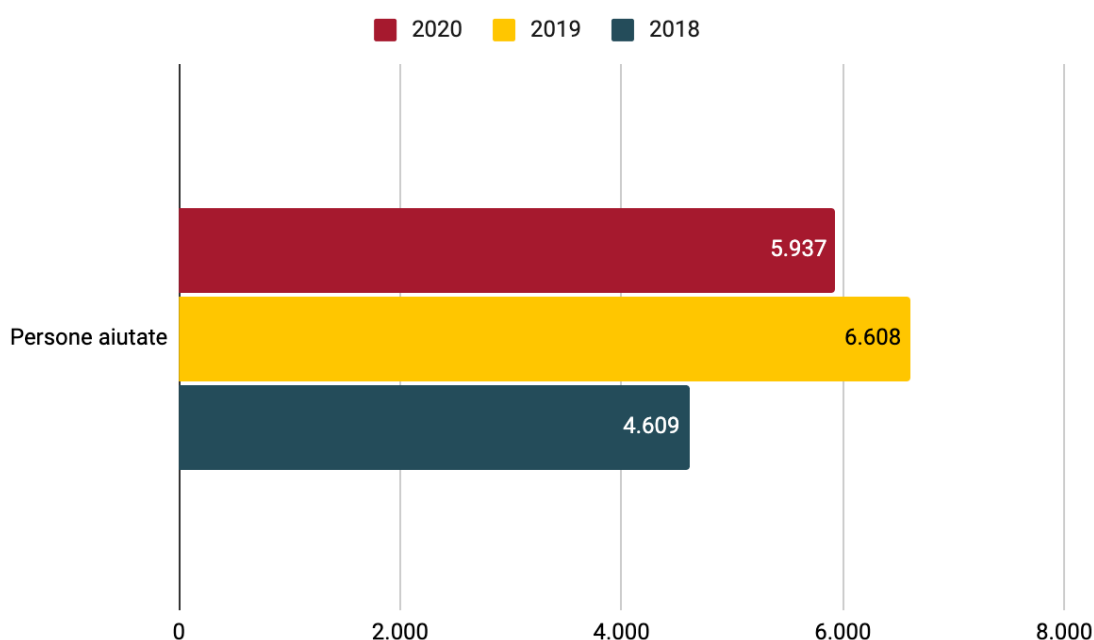
Attività stravolte

Le attività sociali della Fondazione sono state stravolte dal Coronavirus. **Alcune sono proseguite sempre**, come quelle di ospitalità residenziale e molte di quelle sul territorio. **Altre, come il servizio docce sono state chiuse e si sta ancora lavorando perché riprendano presto.** Altre ancora si sono fermate solo alcune settimane durante il primo lockdown, per poi ripensarsi, adattarsi al nuovo contesto e riaprire a pieno regime. **Molte delle attività, inoltre, sono state al centro di *Regaliamoci Futuro*,** il percorso di riprogettazione sociale della Casa della Carità cui è dedicato un capitolo del bilancio.

Cosa è cambiato

Complessivamente, i dati delle **persone aiutate** sono inferiori a quelli del 2019 e superiori a quelli del 2018. Rispetto agli anni precedenti, però, vanno sottolineate due differenze. Da un lato, per settimane e, a volte mesi, molte delle persone in difficoltà che usufruiscono dei servizi della Casa della Carità con continuità non l'hanno potuto fare, proprio in un momento di particolare bisogno. E questa è stata **una scelta tanto inevitabile quanto sofferta.** Dall'altro lato, tutte le attività hanno richiesto **uno sforzo molto superiore al passato**, sia per il rispetto delle misure sanitarie sia per le modalità nuove in cui gli operatori e i volontari hanno dovuto operare.

Grafico 1 - Persone aiutate



Ospitalità residenziale

Portare avanti le attività di ospitalità residenziale durante la pandemia è stata per la Casa della Carità una grande sfida. Innanzitutto, si è trattato di **proteggere le persone**: con i dispositivi individuali, con l'educazione ai comportamenti corretti e, inevitabilmente, con la limitazione dei movimenti al di fuori dei luoghi di accoglienza. Gli spazi della Casa della Carità, della Tillanzia, di Casa Francesco e del Centro di Autonomia Abitativa, laddove possibile, **sono stati ripensati e adeguati alle necessità sanitarie**: le capienze delle stanze più affollate sono state ridotte, sono stati scaglionati gli orari dei pasti e sono stati allestiti spazi per le quarantene.

Tabella 1 - Persone aiutate

Persone ospitate	Donne	Uomini	Minori	Giorni di ospitalità	Pasti
442	195	125	122	115.779	50.244

Vi è poi stata **la cura**: i tamponi (quando sono stati disponibili), le diagnosi, il tracciamento e il trattamento dei malati. Per sostenere lo sforzo dei medici già in organico e degli operatori, sono stati assunti **cinque infermieri** e, per seguire meglio gli ospiti e minimizzare i rischi di contagio, i turni di lavoro sono stati allungati e riorganizzati.

Nessuna alternativa

Le persone fragili che la Casa della Carità ospita hanno vissuto questo periodo con **grande fatica**. E hanno avuto bisogno di un sostegno maggiore. Per chi ha problemi di salute mentale in particolare, **è stato difficile capire e accettare quanto stava succedendo**, soprattutto quando decine di loro sono state trovate positive al test, si sono ammalate, sono dovute restare in isolamento. I cosiddetti Covid hotel (dove le persone senza alternative potevano restare in isolamento), infatti, non hanno per lungo tempo accolto **persone con problemi di salute mentale** e quindi, pur non essendo una struttura sanitaria, la Casa della Carità ha scelto di curare questi suoi ospiti nella sua sede di via Brambilla. Per molti degli ospiti, soprattutto durante l'estate, sono state messe in campo **attività specifiche di ascolto e rielaborazione** per limitare gli impatti negativi della pandemia.

Spazi aggiuntivi

Gli ospiti più autonomi, invece, o sono stati ospitati nei covid hotel o sono stati trasferiti in **strutture esterne**. In particolare, nei primi mesi di lockdown, una dozzina di persone sono state accolte temporaneamente da una struttura messa a disposizione dall'Area Servizi all'Infanzia del Comune di Milano. Poi, sono state collocate in **tre nuovi appartamenti** reperiti e arredati dalla Fondazione per far fronte alla situazione.

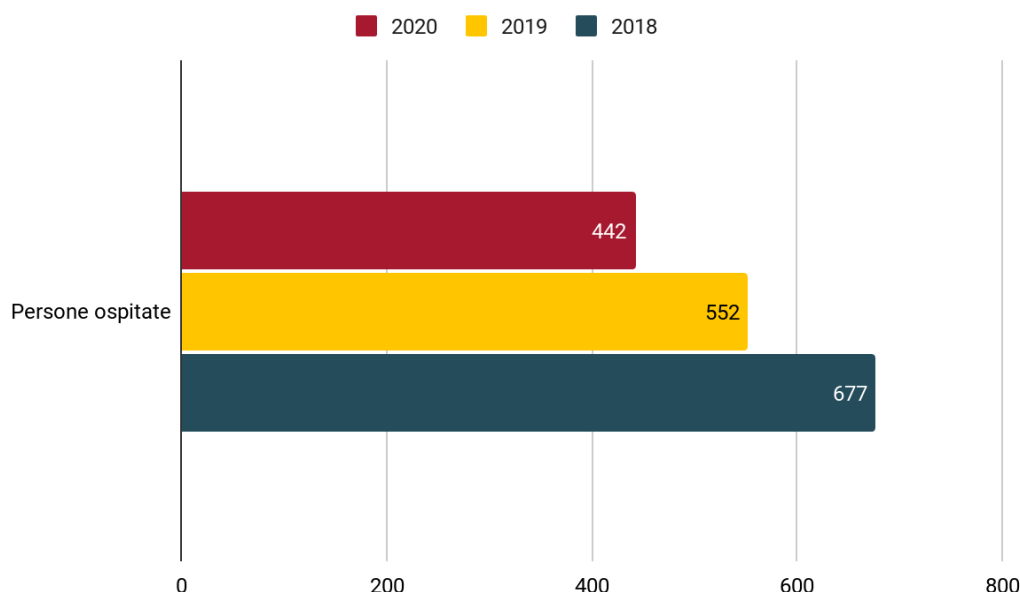
Sostegno concreto

Molte persone, inoltre, hanno avuto bisogno di sostegni materiali, come **cibo e dispositivi digitali**, per far fronte a un peggioramento delle loro condizioni economiche o a nuovi bisogni, come quelli legati alla didattica a distanza. Infine, la pandemia ha causato **un forte rallentamento di molti dei percorsi di autonomia** intrapresi dagli ospiti della Fondazione, dal punto di vista sia formativo sia lavorativo. Compito degli operatori, quindi, è stato anche cercare alternative, laddove possibile, e sostenere le persone nel gestire delusioni e frustrazioni.

Seguire la mission

Nel 2020, complessivamente, **la Fondazione ha ospitato un numero di persone inferiore** rispetto agli anni precedenti, in parte a causa della pandemia e in parte per una tendenza già in atto dagli anni precedenti. Certamente, **è aumentata la complessità** di ciascuna accoglienza. Ospitare persone fragili e con molti problemi durante la pandemia è stato difficile. Ma, a oltre un anno di distanza, prevale la consapevolezza di aver assolto la missione indicata alla Casa della Carità dal suo fondatore il Cardinale Martini: accogliere “gli ultimi degli ultimi”, ospitare, anche durante una pandemia, chi non avrebbe avuto altro posto dove andare.

Grafico 2 - Ospitalità residenziale



Ospitalità adulti in difficoltà

Nella sua sede di via Brambilla, la Casa della Carità ospita persone in difficoltà, alle quali propone **percorsi personalizzati di accompagnamento**. Alcuni posti in convenzione sono dedicati a persone vulnerabili dal punto di vista fisico o psichico, altri a richiedenti asilo e rifugiati con problemi di salute mentale. **Per approfondire, clicca qui:**
casadellacarita.org/servizi/ospitalita-adulti-in-difficolta/

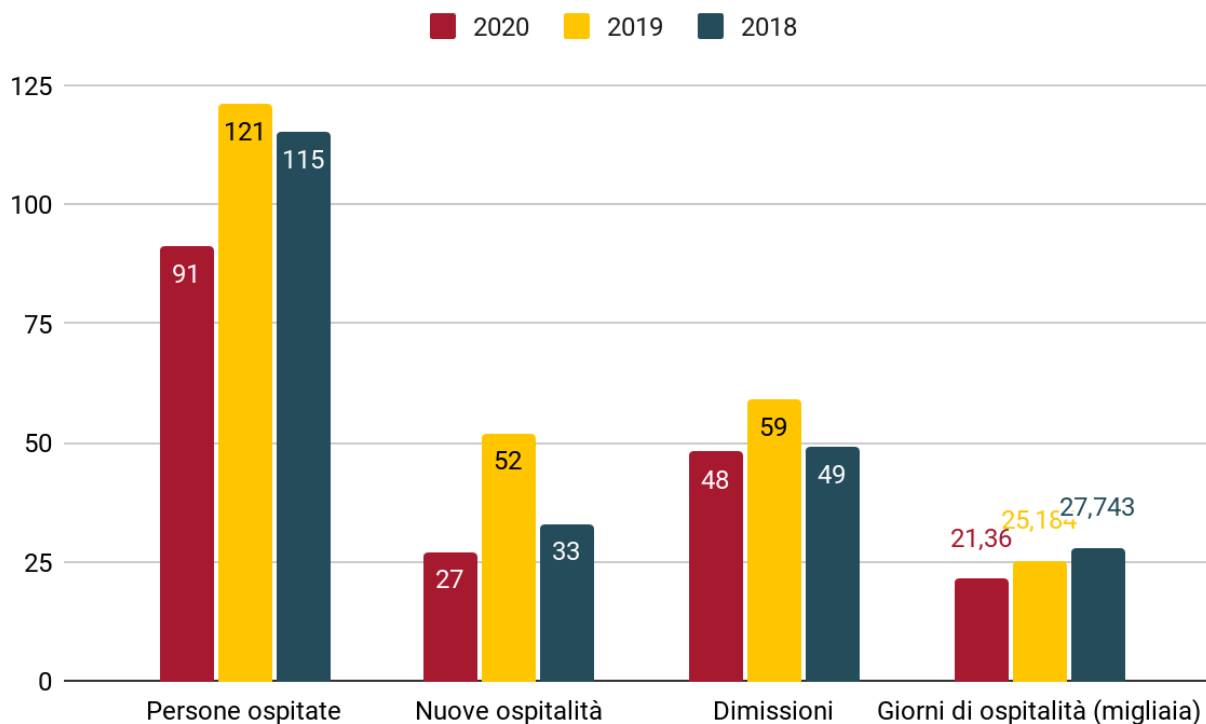
Sede: Casa della Carità, via Francesco Brambilla, 10 | **Inizio del servizio:** 2004 | **Posti:** 81 (24 donne - 57 uomini) | **Convenzioni:** Comune di Milano (SAI e Cittadini vulnerabili)

Cura per i più fragili

La pandemia ha fortemente ridotto il numero delle persone ospitate e dei giorni di ospitalità rispetto agli anni precedenti. Le nuove ospitalità, praticamente bloccate ad inizio pandemia, si sono concentrate nella seconda metà dell'anno, mentre ci sono state numerose dimissioni perché, per quegli ospiti le cui condizioni lo consentivano, sono state trovate soluzioni abitative alternative, al di fuori della sede di via Brambilla ma comunque seguite dagli operatori. Alla Casa della Carità **sono rimasti soprattutto gli ospiti più fragili**, che hanno ricevuto cura e accompagnamento persino maggiori che in passato, soprattutto dal punto di vista sanitario. Per queste persone, la pandemia e, in particolare, il confinamento sono stati **momenti ancora più difficili da affrontare che per il resto della popolazione**.

Persone ospitate: 91 (26 donne - 65 uomini) | **Nuove ospitalità:** 27 (9 donne - 18 uomini) | **Dimissioni:** 48 (12 donne - 36 uomini) | **Giorni di ospitalità:** 21.318 (6.109 donne - 15.209 uomini)

Grafico 3 - Ospitalità adulti in difficoltà



La Tillanzia

Grazie alla collaborazione con la **Congregazione delle Suore del Preziosissimo Sangue**, la Tillanzia ospita donne in condizioni di precarietà socio-economica, che hanno con sé uno o più figli minori. **Per approfondire, clicca qui:**

casadellacarita.org/servizi/tillanzia-casa-donne-bambini/

Sede: Congregazione Suore del Preziosissimo Sangue, Cimiano, Milano | **Inizio del servizio:** 2017 | **Posti:** 40 | **Convenzioni:** Residenzialità sociale temporanea – Comune di Milano, SAI, Sistema di accoglienza e integrazione (ex SIPROIMI) – Comune di Milano (Ente capofila Consorzio Farsi Prossimo), Accreditamento dell'Unità di offerta sperimentale comunità genitore-bambino – Comune di Milano.

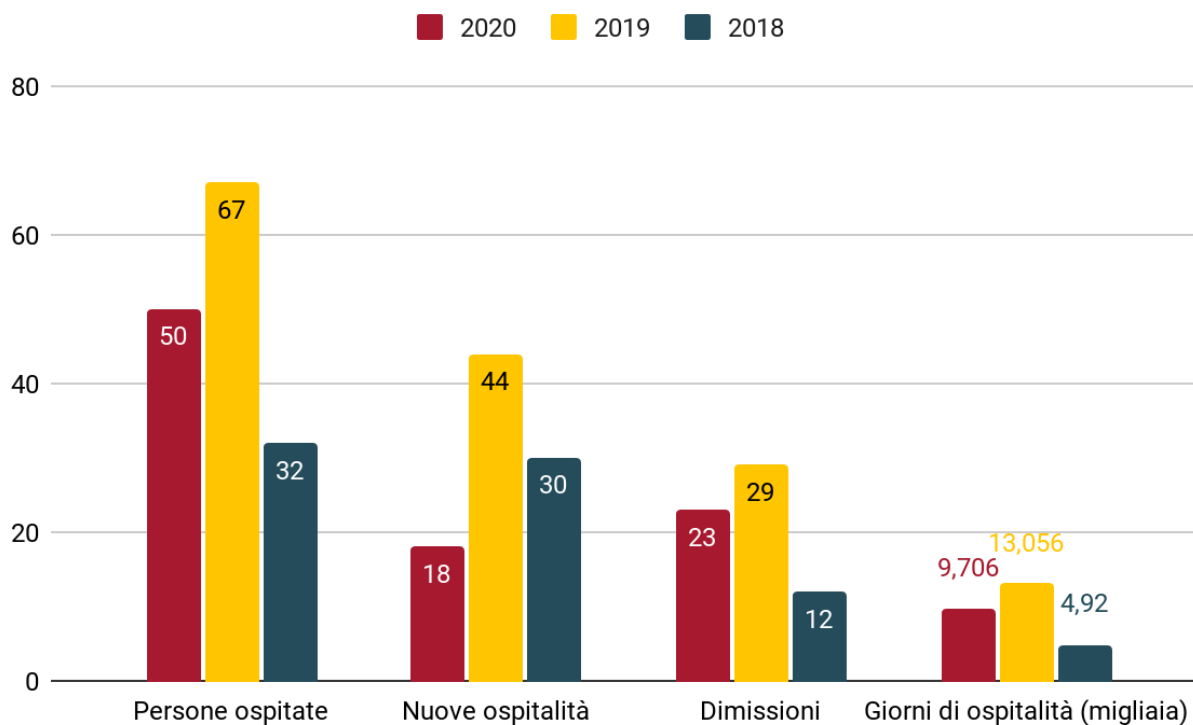
In lockdown con i bambini

Pur non avendo avuto **nessun caso di Covid-19** in comunità, la pandemia ha comunque influito negativamente sul numero di persone che la Tillanzia ha potuto accogliere. Il numero di donne e bambini ospitati e dei giorni di ospitalità nel 2020 è calato rispetto al 2019 mentre dimissioni e nuove ospitalità si sono registrate soprattutto prima del lockdown e nella seconda metà dell'anno. **Dato l'elevato numero di minori accolti, il periodo di chiusura delle scuole è stato particolarmente complesso** e le operatrici hanno pensato numerose attività per i più piccoli, riuscendo con particolare soddisfazione ad organizzare anche una festa natalizia. Ha risentito

della situazione sanitaria anche il forte rapporto tra la Tillanzia, la scuola delle suore Preziosine nel cui edificio la comunità ha sede e il quartiere. Alcuni laboratori con gli alunni e attività di formazione per i genitori sono stati sospesi, ma nel mese di novembre, una psicologa e una psichiatra della Fondazione hanno tenuto un incontro on line per discutere di Covid e genitorialità.

Persone ospitate: 52 (26 donne - 26 minori) | **Nuove ospitalità:** 18 (11 donne - 7 minori) | **Dimissioni:** 23 (12 donne - 11 minori) | **Giorni di ospitalità:** 10.350 (5.138 donne - 5.222 minori)

Grafico 4 - La Tillanzia



Casa Francesco

(NGO 08) (G4-PR3)

Casa Francesco, composta da due appartamenti per l'autonomia, è un porto sicuro per i **giovani stranieri** che arrivano soli in Italia. Ospita minori e neomaggiorenni, in convenzione con il Comune di Milano. **Per approfondire, clicca qui:**

casadellacarita.org/servizi/casa-francesco-minori-stranieri-non-accompagnati/

Sede: via Ucelli di Nemi | **Inizio del servizio:** 2015 | **Posti:** 7 | Convenzioni: Comune di Milano, SAI, Sistema di accoglienza e integrazione (ex SIPROIMI) | **Partner:** Amici di Francesco ONLUS, CeAS – Centro Ambrosiano di Solidarietà, Cooperativa Sociale La Cordata, Cooperativa Sociale Tuttinsieme.

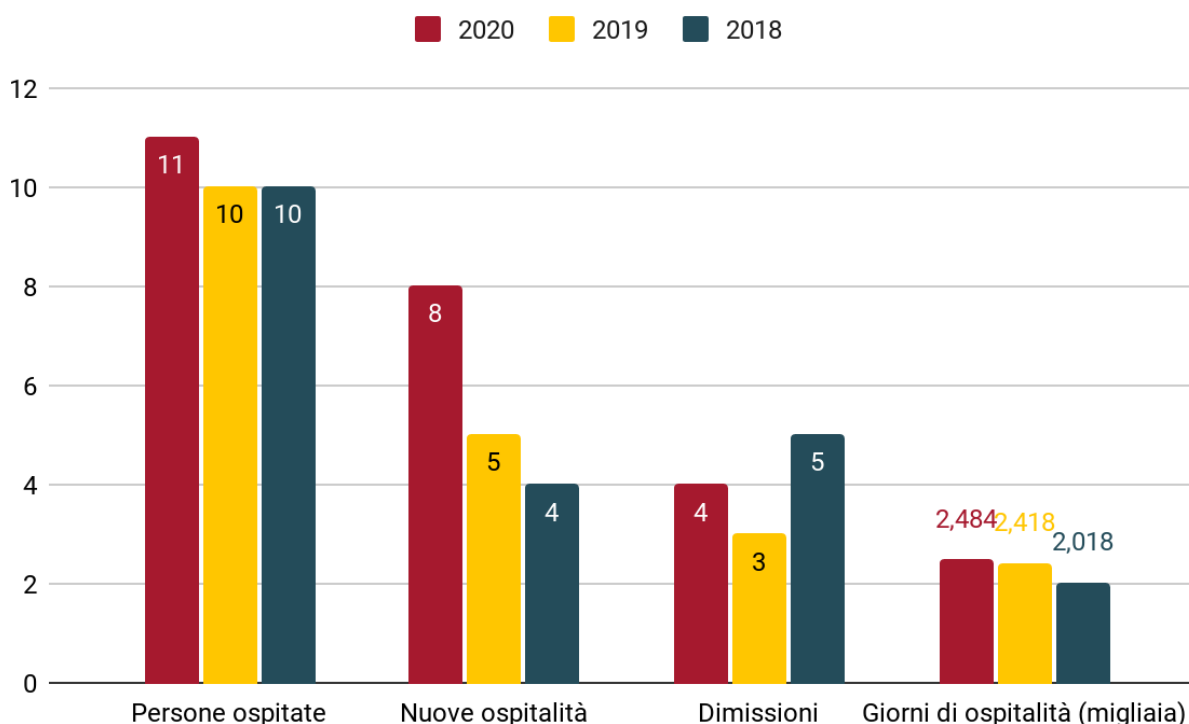
Autonomia più difficile

La pandemia non ha inciso sull'accoglienza di Casa Francesco in termini quantitativi, ma **qualitativi**. I numeri dei ragazzi ospitati sono in linea con quelli degli anni precedenti, ma il lavoro con loro è stato **più complesso**, per due motivi. Il primo è che gli **adolescenti**, tutti, hanno sofferto molto le restrizioni imposte dalla crisi sanitaria. Il secondo, più specifico, riguarda i

percorsi verso l'autonomia: la formazione e gli inserimenti lavorativi hanno risentito negativamente della situazione e **tutto è diventato più lento e faticoso**, e per i ragazzi molto frustrante. Per contro, gli operatori di Casa Francesco si sono detti molto contenti della solidarietà che si è creata tra gli ospiti in questo anno molto difficile.

Persone ospitate: | **Nuove ospitalità:** 8 | **Dimissioni:** 4 | **Giorni di ospitalità:** 2.484

Grafico 5 - Casa Francesco



Casa Nido

(NGO 08 / 417-2) (G4-PR3 / G4-PR4)

In due mini appartamenti, all'interno della sede della Casa della Carità, sono ospitate **famiglie e nuclei mono-parentali** in difficoltà, in un contesto affettuoso e amichevole. Casa Nido è accreditata con il Comune di Milano e con la Regione Lombardia. **Per approfondire, clicca qui:** casadellacarita.org/servizi/casa-nido/

Sede: Casa della Carità, via Francesco Brambilla 10 | **Inizio del servizio:** 2006 | **Posti:** 5 | **Accreditamenti:** Comune di Milano, Regione Lombardia

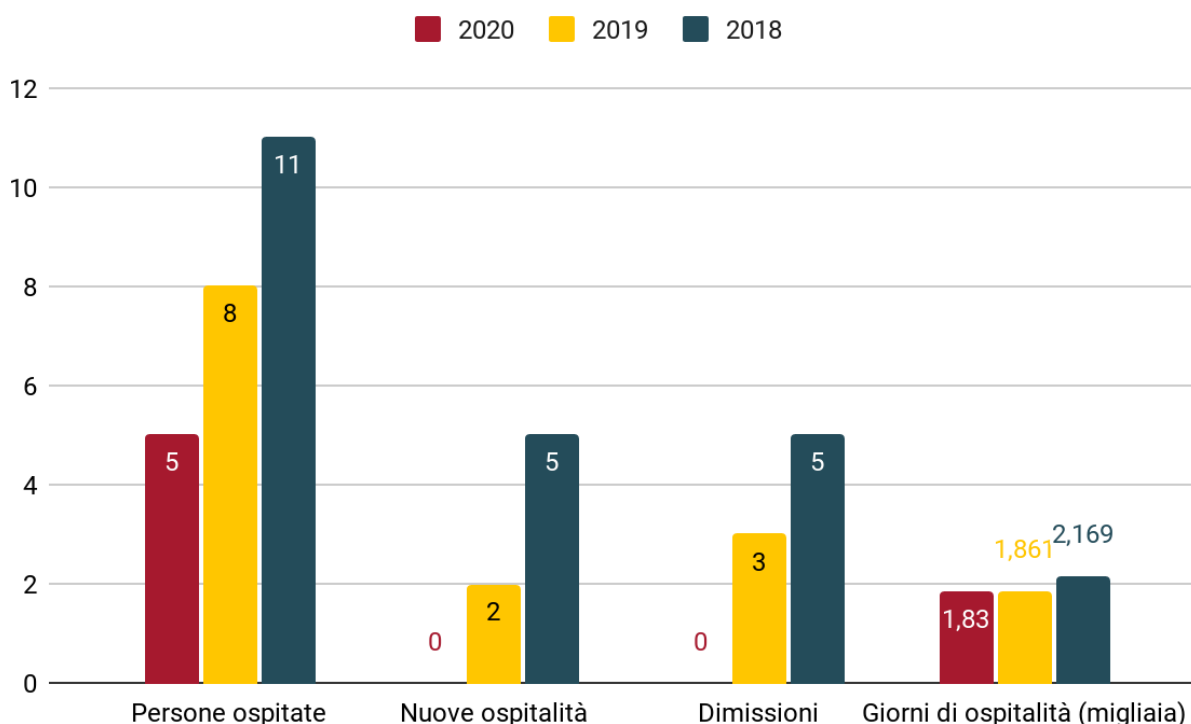
Niente dimissioni

Le famiglie ospitate da Casa Nido allo scoppio della pandemia **sono rimaste fino alla fine dell'anno**, perché sarebbe stato impensabile concludere positivamente dei percorsi di uscita (che per le famiglie sono complessi anche in condizioni normali) nel bel mezzo di un anno così difficile. Per questo, non ci sono state né dimissioni né nuove ospitalità. In alcuni casi, le famiglie accolte, che provvedono autonomamente alle spese per il cibo, hanno avuto forti difficoltà economiche e

la Casa della Carità le ha sostenute anche con **pacchi di generi alimentari o materiali per la didattica a distanza per i minori**.

Persone ospitate: 5 (1 donna - 1 uomo - 3 minori) | **Nuove ospitalità:** 0 | **Dimissioni:** 0 | **Giorni di ospitalità:** 1.830 (donne 366, uomini 366, minori 1.098) | **Nuclei familiari seguiti sul territorio:** 3

Grafico 6 - Casa Nido



So-stare

La Casa della Carità ospita al suo interno “So-Stare”, che offre un’ospitalità familiare e prolungata a persone con problemi di salute mentale. **Per approfondire, clicca qui:**

casadellacarita.org/servizi/so-stare-casa-nella-casa/

Sede: Casa della Carità, via Francesco Brambilla 10 | **Inizio del servizio:** 2005 | **Posti:** 10

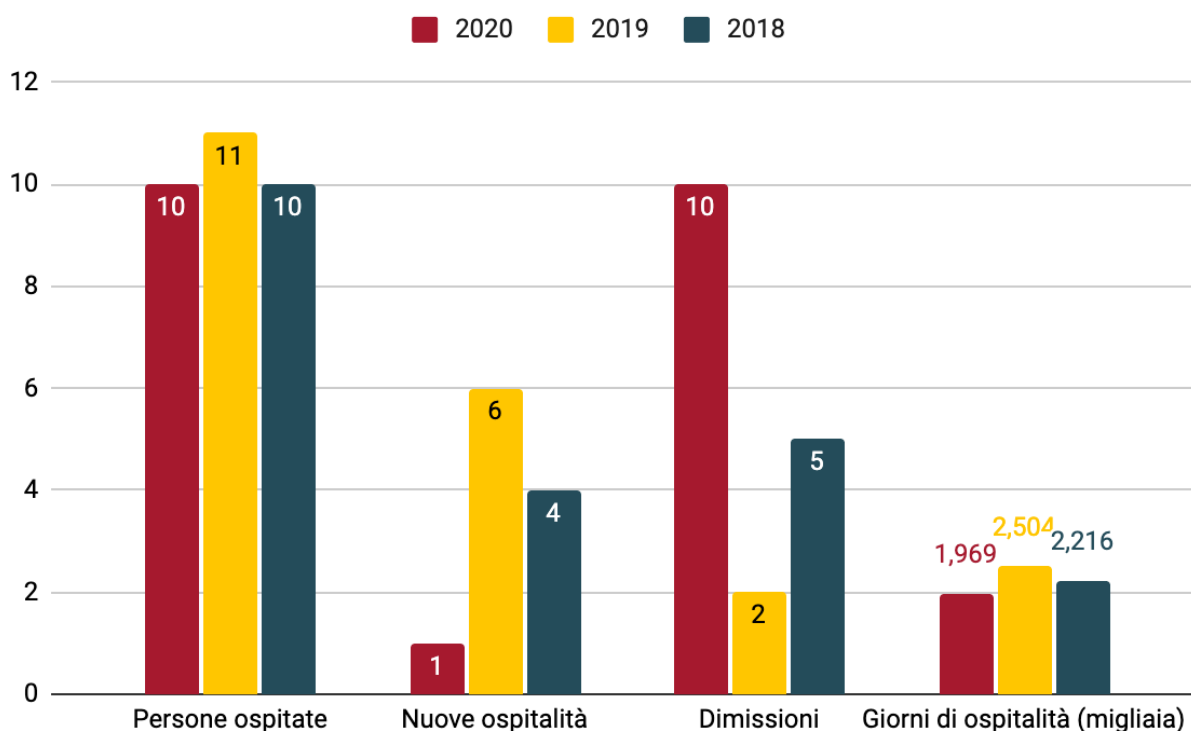
Convenzioni: Residenzialità sociale temporanea – Comune di Milano (1 posto)

Una nuova funzione

Con lo scoppio della pandemia, la Fondazione ha dovuto riorganizzare gli spazi dell’accoglienza, per poter garantire il necessario distanziamento tra gli ospiti. Per le sue caratteristiche, gli spazi di So-Stare sono stati trasformati, prima, in **stanze per l’isolamento** di ospiti risultati positivi al Covid e, poi, nel luogo dove i nuovi ospiti trascorrono la **quarantena** iniziale. Agli ospiti di So-Stare sono state assegnate altre stanze nei piani dell’ospitalità per adulti in difficoltà, dove continuano a essere seguiti dall’equipe educativa. Si spiegano in questo modo il **numero elevato di dimissioni** e il numero di giorni di ospitalità inferiore a quello degli anni precedenti. Per tutto l’anno, è proseguito invece **So-Stare diffuso**, e cioè la presa in carico sul territorio di persone ex ospiti.

Persone ospitate: 10 (3 donne - 7 uomini) | **Nuove ospitalità:** 1 (1 uomo) | **Dimissioni:** 10 (3 donne - 7 uomini) | **Giorni di ospitalità:** 1.969 (651 donne - 1.318 uomini) | **Persone seguite sul territorio (So-stare diffuso):** 8 (2 donne, 6 uomini)

Grafico 7 - So-Stare



Ospitalità famiglie in emergenza abitativa - CAA

La Casa della Carità accoglie **famiglie senza un'abitazione** a seguito di uno sfratto, perché non possono più sostenere il mutuo o l'affitto, o perché non riescono ad accedere al mercato dell'alloggio o ancora perché vivono in insediamenti formali o informali. Sono accolte in un Centro di Autonomia Abitativa (CAA), convenzionato con il **Comune di Milano** e gestito insieme al CeAS – Centro Ambrosiano di Solidarietà. **Per approfondire, clicca qui:**

casadellacarita.org/servizi/ospitalita-famiglie-in-emergenza-abitativa/

Sede: Casa della Carità, via Francesco Brambilla 10 e CeAS, viale Giuseppe Marotta, 8 | **Inizio del servizio:** 2015 | **Posti:** 60 (in 13 unità abitative) **Convenzioni:** Comune di Milano, ATI con CeAS – Centro Ambrosiano di Solidarietà

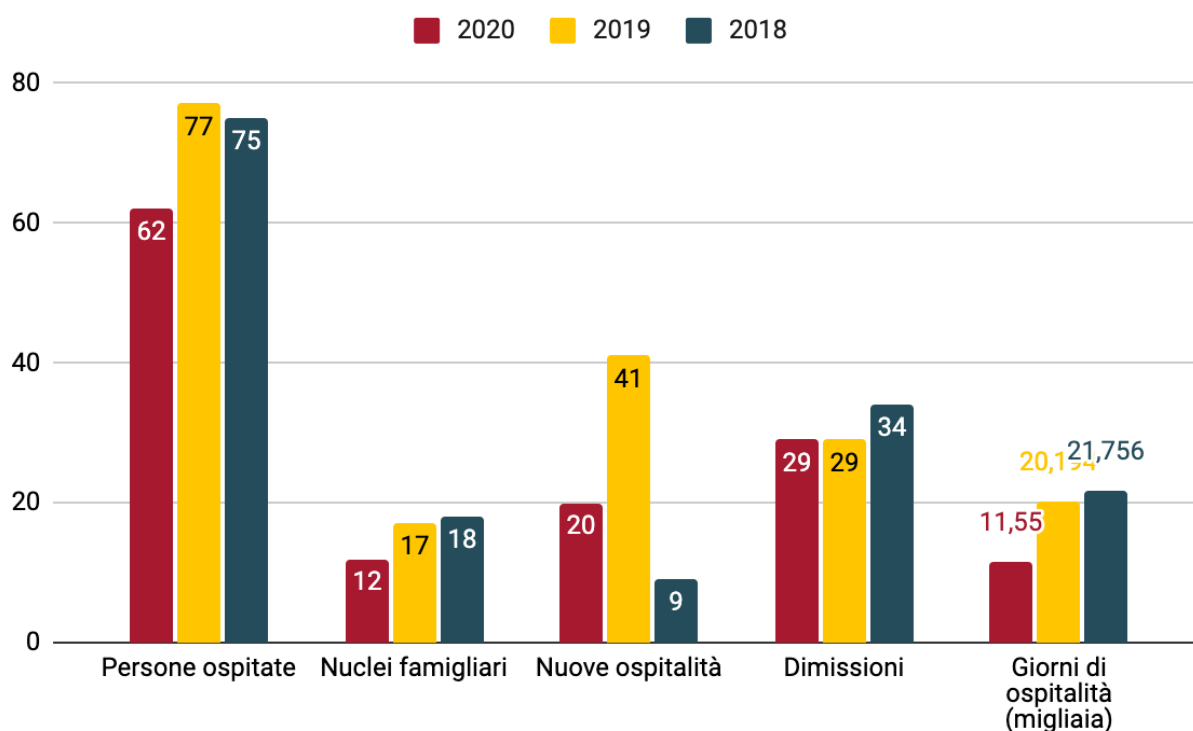
Per una didattica a distanza possibile

Nuove modalità di **relazione** tra operatori e famiglie, dettate dai protocolli sanitari. Minori occasioni di **formazione e lavoro** per gli adulti. E tante difficoltà per i minori ad affrontare la **didattica a distanza**. Sono questi i tre principali effetti che la pandemia ha avuto sui percorsi di accompagnamento all'autonomia delle famiglie accolte al CAA. Gli operatori del centro hanno risposto **sostenendo le persone, a livello sociale e materiale**, con pacchi di cibo e dispositivi per consentire ai minori di seguire le lezioni a distanza. La Fondazione ha fatto da tramite tra le scuole

e le famiglie e ha organizzato anche numerose attività extrascolastiche per sostenere bambini e bambine in un momento difficile per la loro educazione.

Persone ospitate: 62 (11 donne - 16 uomini - 35 minori) | **Nuclei famigliari ospitati:** 12 | **Nuove ospitalità:** 20 (7 donne - 3 uomini - 10 minori) | **Dimissioni:** 29 (7 donne - 5 uomini - 17 minori) | **Giorni di ospitalità:** 11.550 (3.264 donne - 2.146 uomini - 6.140 minori)

Grafico 8 - Ospitalità famiglie in emergenza abitativa - CAA



Ospitalità famiglie e singoli in appartamento

A Milano, la Casa della Carità gestisce **alcune decine di appartamenti** per accogliere persone e famiglie. Le ospitalità sono diverse e sono portate avanti, a volte, insieme ad altri enti del terzo settore e, altre volte, in convenzione con il Comune di Milano. **Per approfondire, clicca qui:** casadellacarita.org/servizi/ospitalita-famiglie-e-singoli-in-appartamento/

Sede: 58 appartamenti su tutto il territorio di Milano | **Convenzioni e progetti:** Residenzialità sociale temporanea – Comune di Milano; Abitare solidale, in collaborazione con iBVA; Condominio solidale, in ATS con Consorzio SIR

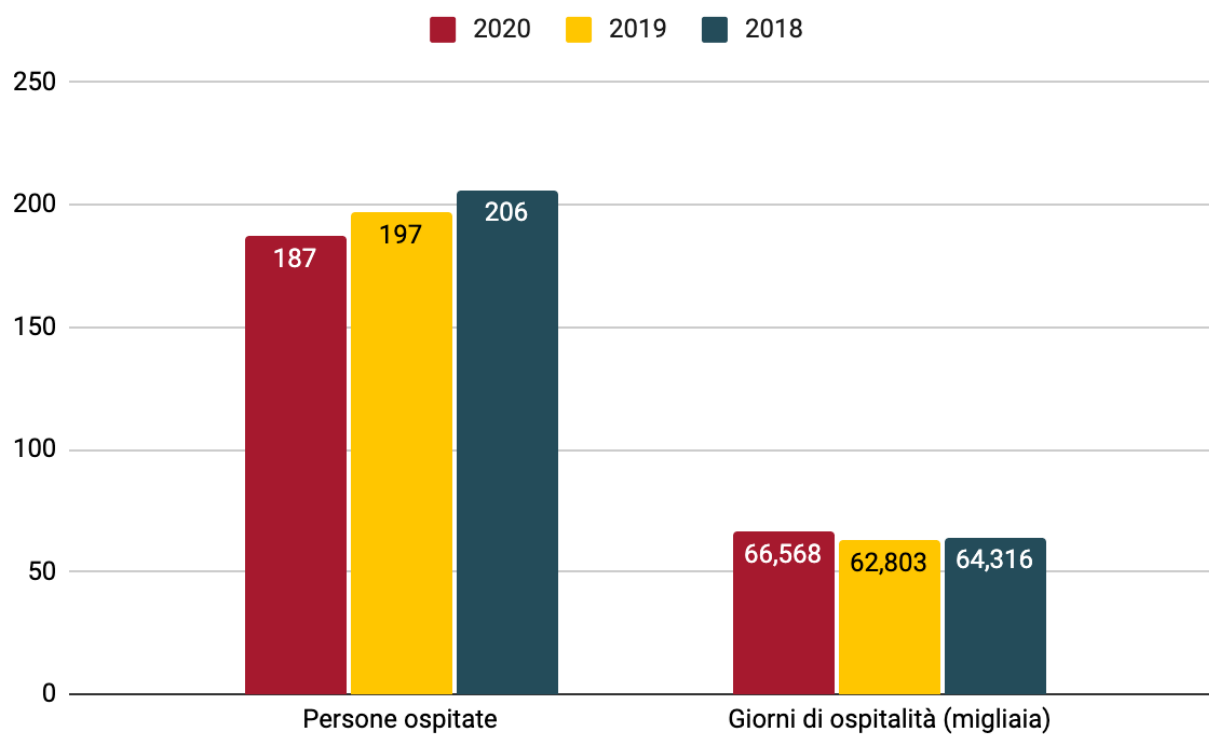
Nuovi appartamenti e sostegno concreto

Nel 2020, è aumentato il numero degli appartamenti gestiti dalla Casa della Carità a Milano ed è aumentato anche il bisogno di sostegno delle persone che li abitano. Da un lato, con la pandemia, la Fondazione si è dotata di **tre nuovi appartamenti**, che hanno accolto alcune persone che erano in via Brambilla ed hanno lasciato la sede per alleggerire gli spazi e limitare i contagi. Dall'altro, le persone che già abitavano negli appartamenti hanno, in molti casi, visto **peggiorare le loro condizioni economiche** e così la Casa della Carità è intervenuta con pacchi di cibo e altri materiali, tra cui i dispositivi per la didattica a distanza dei minori.

Tra le persone aiutate, ci sono molti ex ospiti della Fondazione, tra cui quelli di So-Stare e Casa Nido, e molte famiglie seguite dalla Fondazione.

Persone ospitate: 187 (54 donne - 75 uomini - 58 minori) | **Giorni di ospitalità:** 66.658

Grafico 9 - Ospitalità famiglie e singoli in appartamento



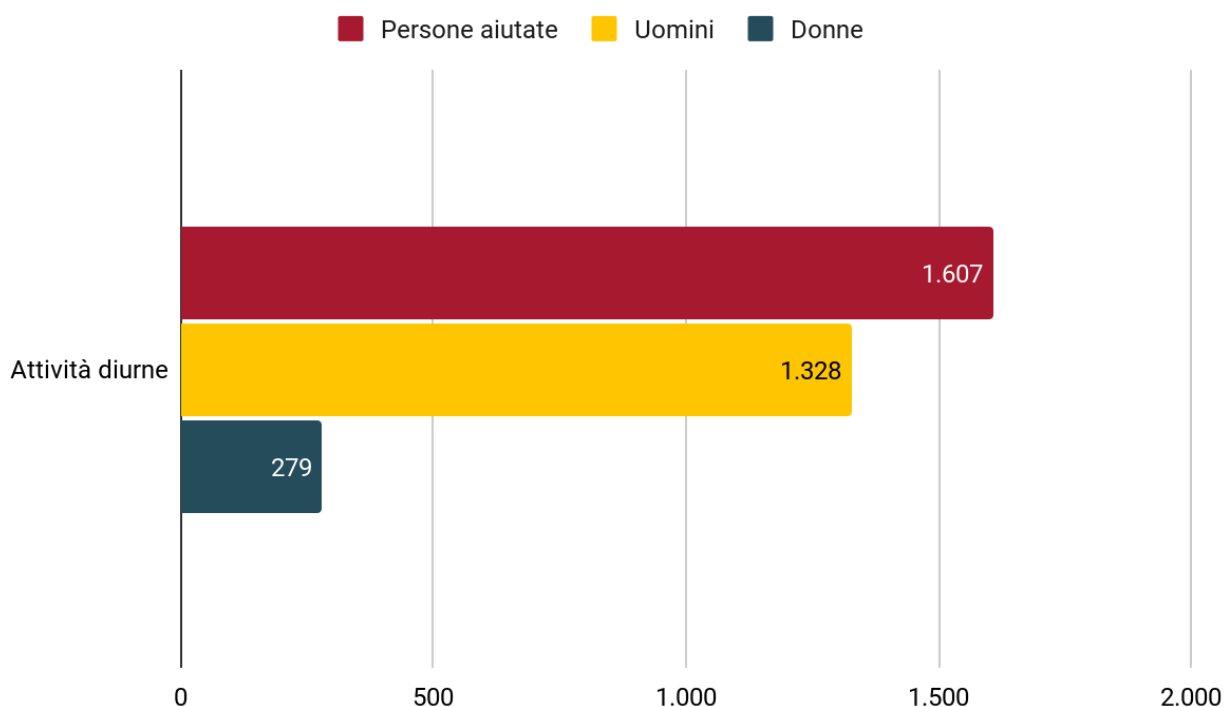
Attività diurne

Le attività diurne sono quelle che **più hanno risentito della pandemia**. Tutti questi servizi, infatti, vengono erogati nella sede centrale della Fondazione in via Brambilla e, da sempre, le persone che vi accedono vivono la Casa della Carità insieme agli ospiti dell'ospitalità residenziale. **Questa convivenza, non sempre facile, ma voluta e significativa, è stata interrotta dal Coronavirus.**

Con il primo lockdown, le attività diurne sono state sospese e, superato il periodo iniziale di smarrimento, si è iniziato a lavorare per farle **ripartire il prima possibile in sicurezza**. È stato creato un nuovo percorso di accesso alla sede ed è stato attivato un numero di telefono per le prenotazioni degli appuntamenti.

Con la metà di giugno, buona parte dei servizi hanno riaperto, tornando ad assicurare un prezioso sostegno a molte persone rimaste sulla strada o in condizioni molto precarie durante la pandemia.

Grafico 10 - Attività diurne - persone aiutate 2020



Nel 2020, la suddivisione delle attività tra attività diurne e attività sul territorio è cambiata e quindi i dati non sono stati messi a confronto con quelli degli anni precedenti.

Cura della salute

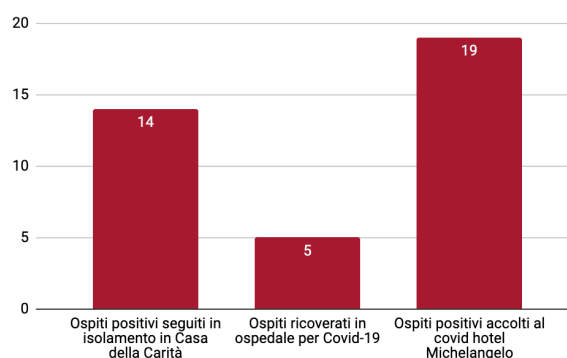
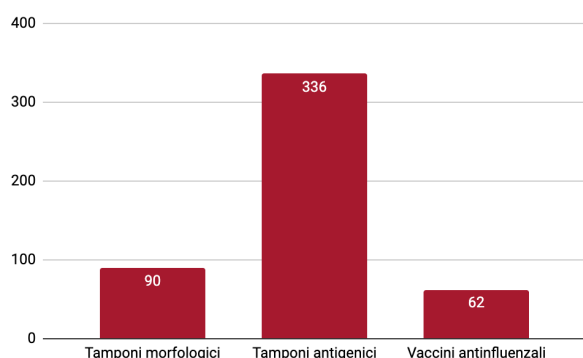
La Casa della Carità ha sempre avuto al centro delle sue riflessioni il tema della salute. Per questo la salute, fisica e mentale, è uno dei primi aspetti della persona di cui medici e operatori della Fondazione si prendono cura. **Per approfondire, clicca qui** casadellacarita.org/servizi/cura-della-salute-gli-ambulatori/

In prima linea

Nel 2020, le attività degli ambulatori medici e psichiatrici della Casa della Carità sono state stravolte. I medici della Fondazione si sono presi cura degli ospiti della Casa della Carità, tenendo i rapporti con l'Agenzia di Tutela della Salute, l'ATS della Città Metropolitana di Milano e coordinando la gestione sanitaria insieme agli operatori e a cinque infermieri appositamente assunti. **Una particolare attenzione è stata dedicata alle persone con problemi di salute mentale**, che non sono state accolte nelle strutture identificate come "Covid Hotel", perché impossibilitate a vivere la quarantena da sole. **L'area salute si è occupata anche di programmare, quando sono diventate possibili, le attività di test e tracciamento** sia per gli ospiti della Fondazione sia per il personale. Infine, nel 2020 si è lavorato per progettare [StradUsca](#), l'**Unità Speciale di Continuità Assistenziale per persone gravemente emarginate**, lanciata nel febbraio 2021 insieme a Carità Ambrosiana, Fondazione Culturale San Fedele e Associazione San Fedele onlus – Assistenza sanitaria. StradUsca si occupa del tracciamento, dell'isolamento e del trattamento contro il Covid di persone che vivono in contesti di grave emarginazione.

Grafico 11 - Cura della salute - Tamponi e vaccini

Grafico 12 - Cura della salute - Ospiti (a destra)



Isolamento di coorte

Nel 2020, **i medici della Fondazione si sono presi cura delle 442 persone** che la Casa della Carità ha ospitato nel corso dell'anno. Le attività rivolte alle persone che non sono accolte dalla Fondazione, con lo scoppio della pandemia, sono state inizialmente interrotte e poi, a partire da giugno, sono riprese in maniera limitata rispetto agli anni precedenti.

Complessivamente, sono stati effettuati 90 tamponi morfologici e 336 tamponi antigenici a operatori e ospiti, cui sono stati somministrati anche 62 vaccini antinfluenzali. **Gli ospiti risultati positivi lungo tutto il corso dell'anno sono stati in totale 38**: 5 sono stati ricoverati in ospedale per un periodo e 19 sono stati in grado di trascorrere l'isolamento al covid hotel Michelangelo. Per

i 14 ospiti risultati positivi ad inizio aprile, invece, si è scelto di organizzare **un isolamento di coorte** in alcuni degli spazi della sede di via Brambilla, che è durato 50 giorni.

Centro d'ascolto

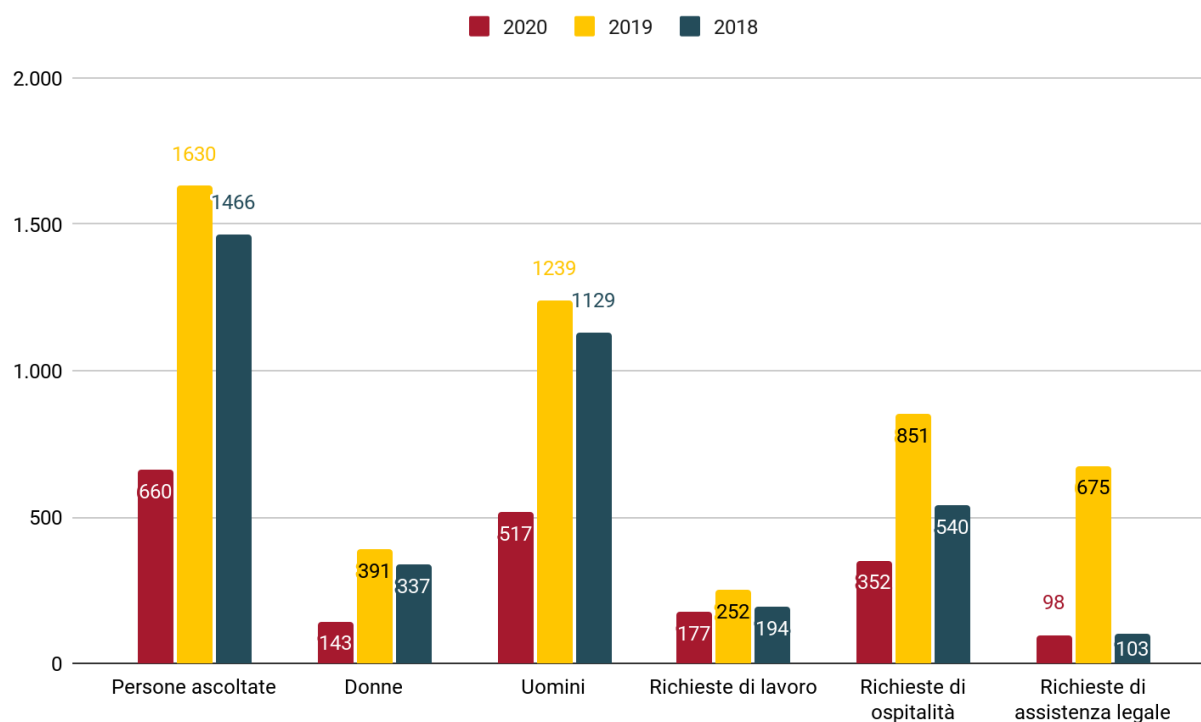
Il Centro d'ascolto è **il primo approdo** per le persone in difficoltà che chiedono aiuto alla Fondazione. Operatori e volontari, ascoltano e orientano, cercando di offrire risposte ai bisogni di chi hanno davanti. **Per approfondire, clicca qui:**

casadellacarita.org/servizi/centro-ascolto/

Numeri in calo

I numeri delle persone che si sono rivolte al centro d'ascolto nel 2020 si sono ridotti considerevolmente per due motivi. Innanzitutto, durante il primo lockdown, **il servizio è stato chiuso per diverse settimane**.

Grafico 13 - Centro d'ascolto



A partire dal 15 giugno, ha poi riaperto, ma **con modalità nuove**, adeguate alla situazione sanitaria. Oltre a protezioni e distanziamento, l'accesso da libero è diventato su appuntamento e anche questo cambiamento ha contribuito al calo degli accessi. A livello quantitativo, il centro d'ascolto è **uno dei servizi su cui gli effetti della pandemia sono stati più marcati**.

Docce e guardaroba

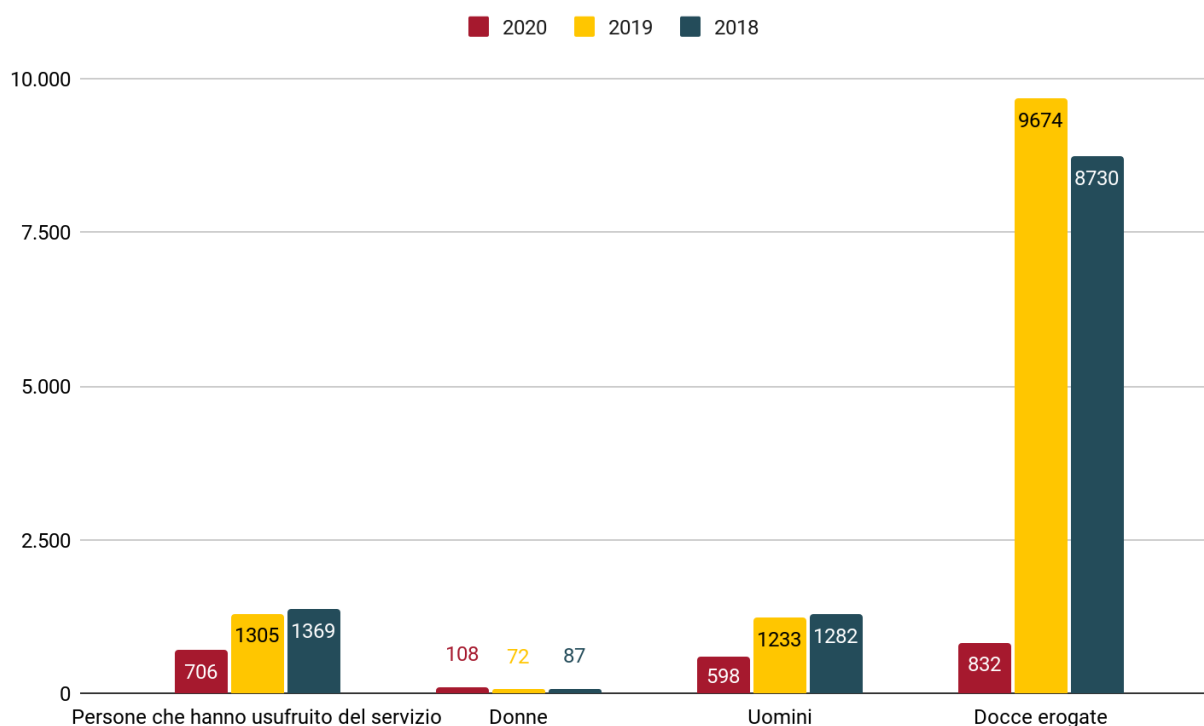
Una doccia calda e un vestito pulito sono importantissimi per chi non ha una casa. La possibilità di lavarsi e cambiarsi garantisce **dignità**. Per questo, da sempre, la Casa della Carità offre un servizio Docce e guardaroba alle persone in difficoltà che non sono sue ospiti. **Per approfondire, clicca qui: casadellacarita.org/servizi/docce-e-guardaroba/**

Guardaroba riaperto, docce in ristrutturazione

Dall'inizio della pandemia a metà giugno, **il servizio è rimasto chiuso** perché era impossibile garantire il suo funzionamento in sicurezza, per le persone che ne avrebbero usufruito e per gli ospiti della Casa della Carità. Gli operatori hanno cercato di mantenere i contatti con le persone delle quali avevano dei recapiti telefonici e, quando è stato possibile, con delle uscite sul territorio. Sono stati garantiti alcuni servizi minimi, ma importanti come la ricarica dei cellulari all'esterno della sede di via Brambilla.

Da giugno, il servizio guardaroba ha riaperto, su appuntamento e con modalità nuove. Il servizio docce, invece, è ancora sospeso poiché sono stati decisi dei **lavori di ristrutturazione** della sede di via Brambilla, che sono iniziati nel novembre 2020 e proseguiranno anche nel 2021. L'obiettivo è far ripartire il servizio appena possibile, in totale sicurezza, con nuovi spazi dedicati separati da quelli dell'ospitalità residenziale. **I numeri del servizio sono quindi calati** rispetto agli anni precedenti.

Grafico 14 - Docce e guardaroba



Sportello di tutela legale

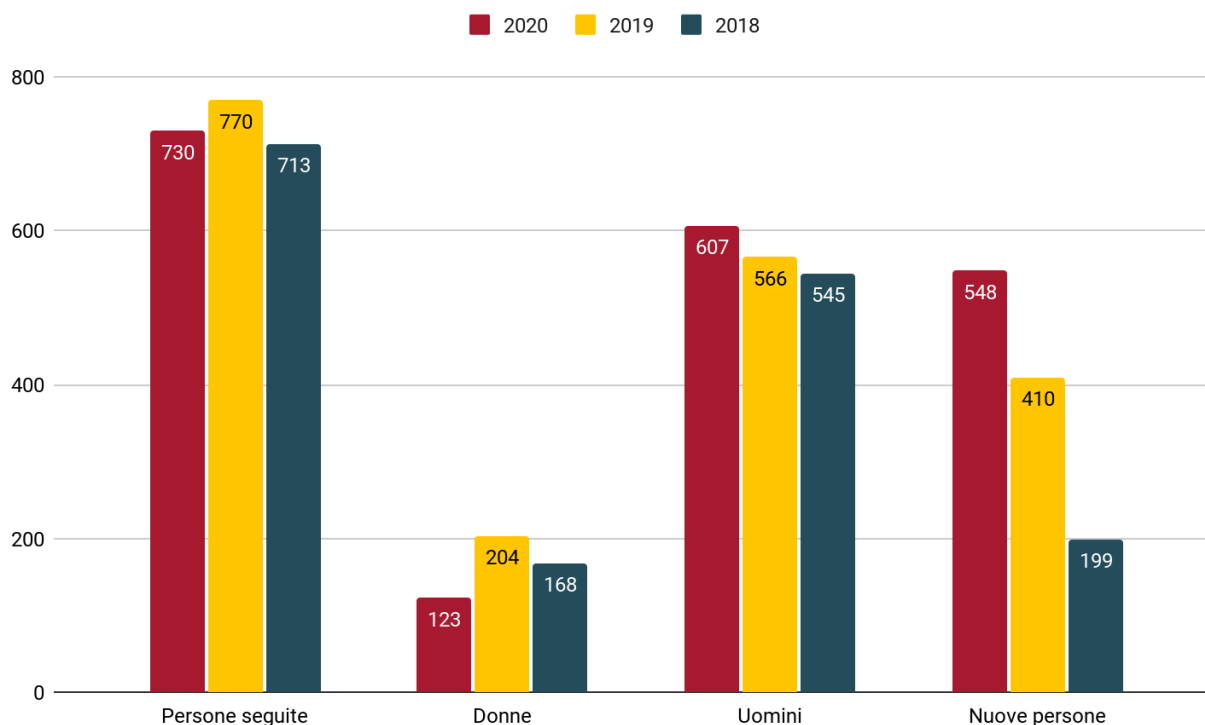
La Casa della Carità tutela i diritti di cittadinanza delle persone più fragili, offrendo consulenza giuridica gratuita. **Per approfondire, clicca qui:**

casadellacarita.org/servizi/sportello-di-tutela-legale/

L'effetto della regolarizzazione

Dopo la chiusura durante il primo lockdown, da giugno, lo sportello di tutela legale ha ripreso a lavorare a pieno ritmo, con tutti i necessari accorgimenti dettati dalla situazione sanitaria. A fine anno, il numero di persone che hanno usufruito del servizio è risultato in linea con gli anni precedenti ed **è anzi cresciuto il numero di persone che si sono rivolte allo sportello per la prima volta**. Il dato si spiega con la difficile situazione vissuta da molti cittadini stranieri durante la pandemia, quando **la perdita del lavoro ha spesso coinciso con quella dei documenti**. Inoltre, molte persone si sono rivolte allo sportello per chiedere informazioni e assistenza per **la regolarizzazione dei lavoratori stranieri** decisa dal Governo italiano a maggio e conclusasi a fine agosto. A parziale conferma di questa ipotesi, si contano 301 persone su 730 che non avevano un permesso di soggiorno valido, che lo stavano rinnovando o che avevano una procedura di asilo in corso.

Grafico 15 - Sportello di tutela legale



Casa Anziani

La Casa della Carità accoglie due volte alla settimana un gruppo di **anziani soli del quartiere** in cui ha sede. Gli operatori propongono loro attività di socializzazione e li prendono in carico, facilitando i rapporti con le famiglie e le istituzioni. **Per approfondire, clicca qui:**

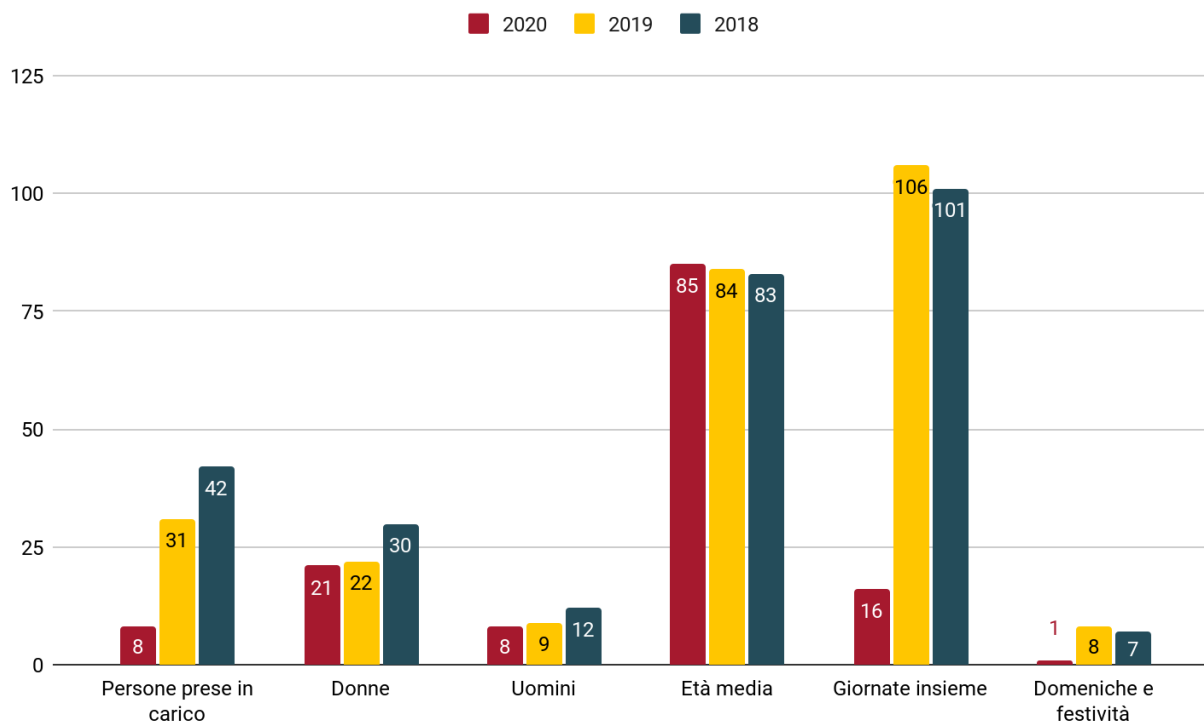
casadellacarita.org/servizi/casa-anziani-i-nonni-della-casa-della-Carità/

Telefonate e serenate contro la solitudine

A causa della pandemia, **l'accoglienza degli anziani è stata sospesa nel febbraio 2020**, essendo persone di età molto avanzata e molto esposte ai rischi del Covid-19. La situazione sanitaria ha influenzato molto lo stile di vita di queste persone che, senza più passeggiate e momenti all'aria aperta, si è fatto ancora più sedentario, con gravi conseguenze per la loro salute fisica e psichica. A prevalere è un grande senso di **solitudine e isolamento**.

Per questo, gli operatori della Casa della Carità, per tutto il 2020, hanno continuato a seguire gli anziani da vicino, anche se non fisicamente. Li hanno **sentiti settimanalmente al telefono** e, quando la normativa l'ha consentito, li sono andati a trovare di persona. Prima, facendo loro delle visite sotto casa e, a volte, delle **vere e proprie serenate**. Poi, laddove possibile, li hanno incontrati, monitorando le loro condizioni e organizzando momenti di svago. L'auspicio è che, con l'avanzare della campagna vaccinale, sia possibile riprendere le attività in sicurezza alla Casa della Carità nella seconda metà del 2021. Inoltre, a fine 2020, è partito il progetto [CURaMI.Tech](#), ideato dall'Associazione Amici Casa della Carità per seguire a domicilio persone anziane sole o in stato di necessità, **utilizzando le possibilità della tecnologia**. I beneficiari sono gli anziani del Municipio 2 di Milano e, tra questi, anche quelli seguiti dalla Casa della Carità.

Grafico 16 - Casa Anziani



Laboratori Migrarte

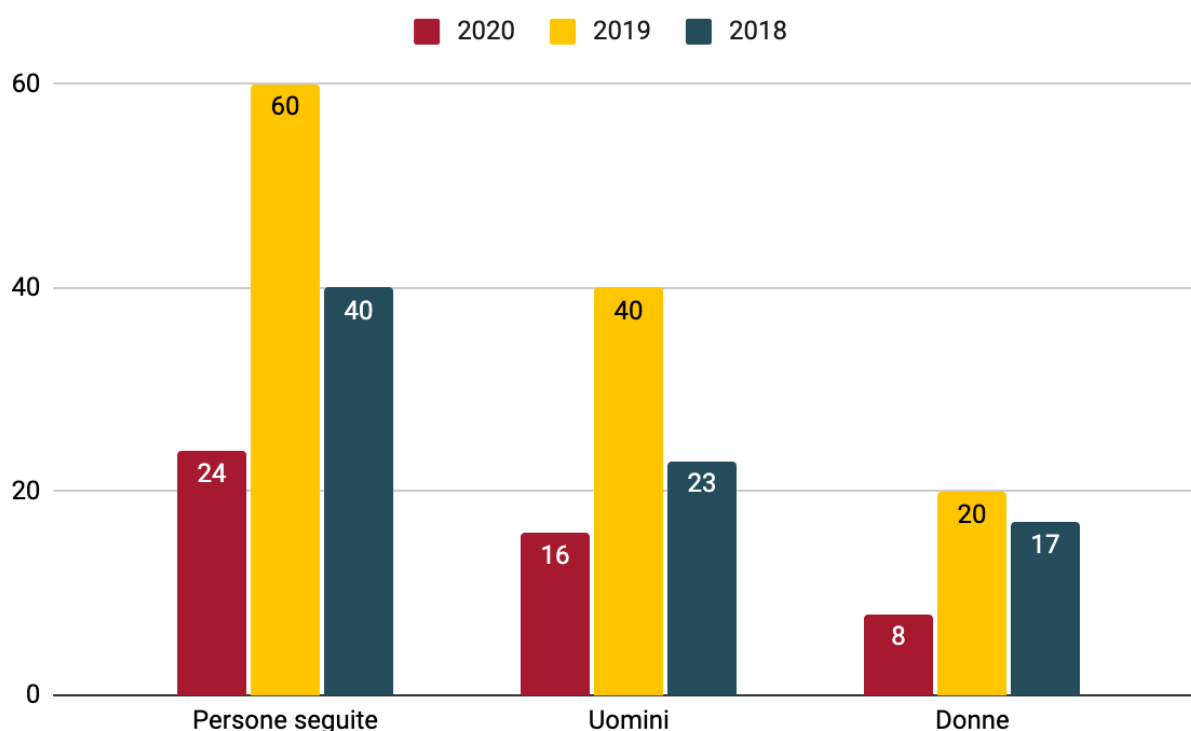
La Casa della Carità sostiene adulti in difficoltà nel loro percorso di uscita dall'esclusione sociale anche attraverso laboratori di arteterapia, sartoria, scrittura creativa e teatro. L'esperienza nasce da quanto sviluppato negli anni precedenti col progetto di Casa Elena. **Per approfondire, clicca qui : casadellacarita.org/servizi/laboratori-migrarte/**

Relazioni che resistono

I laboratori coinvolgono sia persone ospiti dei progetti di ospitalità residenziale della Fondazione sia persone che vivono sul territorio. In entrambi i casi, con l'inizio della pandemia, le attività sono state inizialmente sospese. Per una parte del secondo gruppo, sono presto riprese on line. Nonostante molte persone non avessero né le competenze né i dispositivi per collegarsi e nonostante le difficoltà di interagire da remoto, **gli operatori sono riusciti a mantenere le relazioni che avevano instaurato e a continuare i percorsi terapeutici**. I laboratori con gli ospiti della Casa della Carità, invece, sono rimasti fermi per più tempo a causa della mancanza di spazi e sono ripresi solamente quando è stato possibile operare in sicurezza. In particolare, **nella seconda metà dell'anno, sono ricominciati i laboratori di scrittura creativa, teatro, candele e terapia artistica**.

Non è stato possibile, invece, riprendere le attività con le persone che usufruiscono del servizio docce e con le ospiti della Tillanzia. Per questo, complessivamente, i numeri delle persone coinvolte sono nettamente inferiori agli anni precedenti e, nel corso dell'anno, parte delle ore degli operatori di Migrarte è stata destinata ad altre attività di accoglienza.

Grafico 17 - Laboratori Migrarte



Lavori di pubblica utilità (LPU)

In convenzione con il Tribunale di Milano, la Casa della Carità realizza dei progetti con autori di reato: lavori di pubblica utilità, messa alla prova, volontariato. **Per approfondire, clicca qui:** casadellacarita.org/servizi/progetti-ambito-penale/

Un forte rallentamento

Le attività con gli autori di reato sono state fortemente limitate dalla pandemia. Il volontariato dei detenuti è stato impossibile mentre, **per molti mesi, sono stati fermi anche i lavori di pubblica utilità** sia in sostituzione sia in sospensione della pena (messa alla prova). I numeri di queste due attività sono quindi radicalmente inferiori rispetto a quelli degli anni precedenti.

Grafico 18 - LPU sostituzione pena

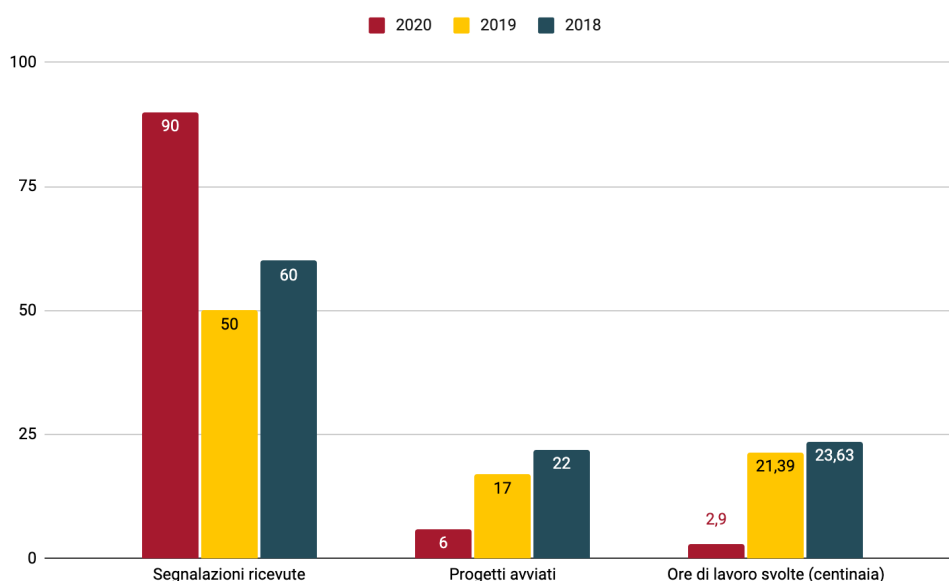
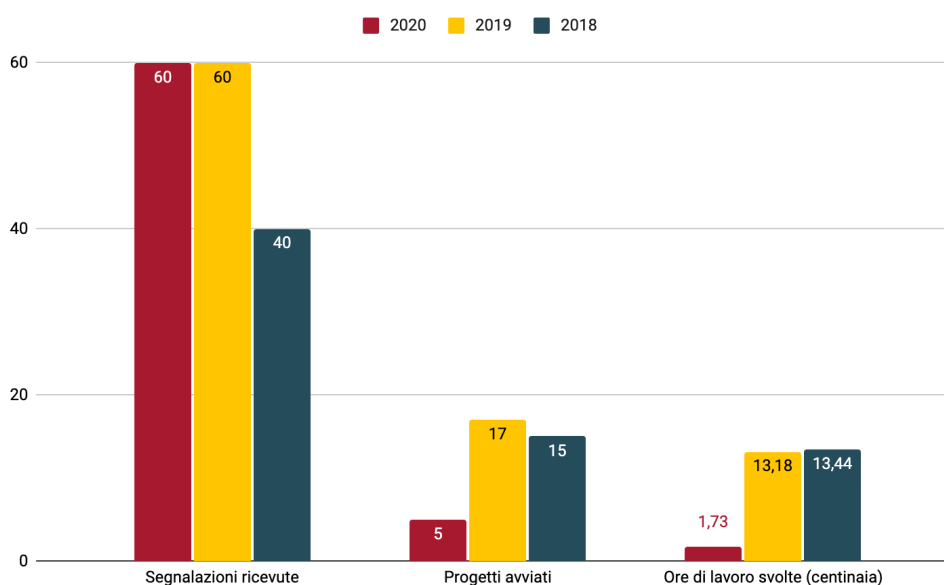


Grafico 19 - LPU sospensione pena (messa alla prova)



Sportello di inserimento lavorativo

I volontari della Onlus **VISES** supportano gli ospiti della Fondazione nella **ricerca di un'occupazione** attraverso la redazione del curriculum vitae, l'orientamento ai servizi per il lavoro e momenti di formazione personalizzati. **Per approfondire, clicca qui :**
casadellacarita.org/servizi/sportello-di-inserimento-lavorativo/

Attività sospese

Con l'arrivo della pandemia e fino a fine anno, **le attività dello sportello di inserimento lavorativo sono state sospese**, per evitare di mettere a rischio la salute dei volontari di VISES, in larga parte pensionati. La ricerca lavoro per gli ospiti, laddove possibile, è proseguita con il supporto degli operatori.

Corso di italiano

Tramite il corso di italiano, gli ospiti stranieri della Fondazione hanno la possibilità di conseguire **una conoscenza di base della nostra lingua**, preconditione fondamentale per ogni progetto di autonomia e inclusione sociale, e di avere informazioni utili sulla vita in Italia. Il corso di italiano è tenuto da un gruppo di **volontari specializzati** e le lezioni avvengono in maniera personalizzata.

Volontari a rischio

Dal momento che l'età media dei volontari è elevata, **il corso di italiano interno è stato sospeso con lo scoppio della pandemia**. Sono proseguite, nei limiti del possibile, le ore di formazione esterna, talvolta da remoto.



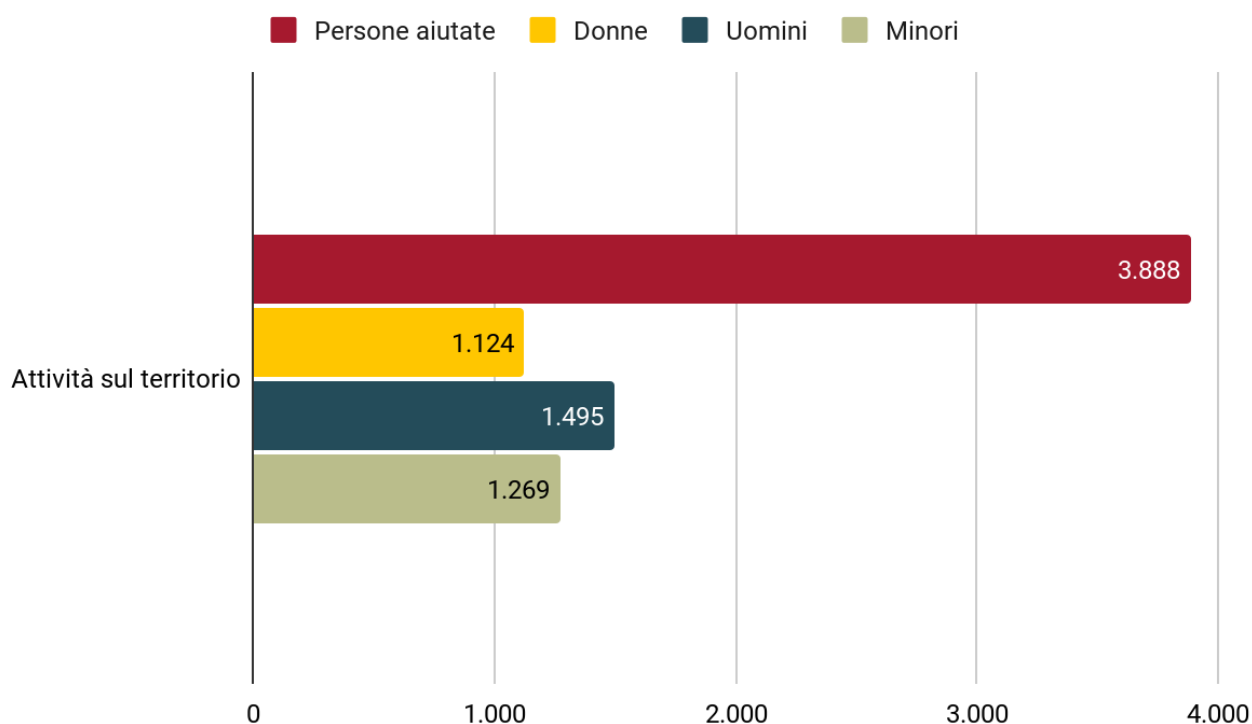
Attività sul territorio

La Casa della Carità **ha continuato a lavorare** sul territorio anche durante la pandemia.

La maggior parte delle attività non si è **mai interrotta**, anche se in alcuni casi le modalità sono profondamente cambiate e, in diversi casi, per periodi più o meno lunghi, si sono trasferite in remoto. In altri casi ancora, le attività sono state **radicalmente trasformate**, per venire incontro alle esigenze primarie delle persone coinvolte, come per il sostegno alle famiglie rom del progetto PAL.

In generale, le persone che la Fondazione segue sul territorio di Milano sono state fortemente colpite dalle conseguenze della pandemia, a livello personale, sociale ed economico. **I bisogni, quindi, sono cresciuti e gli operatori hanno risposto con dedizione e creatività**, cercando di mantenere la relazione anche in condizioni difficili.

Grafico 20 - Attività sul territorio, persone aiutate 2020

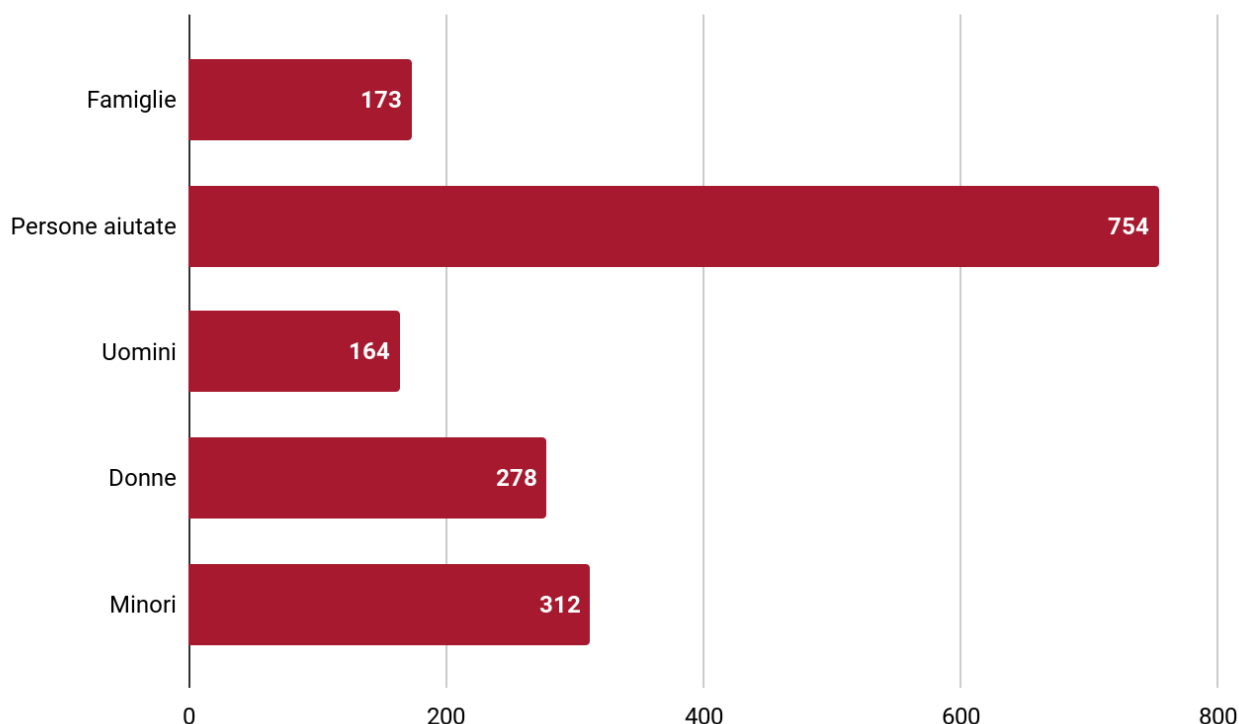


Nel 2020, la suddivisione delle attività tra attività diurne e attività sul territorio è cambiata e quindi i dati non sono stati messi a confronto con quelli degli anni precedenti.

Sostegno straordinario Covid-19

Con il primo lockdown, molte persone che vivono negli appartamenti gestiti dalla Casa della Carità, che sono seguite dagli operatori della Fondazione o che con loro hanno semplicemente una relazione (perché sono stati ospiti o hanno usufruito dei servizi della Casa) si sono ritrovate in **gravi difficoltà, anche economiche**. La Casa della Carità le ha aiutate, in diversi modi: **con pacchi alimentari, con buoni spesa e con dispositivi digitali**, per la didattica a distanza. Complessivamente, tra individui e famiglie, sono stati aiutati oltre 200 nuclei.

Grafico 21 - Sostegno straordinario Covid-19 - Progetto PAL



Un aiuto per la comunità rom, sinti e caminanti

Tra le famiglie sostenute, una particolare rilevanza l'hanno avuta le famiglie rom, sinte e caminanti, raggiunte grazie al progetto **PAL - Piani Azione locale**. Il progetto è promosso dall'UNAR per sostenere la partecipazione dei cittadini rom alla vita sociale, politica, economica e civica. È attivo in otto città e la Casa della Carità è **responsabile dell'intervento su Milano** dove, a fine 2019, il Comune ha istituito un tavolo cui partecipano diverse Direzioni dell'Amministrazione Comunale, istituzioni, sindacati, associazioni, fondazioni, scuole ed enti formativi. Queste organizzazioni, allo scoppio della pandemia, hanno realizzato **una mappatura delle famiglie rom rimaste senza sostegni economici** e, grazie a un'integrazione dei fondi garantita dall'UNAR e a ulteriori contributi della Casa della Carità e della Fondazione La Stampa - Specchio dei tempi Onlus, le hanno sostenute con **pacchi alimentari e buoni spesa**. Complessivamente sono state aiutate **173 famiglie, per un totale di 754 persone** che, senza questo intervento proattivo e di rete, difficilmente sarebbero state raggiunte da altre forme di sostegno. Si è trattato di famiglie in situazioni abitative molto diverse tra loro: alcune vivono in appartamenti, altre in case occupate o insediamenti informali, altre ancora erano famiglie di giostrai bloccate temporaneamente sul territorio milanese dal lockdown.

Scegliere insieme la strada di casa

La Casa della Carità offre interventi di **aiuto familiare e custodia sociale** nell'ambito del progetto Scegliere insieme la strada di casa, realizzato in collaborazione con i Servizi sociali del Comune di Milano e con altri enti del Terzo Settore. **Per approfondire, clicca qui:**

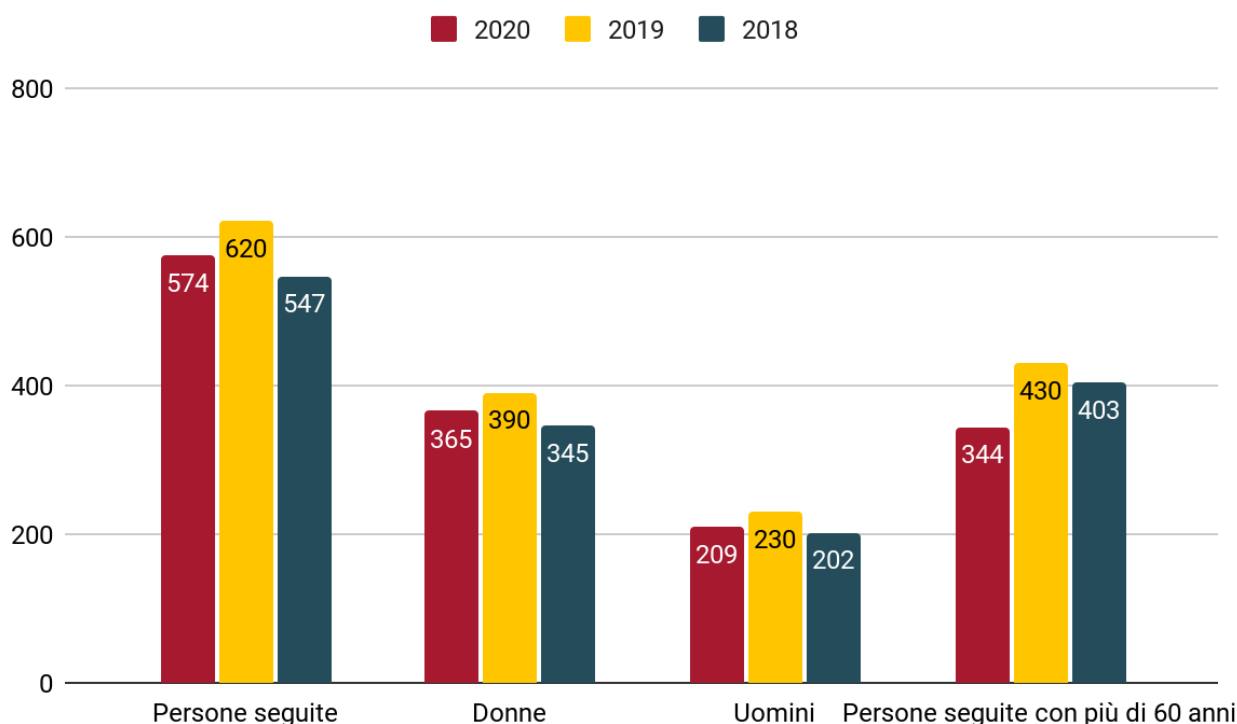
casadellacarita.org/servizi/scegliere-insieme-strada-casa-custodi-sociali/

Zona di intervento: Municipio 2 di Milano | **Inizio del servizio:** 2015 | **Convenzioni:** Comune di Milano, in ATI con Comin cooperativa sociale di solidarietà, C.R.M. cooperativa sociale, Fondazione Arché

Milano Aiuta

I custodi sociali del progetto Scegliere insieme la strada di casa hanno continuato a lavorare per gran parte dell'anno, offrendo un aiuto fondamentale agli abitanti delle case popolari del Municipio 2 di Milano con cui già erano in relazione. **Gli interventi, però, sono cambiati, adeguandosi al contesto sanitario.** Per le persone fragili di cui il progetto si prende cura, tra le quali molti anziani, affrontare la pandemia è stato difficile, sia dal punto di vista psicologico sia da quello economico. Si è passati, quindi, dall'organizzazione di momenti di socialità e convivialità ad **azioni di assistenza individuale**. Le attività del progetto sono state inserite all'interno della rete di aiuto e servizi del Comune di Milano, [Milano Aiuta](#).

Grafico 22 - Scegliere insieme la strada di casa



Progetto Diogene

Diogene è un progetto che si rivolge a **persone senza dimora con disagio psichico** e patologie psichiatriche conclamate. **Per approfondire, clicca qui:**

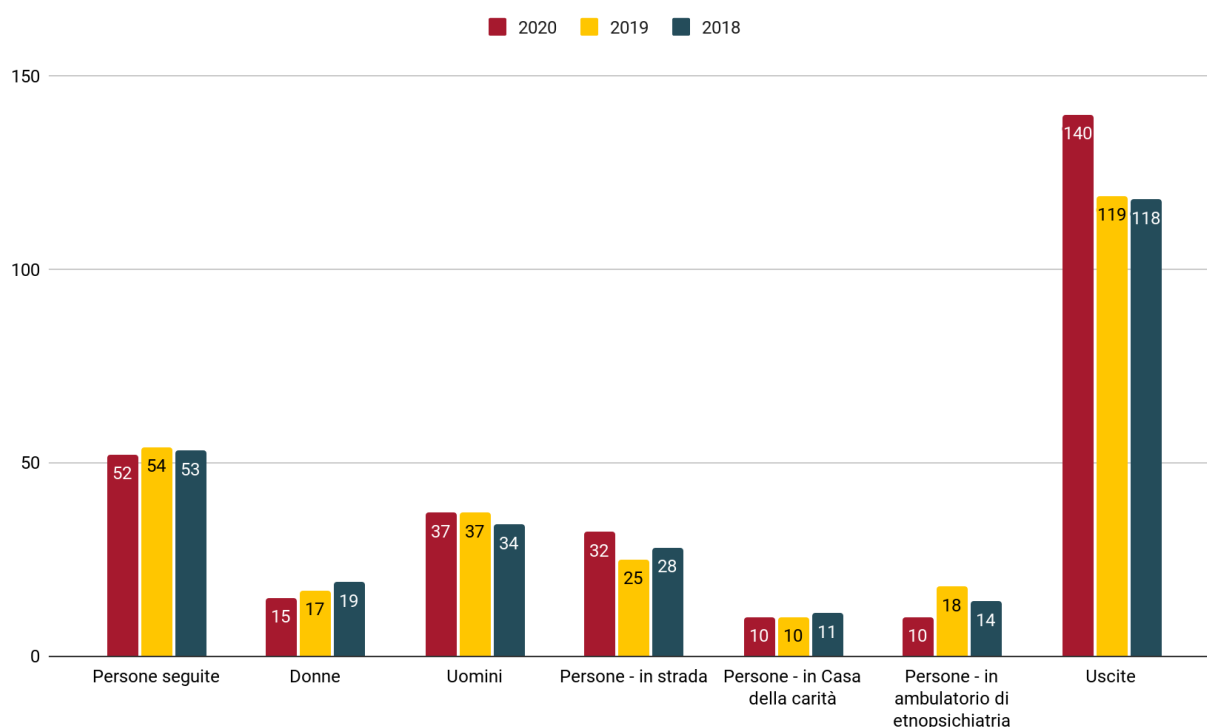
casadellacarita.org/servizi/progetto-diogene-senza-dimora/

Zona di intervento: Milano | **Inizio del servizio:** 2004 | **Convenzioni:** Regione Lombardia
Collaborazioni: ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda, Novo Millennio Società Cooperativa Sociale ONLUS, Carità Ambrosiana, ASST di Monza (Ospedale San Gerardo)

Ancora più presenti

Affrontare la pandemia vivendo per strada è stato molto difficile. Lo è stato ancora di più per i **senza dimora con problemi di salute mentale**, che gli operatori del progetto Diogene seguono da anni. Per questo, anche nell'anno del Coronavirus, **educatori e psichiatri hanno continuato a uscire la sera**, con tutte le necessarie protezioni e precauzioni, per incontrare queste persone. Le uscite serali si sono interrotte solo per parte del primo lockdown, poi sono riprese e, anzi, sono state incrementate per venire incontro alle fragilità di queste persone. I dati, quindi, sono rimasti stabili rispetto agli anni precedenti, nonostante le condizioni di maggiore difficoltà per gli operatori.

Grafico 23 - Diogene



Progetti per il contrasto della povertà educativa

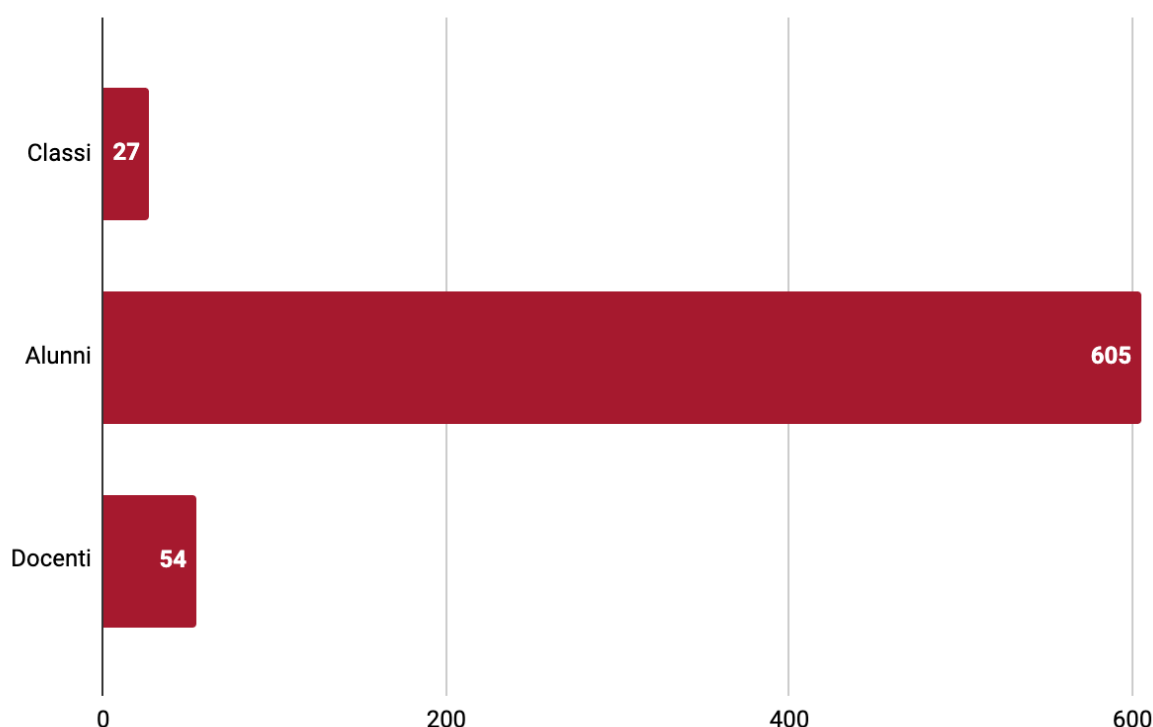
La Casa della Carità segue molti **minori** che vivono in un contesto di povertà educativa, ancor prima che materiale. Sostiene le famiglie e collabora con le scuole. **Per approfondire, clicca qui:** casadellacarita.org/servizi/azioni-di-contrasto-alla-poverta-educativa/

Zona di intervento: Municipi 2, 7 e 8 di Milano | **Inizio del servizio:** 2019 | **Collaborazioni:** Fondazione Souomini, Comune di Milano, Con i Bambini - Ministero del lavoro e delle politiche sociali (PON Inclusione 2014-2020)

Pandemia e didattica a distanza

Nel 2020, la Casa della Carità ha portato avanti due progetti per il contrasto della povertà educativa: **P.A.R.I. e PON Inclusione**. Gli interventi prevedevano sia il sostegno scolastico per i minori ospiti della Fondazione sia degli interventi nelle scuole di Milano dove è forte la presenza di alunni fragili, in diversi casi rom e in particolare sul territorio in cui ha sede la Fondazione. Nel primo caso, con lo scoppio della pandemia, **molti minori sono supportati anche nella didattica a distanza**, soprattutto quando i genitori non avevano gli strumenti per farlo. Sono inoltre stati distribuiti tablet e dispositivi informatici. Nel secondo caso, **gli operatori della Casa della Carità hanno collaborato con gli istituti** per la didattica a distanza, per cercare di limitare il più possibile gli effetti negativi dell'apprendimento da remoto su dei bambini già con svantaggi educativi. In molti casi, le famiglie degli alunni sono state anche supportate con buoni spesa o pacchi alimentari.

Grafico 24 - Progetti per il contrasto della povertà educativa



Proviamociassieme

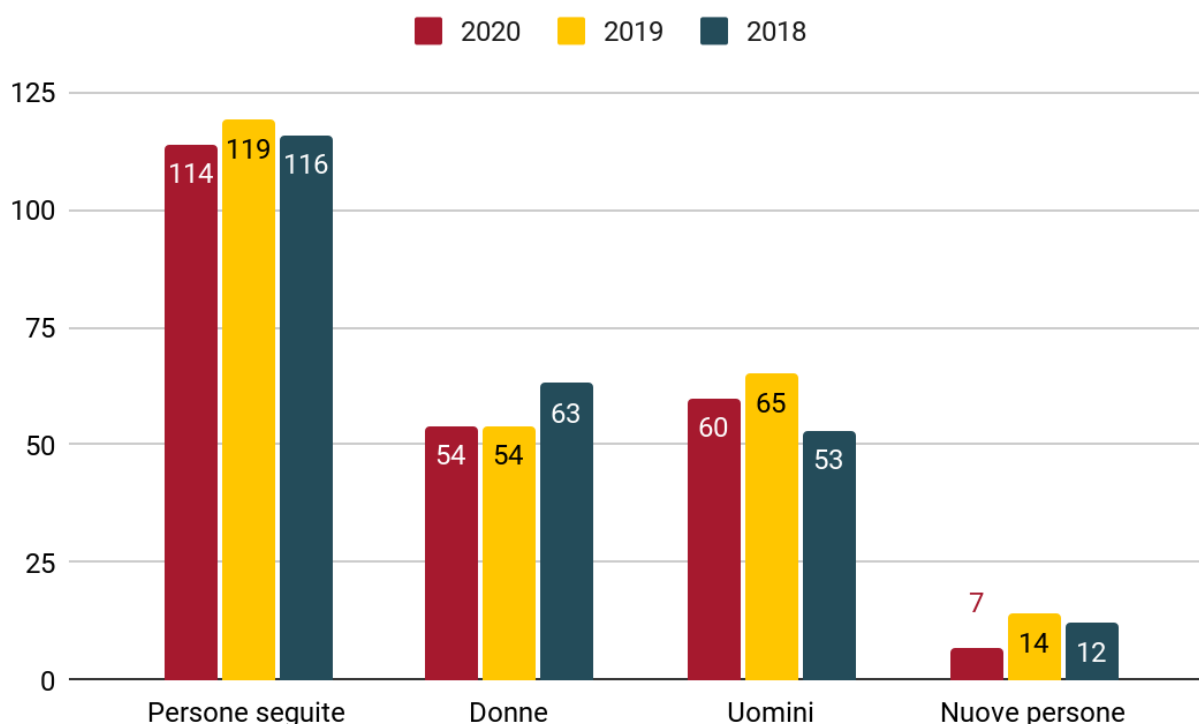
Proviamociassieme è un intervento di sostegno all'abitare autonomo di cittadini con disagio psichico. **Per approfondire, clicca qui** casadellacarita.org/servizi/proviamociassieme

Zona di intervento: quartiere Molise Calvairate (Milano) | **Inizio del servizio:** 2004 | **Convenzioni:** ASST Fatebenefratelli Sacco - Dipartimento Salute Mentale, Comune di Milano

Chiamate e social media

Gli incontri in presenza nel centro diurno e le attività sul territorio di ProviamociAssieme sono state impossibili per molti mesi del 2020. Gli operatori sono quindi rimasti vicini a gran parte delle persone seguite dal progetto con **telefonate e videochiamate di sostegno quotidiane**.

Grafico 25 - Proviamociassieme



Anche la produzione di **video**, che negli ultimi anni ha caratterizzato il progetto, è stata modificata, ma non si è fermata. Si è svolta a distanza, grazie alla tecnologia, e, tramite i social media della Casa della Carità, i prodotti [ottenuti](#) sono stati diffusi in rete con delle apposite [campagne](#). Anche in un momento eccezionale come la pandemia, ProviamociAssieme è riuscito a mandare il suo messaggio **contro lo stigma che ancora segna chi ha problemi di salute mentale**.

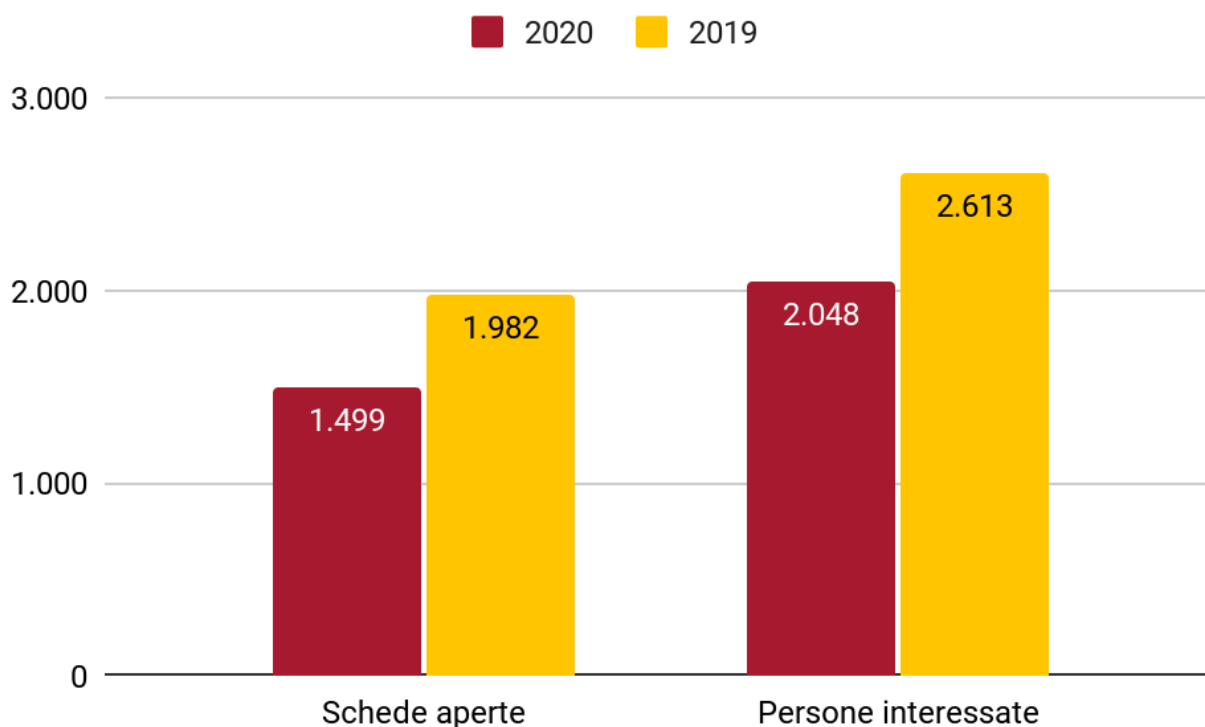
Sportelli per la residenza anagrafica Residenza-Mi

Residenza-Mi è un progetto del Comune di Milano, gestito dalla Casa della Carità con Caritas Ambrosiana e Cooperativa Farsi Prossimo., che consente alle persone senza dimora di ottenere una residenza fittizia e con essa numerosi diritti. **Per approfondire, clicca qui:** casadellacarita.org/servizi/sportelli-residenza-mi-residenza-anagrafica/

Nuove modalità di accesso

Gli sportelli di Residenza-Mi sono rimasti chiusi dall'inizio del lockdown fino a giugno. Sono stati quindi riaperti con nuove modalità: **l'accesso da libero è diventato su appuntamento, preso per telefono**. Il cambiamento è stato necessario per limitare i contatti, ma ha complicato la comunicazione con le persone che hanno bisogno del servizio e che non sempre riuscivano a capire al telefono tutte le informazioni di cui avevano bisogno. Complessivamente, quindi, **il numero di persone che ha usufruito del servizio è diminuito** rispetto all'anno precedente mentre il numero di persone che hanno bisogno della residenza anagrafica si è confermato significativo.

Grafico 26 - Sportelli per la residenza anagrafica Residenza-Mi



Cura del disagio psichico a Crescenzago

La Casa della Carità collabora col **Centro psicosociale** (CPS) del territorio in cui ha sede per migliorare le condizioni di vita delle persone seguite dal CPS, rendendole il più possibile autonome nel prendersi cura della propria salute mentale. **Per approfondire, clicca qui:** casadellacarita.org/servizi/cura-del-disagio-psichico-a-crescenzago/

Zona di intervento: via Padova – quartiere Crescenzago | **Inizio del servizio:** 2014 | **Convenzioni:** Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico | **Partner:** Centro Psico Sociale 10 (CPS via Asiago)

Chiusure e ripartenze

Molte delle attività del progetto sono state **sospese per alcuni mesi**, a causa della pandemia: è il caso dei laboratori di musicoterapia e arteterapia (conteggiati nel grafico come “Interventi in Casa della Carità”) e degli interventi a domicilio e sul territorio. In questi mesi, **le persone sono state seguite telefonicamente**. Le due persone con problemi di salute mentale ospitate alla Casa della Carità, invece, sono rimaste per tutto l’anno, a maggior ragione in un momento tanto delicato. Complessivamente, i dati relativi del progetto sono rimasti simili a quelli degli anni precedenti, a parte per il numero degli interventi a domicilio (i più penalizzati dalle norme sanitarie) e per il numero di nuove persone prese in carico (difficili da raggiungere in pandemia).

Grafico 27 - Cura del disagio psichico a Crescenzago - persone

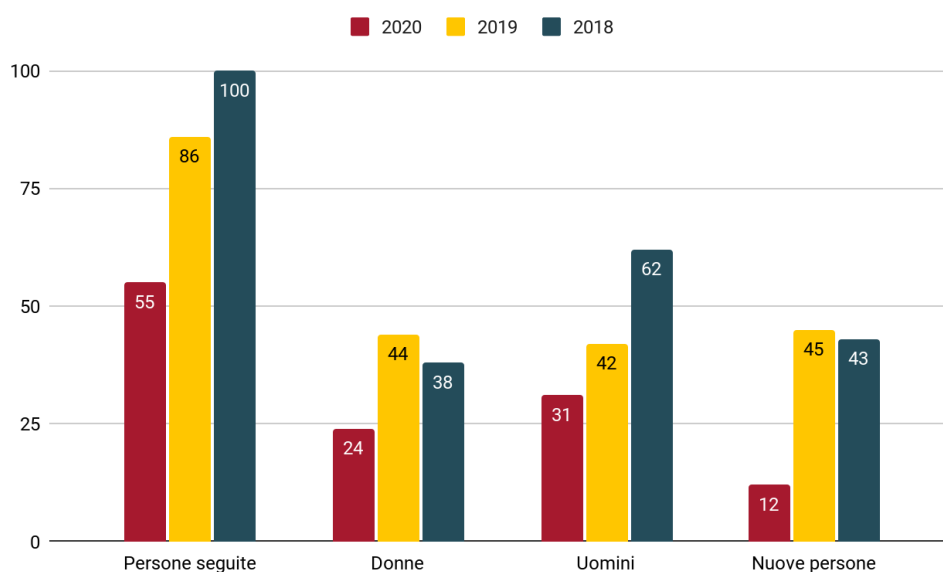
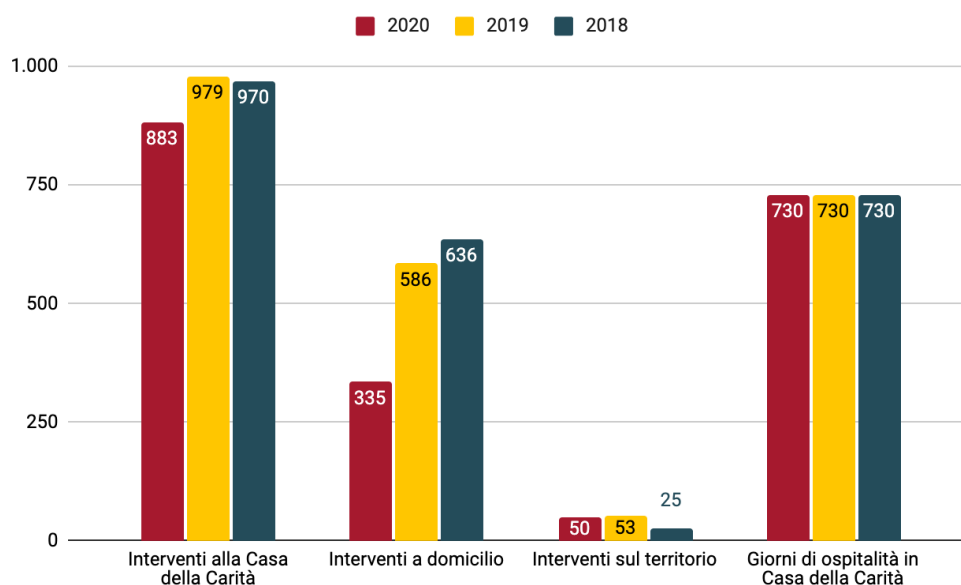


Grafico 28 - Cura del disagio psichico a Crescenzago - interventi



Unità mobile “Strade nuove”

L’Unità mobile opera in favore delle **persone senza dimora** che vivono sul territorio cittadino, per offrire loro cibo e bevande, vestiti, coperte, prodotti per l’igiene personale, ma soprattutto ascolto e vicinanza. **Per approfondire, clicca qui:**

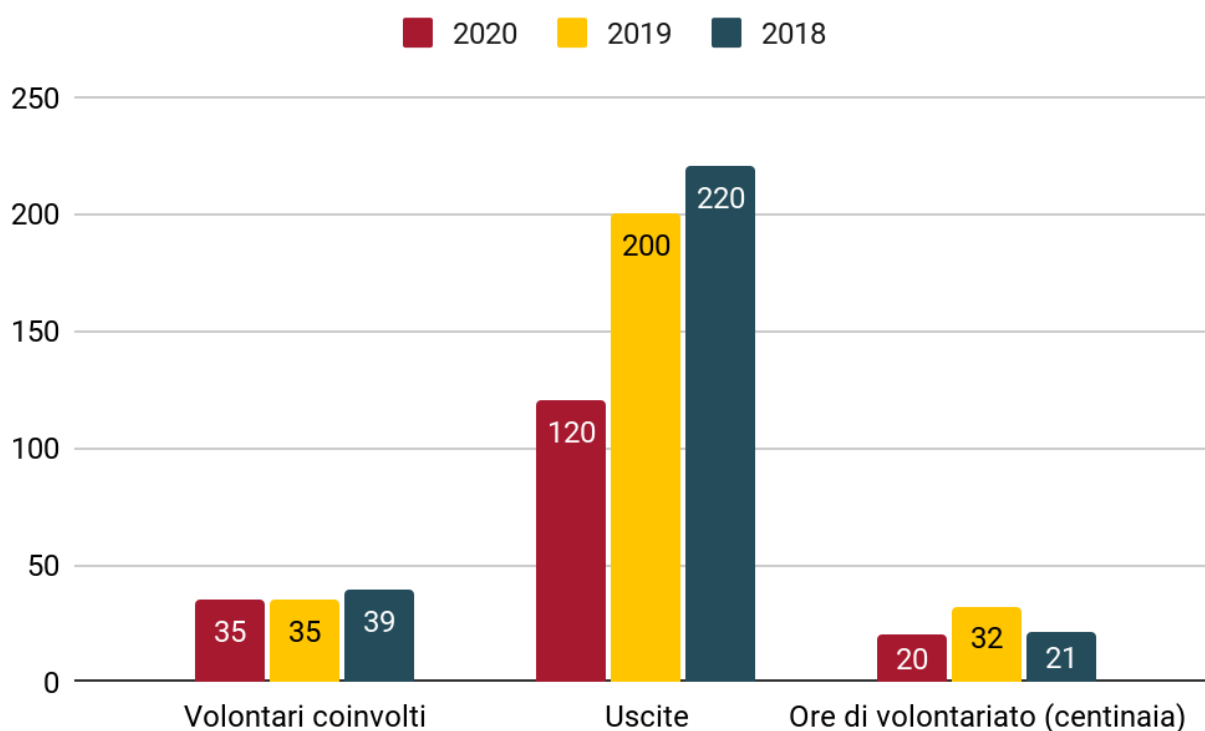
casadellacarita.org/servizi/unita-mobile-strade-nuove/

Zona di intervento: Milano | **Inizio del servizio:** 2018 | **Convenzioni:** Comune di Milano | **Partner:** Associazione Volontari Francescani

Uscite serali e anche pomeridiane

Le attività dell’unità di strada si sono fermate per tre mesi con l’esplosione della pandemia, ma poi sono riprese per portare sostegno alle persone senza dimora in un momento di particolare difficoltà. **Sono state organizzate anche delle uscite pomeridiane aggiuntive**, rispetto a quelle serali. A partecipare è stato un gruppo di operatori e volontari del servizio Docce e guardaroba, per andare incontro agli ospiti che frequentavano il servizio, sospeso proprio a causa dell’emergenza sanitaria. L’obiettivo è stato **monitorare le condizioni di queste persone**, ma anche continuare a mantenere con loro una **relazione**.

Grafico 29 - Unità mobile “Strade nuove”



Progetti territoriali in ambito penale

La Casa della Carità opera affinché la pena sia rieducativa, come previsto dalla Costituzione. E lo fa con alcuni percorsi di accompagnamento. **Per approfondire, clicca qui:** casadellacarita.org/servizi/progetti-territoriali-ambito-penale

Zona di intervento: Milano | **Inizio del servizio:** 2019 | **Partner:** Comunità Nuova Onlus, Cooperativa La Strada e Fondazione Enaip / Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna (UEPE) di Milano

Obiettivo superato

Il progetto *Sm.A.R.T. – Servizio Minori Ambito Rete Territoriale* promuove percorsi di inclusione per **minori e giovani adulti sottoposti alla misura della messa alla prova**, con orientamento scolastico, supporto nella ricerca di soluzioni abitative, inserimento lavorativo e accompagnamento legale. Per il 2020, gli operatori della Casa della Carità hanno attivato 7 percorsi, superando l'obiettivo iniziale di 5. Il progetto *Art Work Uepe*, invece promuove, come misura alternativa alla detenzione, il **reinserimento socio-lavorativo di detenuti con fragilità legate alla dipendenza o all'esperienza migratoria**. È realizzato in collaborazione con l'Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna (UEPE) di Milano, cui i detenuti sono in carico, e nel 2020 ha coinvolto 25 persone. Entrambi i progetti sono iniziati nel 2019, ma non vi sono dati relativi a quell'anno perché i primi risultati concreti sono arrivati nel 2020.

Due mani in più

Consegne a domicilio della spesa per persone fragili, realizzate dagli ospiti della Casa della Carità.

Zona di intervento: Municipio 2 di Milano | **Inizio del servizio:** 2017 | **Partner:** Coop Lombardia

Consegne in crescita

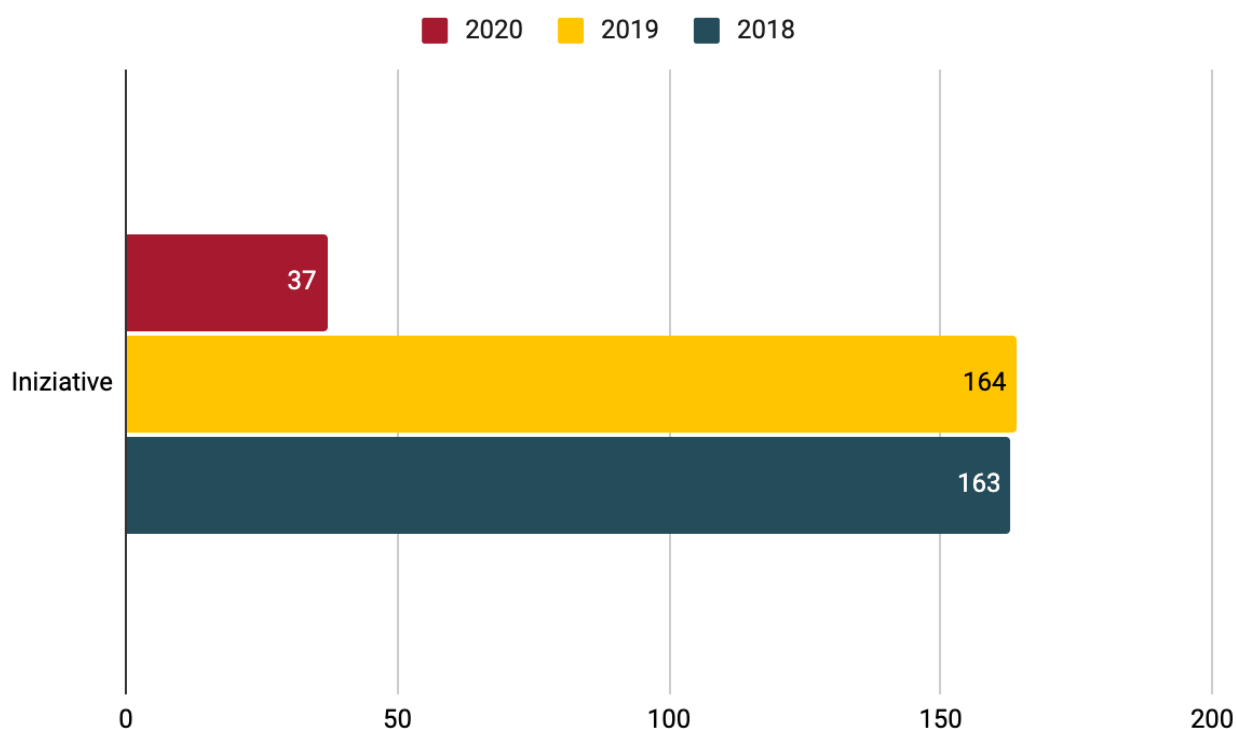
Due volte a settimana, un ospite della Casa della Carità si occupa di ritirare la spesa dal supermercato di via Palmanova, a Milano, e, aiutato da un volontario, di consegnarla ad alcuni anziani dei quartieri limitrofi. **Il servizio, che è anche un'occasione di inserimento lavorativo, nell'anno della pandemia è stato ancora più richiesto e sono state effettuate 900 consegne**, un dato in netta crescita rispetto agli anni precedenti.

Accademia

La pandemia ha fortemente cambiato le attività dell'Accademia della Carità, ma non il loro obiettivo: trarre **energia culturale, politica e spirituale** dall'accoglienza quotidiana che la Fondazione pratica. E condividere questa energia con la cittadinanza.

Nel 2020, quindi, il primo compito che la Casa della Carità ha svolto, in ambito culturale, è stato **raccontare come il Coronavirus ha colpito le persone fragili**, sia sui mass media sia attraverso azioni di comunicazione autonome. Tra queste, va segnalata la pubblicazione di un [e-book](#), edito da Il Saggiatore, con le riflessioni quotidiane tenuto da **don Virginio Colmegna** nel corso di tutto il primo lockdown: *Oltre cinquanta gradini*.

Grafico 30 - Iniziative culturali



Dar voce a tutti

La Fondazione, inoltre, si è impegnata a **dialogare con le istituzioni**, spingendole a dare attenzione e risposte anche alle persone escluse, dal punto di vista sanitario e sociale. I bisogni sono cresciuti e con essi anche l'impegno della Casa della Carità per far sì che la voce di tutti i cittadini, anche i meno visibili, venisse ascoltata.

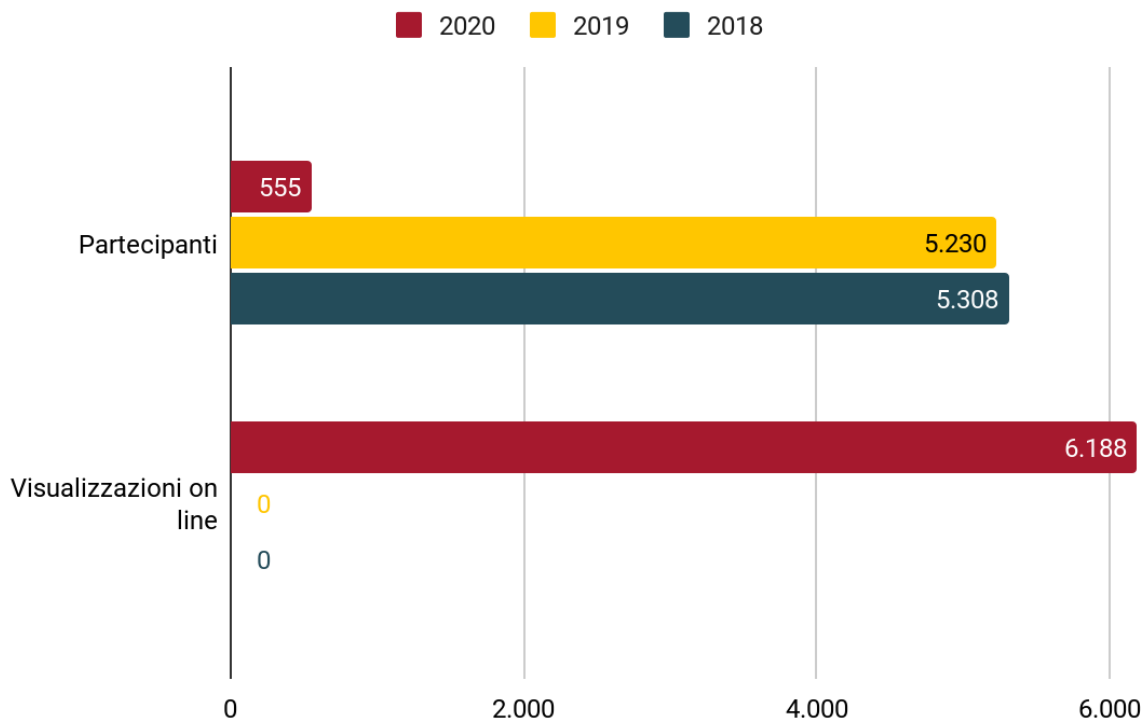
Infine, **l'Accademia della Carità ha continuato a lavorare sul tema della salute**, che con la pandemia è diventato ancora più rilevante e decisivo e che, sempre più, è stato affrontato insieme all'associazione *Prima la comunità - Insieme per il benessere di ogni persona* (vedi paragrafo successivo).

Meno iniziative, più digitale

Rispetto agli anni precedenti, il numero delle iniziative culturali promosse dalla Casa della Carità è calato a causa della pandemia, così come il numero dei partecipanti.

Gli eventi on line sono stati molto più numerosi di quelli di persona, che si sono tenuti soprattutto ad inizio anno o durante l'estate, e complessivamente hanno ottenuto 6.188 visualizzazioni sui canali digitali della Fondazione (Facebook e YouTube).

Grafico 31 - Partecipanti e visualizzazioni on line iniziative culturali



Prima la comunità

Dalla collaborazione avviata nel 2014 tra la Fondazione Casa della Carità e la [Fondazione Santa Clelia Barbieri](#) di Porretta Alto Reno Terme (Bologna) è scaturita un'intensa attività di studio e ricerca sulle cosiddette **Case della salute**. Il ragionamento si è via via allargato dando impulso a un'azione comune incentrata sulla volontà di promuovere **l'idea di salute intesa come bene comune**. Negli anni l'attività si è estesa e nel percorso sono entrate tante altre realtà di tutto il territorio nazionale, sia pubbliche che del privato sociale. L'approdo di questo lavoro è stato, nel luglio 2020, la costituzione dell'associazione [Prima la comunità – Insieme per il benessere di ogni persona](#).

Case della comunità

L'associazione, di cui è presidente don Virginio Colmegna, si configura come un movimento culturale, dalla forte valenza politica, che promuove e realizza documenti, pubblicazioni, incontri e seminari, corsi di formazione, iniziative legislative. L'obiettivo è incoraggiare un cambio di paradigma culturale – **“dalla sanità alla salute”** – attraverso una nuova concezione di salute che metta al centro la comunità e la sperimentazione di nuovi strumenti, a partire dalle *Case della comunità*, **presidi di medicina territoriale dove svolgere servizi di prossimità**.

Nel 2020, la Casa della Carità ha fortemente partecipato alle attività dell'associazione che hanno portato, nell'aprile 2021, al lancio del progetto delle [Case dalla comunità](#). **L'idea è creare un unico punto di accoglienza e accesso del cittadino, sia ai servizi sanitari che a quelli sociali**, dove ascoltare il bisogno della persona e aiutarla a trovare soluzioni attivando tutte le risorse presenti sul territorio.

Una rivoluzione culturale

“Non vogliamo semplicemente creare nuove strutture o dei poliambulatori, ma pensiamo a dei luoghi innovativi dove realizzare una piena integrazione tra sociale e sanitario, coinvolgendo tutti gli attori attivi su un territorio. **Per noi è una rivoluzione culturale, per superare la logica delle prestazioni di mercato e considerare la salute come il bene di una comunità**”, ha spiegato **don Virginio Colmegna**. Prima la comunità ha elaborato il progetto di *Casa della comunità*, citata anche dal presidente del Consiglio Draghi nel suo discorso di insediamento al Senato, perché lo ritiene uno degli assi portanti dei servizi territoriali di prossimità, sui quali sono previsti importanti investimenti nell'ambito del PNNR (Piano nazionale di ripresa e resilienza), e che la pandemia ha rivelato debolissimi in tutto il Paese.

Centro Studi SOUQ

Il lavoro del Centro Studi SOUQ, nel 2020, si è concentrato su due temi: la promozione della salute e la lotta alla cultura dello scarto. Il primo, affrontato nel paragrafo precedente, è stato portato avanti insieme all'associazione *Prima la comunità*. Il secondo grazie alla stretta collaborazione con l'associazione ***Laudato si' – un'alleanza per il clima, la terra e la giustizia sociale***. Anche in questo caso, la riflessione già in corso si è legata alla pandemia e, nel maggio 2020, ha portato alla pubblicazione del [libro Niente di questo mondo ci risulta indifferente](#). Il volume, pubblicato da Interno4 Edizioni e curato da Daniela Padoan, è un dialogo a molte voci attorno all'enciclica di papa Francesco *Laudato si'*, assunta a manifesto politico e progetto di azione comune.

Un nuovo comitato scientifico

Anche nel 2020, il centro studi ha pubblicato i due numeri della sua rivista on line [SOUQuaderni](#) e [l'annuario cartaceo](#), edito da Il Saggiatore, intitolato **Democrazia e territori** e curato da Simona Sambati e Benedetto Saraceno. A causa della pandemia, invece, non è stato possibile organizzare il [SOUQ Film Festival](#), la cui nona edizione è stata posticipata.

Nel corso dell'anno, si è rinnovato anche il comitato scientifico del centro studi, che ora è composto da: **Mario Agostinelli, Silvano Ambrosetti, Maurizio Bonati, Giacomo Costa, Luca Formenton, Elena Granata, Francesco Maisto, Ambrogio Manenti, Claudia Mazzuccato, Daniela Padoan, Franco Riboldi, Pia Saraceno, Gianni Tognoni e Guido Viale.**

Biblioteca del Confine Carlo Maria Martini

La Biblioteca del Confine ha fortemente risentito della pandemia. Essendo posta al secondo piano della sede di via Brambilla, **la biblioteca è rimasta chiusa dall'inizio del lockdown fino alla fine dell'anno**, perché la protezione delle persone ospiti ha avuto la priorità su tutte le altre attività. Inoltre, sono state posticipate anche tutte le iniziative con le scuole della città di Milano e con il carcere di San Vittore. La reazione è stata nel segno di **programmazione e creatività.**

Gli operatori della biblioteca hanno promosso **attività di comunicazione** per invogliare alla lettura attraverso i canali digitali della Casa della Carità, hanno seguito corsi di **formazione** e, laddove possibile, hanno riorganizzato le attività in corso, come successo con il progetto *RaccontaMi*.

Narratori telefonici per anziani soli

Il [progetto](#) *RaccontaMi*, promosso da BookCity Milano con il Patrocinio del Comune di Milano, avrebbe dovuto essere un corso di scrittura creativa a valenza terapeutica in presenza. A causa della pandemia, gli operatori della biblioteca l'hanno trasformato in un'attività di formazione on line aperta a tutti i cittadini, in **un'azione di animazione culturale per gli anziani soli** e in un e-book di racconti. Dopo essersi formati con **Jacopo Cirillo, dieci volontari** sono diventati dei narratori telefonici e, per settimane, hanno chiamato gli anziani di Milano per condividere i racconti scritti da loro e portare un momento di serenità e svago in un periodo tanto difficile. L'intera esperienza è poi stata raccontata nel corso di un [evento](#) durante **Bookcity Milano 2020.**

Advocacy e campagne

Immigrazione, inclusione delle persone rom in difficoltà, salute e, in particolare, salute mentale. Sono questi i principali ambiti su cui si è concentrata l'azione politica della Casa della Carità nell'anno della pandemia.

Per la regolarizzazione dei lavoratori stranieri

Le persone migranti, in particolare, quelle senza documenti, hanno sofferto molto durante il 2020. Per questo, le due principali campagne di cui la Fondazione è tra i promotori, [Ero Straniero](#) e [Io accolgo](#), hanno lavorato insieme sul tema della **regolarizzazione dei lavoratori stranieri**. La Casa della Carità, insieme a molte altre realtà, ha spinto affinché questo provvedimento venisse adottato, ne ha seguito l'iter e ne ha monitorato i risultati.

Nel 2020, inoltre, la Fondazione ha aderito a [ResQ – People Saving People](#), il progetto della società civile per **una nave di ricerca e soccorso dei migranti** e ha pubblicato un [libro](#) che riflette sulla raccolta firme promossa dalla campagna Ero straniero - L'umanità che fa bene nel 2017, per cambiare la legge sull'immigrazione. Il volume, pubblicato da *Derive Approdi*, si intitola *Ero*

straniero. Seminare accoglienza, raccogliere futuro, è curato da don Virginio Colmegna e Simona Sambati e riflette sulla necessità di **affrontare il fenomeno migratorio con proposte concrete, fondate su legalità e solidarietà**.

Per l'inclusione dei cittadini rom

La Casa della Carità è responsabile per Milano di un [progetto](#) dell'Unar per la **partecipazione delle comunità rom, sinti e caminanti** alla vita sociale, politica, economica e civica. Un progetto che nel 2020 ha fatto importanti passi avanti. A febbraio, si è tenuto **il primo incontro del tavolo di lavoro per l'elaborazione del Piano di Azione Locale (PAL)**. Al tavolo partecipano diverse Direzioni dell'Amministrazione Comunale, istituzioni, sindacati, associazioni, fondazioni, scuole ed enti formativi. Durante l'incontro è stata presentata e discussa la mappatura delle condizioni sociali e abitative e dei bisogni espressi dalle comunità rom presenti nei campi della città di Milano, realizzata nel 2019. **Il tavolo, pur con le difficoltà legate alla pandemia, ha proseguito il suo lavoro durante l'anno, affrontando quattro temi principali (abitare, lavoro, sanità e educazione)** per arrivare con azioni e proposte concrete nel 2021. Nell'ambito del progetto, sono stati anche realizzati [interventi di sostegno materiale](#), per le famiglie più colpite dalla pandemia.

Per i diritti delle persone con problemi di salute mentale

La Campagna Salute Mentale, un'associazione che riunisce decine di realtà lombarde impegnate nell'ambito della psichiatria, ha preso più volte posizione per **i diritti delle persone con problemi di salute mentale durante la pandemia**. E la Casa della Carità, che della campagna fa parte, l'ha sostenuta. In particolare, in aprile, è stato lanciato un appello al Ministro della Salute Roberto Speranza per avere maggiori attenzioni e immediate disposizioni per la tutela delle persone con sofferenza psichica. Quindi, a ottobre, è stata organizzata una **Conferenza regionale sulla salute mentale**, per chiedere di rafforzare i servizi territoriali, deistituzionalizzare e valorizzare la comunità.

Spiritualità

La Casa della Carità è aperta a tutti: fedeli di ogni religione, non credenti e persone in ricerca. **La Fondazione promuove momenti di riflessione, preghiera e dialogo interreligioso**. Nascono dal nostro modo di vivere e accogliere. E seguono l'esempio del Cardinale Carlo Maria Martini, che ci ha chiesto di essere un laboratorio di fraternità, dialogo e convivialità. **Per approfondire, clicca qui** casadellacarita.org/spiritualita

Fratelli tutti, on line

Le attività spirituali promosse dalla Casa della Carità sono proseguite per tutto il 2020, in larga parte da remoto. **Una particolare attenzione è stata riservata all'enciclica di Papa Francesco *Fratelli tutti***, pubblicata in ottobre e approfondita nel corso di diversi incontri, tra i quali uno [in occasione](#) dell'anniversario della Fondazione. L'edizione 2020-2021 dell'annuale [Cammino di Spiritualità](#) tenuto da don Virginio Colmegna è stata invece dedicata al tempo di crisi che stiamo vivendo a causa della pandemia e su come esso può anche rivelarsi un tempo propizio per riconoscere e accogliere segni di salvezza e aprirci a un futuro possibile.

Percorsi di conoscenza e volontariato

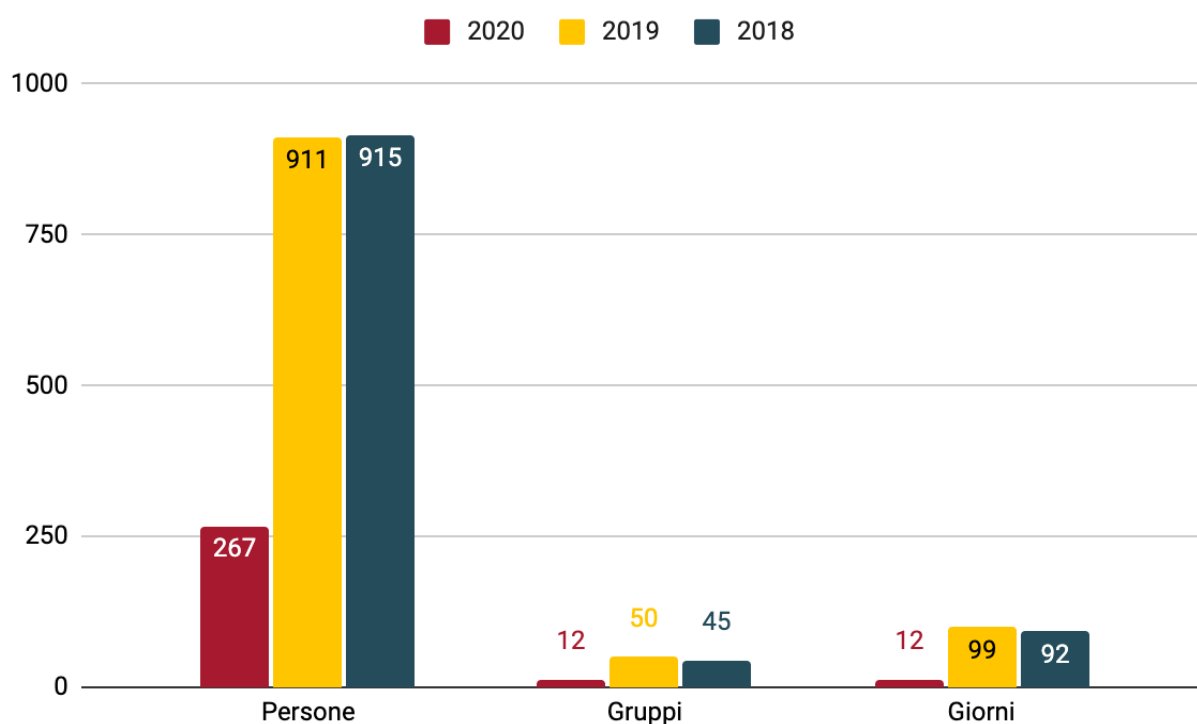
La Casa della Carità ospita spesso, nella sua sede, gruppi di cittadini che vogliono conoscere la Fondazione, entrare in relazione con le persone che vi abitano e mettersi a disposizione per

alcune attività di volontariato. **Si tratta, in alcuni casi, di giornate singole, in altri, di periodi residenziali più lunghi.** In particolare, è forte la richiesta da parte di gruppi di giovani: scuole, parrocchie e oratori, scout e associazioni. Per la Fondazione, si tratta di importanti occasioni per far conoscere le proprie attività e il proprio pensiero, per dialogare con la cittadinanza, per raccogliere spunti e stimoli sulle tematiche delle quali si occupa.

Solo due mesi

Nel 2020, i percorsi di conoscenza e volontariato **sono stati possibili solo all'inizio dell'anno**, per nemmeno tre mesi. Con lo scoppio della pandemia, queste attività sono state sospese per tutto l'anno. I dati, pertanto, sono nettamente inferiori rispetto a quelli degli anni precedenti.

Grafico 32 - Percorsi di conoscenza e volontariato



Futuro

Come la Casa della Carità sta ripensando
l'accoglienza delle persone più fragili

Il 2020 è stato l'anno in cui è diventata operativa *Regaliamoci futuro*, **l'azione di riprogettazione dell'azione sociale e degli spazi della Casa della Carità**, che proseguirà anche nel 2021 e nel 2022. Il percorso, iniziato nel 2019, si è legato a due eventi che hanno segnato l'anno: la nascita dell'associazione [Prima la comunità – Insieme per il benessere di ogni persona](#) (di cui la Fondazione è tra i promotori) e la risposta alla **pandemia**.

Regaliamoci futuro

A 18 anni dalla nascita della Casa della Carità, Regaliamoci futuro è stata lanciata per capire come **rendere attuale la mission** consegnata alla Fondazione dal cardinale **Carlo Maria Martini**: essere un luogo di **cura comunitaria per le persone escluse** - “gli ultimi degli ultimi”, come diceva il Cardinale - e, partendo dall'accoglienza di queste persone, promuovere **iniziative culturali** di ricerca, politica e spiritualità.

Dal 2002, **la Casa della Carità è cambiata molto ed è cambiato molto anche il contesto sociale** all'interno del quale opera. È diventato quindi necessario ascoltare, riflettere e modificare alcuni aspetti delle attività sociali della Fondazione, in particolar modo quelle che si svolgono nella sua sede centrale di via Brambilla.



Nuovi percorsi operativi

L'esito finale di Regaliamoci futuro, previsto per il 2022, sarà la riorganizzazione di alcune delle attività sociali di accoglienza in **quattro nuovi percorsi operativi di ospitalità, aiuto e sostegno**, per offrire alle persone in difficoltà risposte sempre più personalizzate ed efficaci.

Per ciascun percorso sono state costituite delle nuove **équipe multidisciplinari**, che andranno a sostituire le precedenti e che, dopo momenti di formazione *ad hoc* tenutisi nel 2020, hanno iniziato a lavorare insieme in maniera sperimentale da gennaio 2021.

Andare verso

Per andare incontro a coloro che non riescono a chiedere di essere aiutati o presentano richieste in modo debole, indiretto e frammentato. Si realizza attraverso interventi sul territorio, là dove le persone vivono o stazionano, e attività diurne di ascolto e accoglienza presso la Casa della Carità.

Rispondere in emergenza

Per una risposta pronta, immediata e di breve-medio termine a chi si trova in una situazione di improvvisa necessità di ospitalità e orientamento.

Cura specializzata e riabilitazione dei soggetti clinicamente più gravi e fragili

Per persone con problemi cronici di natura fisica o di salute mentale, che necessitano della presenza costante di figure professionali specializzate.

Percorsi sociali e autonomia abitativa

Percorsi medio-lunghi finalizzati all'autonomia, attraverso l'avviamento alla formazione e al lavoro e alla ricerca di un'abitazione.

Salute

A ispirare la riorganizzazione di Regaliamoci futuro ha contribuito l'idea di salute che la Casa della Carità promuove da sempre e, dal 2020, partecipando all'associazione [Prima la comunità – Insieme per il benessere di ogni persona](#).

Salute non è la semplice assenza di malattia, ma una condizione complessiva legata a molti fattori, i cosiddetti “**determinanti sociali**” come l'abitare, la cultura, la scuola, il lavoro, il tempo libero... La conseguenza operativa di questa concezione è tenere insieme in un unico luogo diverse tipologie di intervento e **andare incontro ai bisogni delle persone più fragili** con un approccio multidisciplinare.

Sono due attenzioni che la Fondazione ha sempre avuto e che in futuro verranno ulteriormente rafforzate, nell'ambito del progetto delle [Case della comunità](#) promosso da *Prima la comunità*. Le Case della Comunità sono un modello innovativo di presa in carico della salute, fuori dalla logica delle prestazioni e del mercato. **Luoghi di prossimità e prevenzione, dove si creano alleanze tra tutti i soggetti di una comunità**, dall'ente pubblico al terzo settore, dal sistema educativo a quello economico.

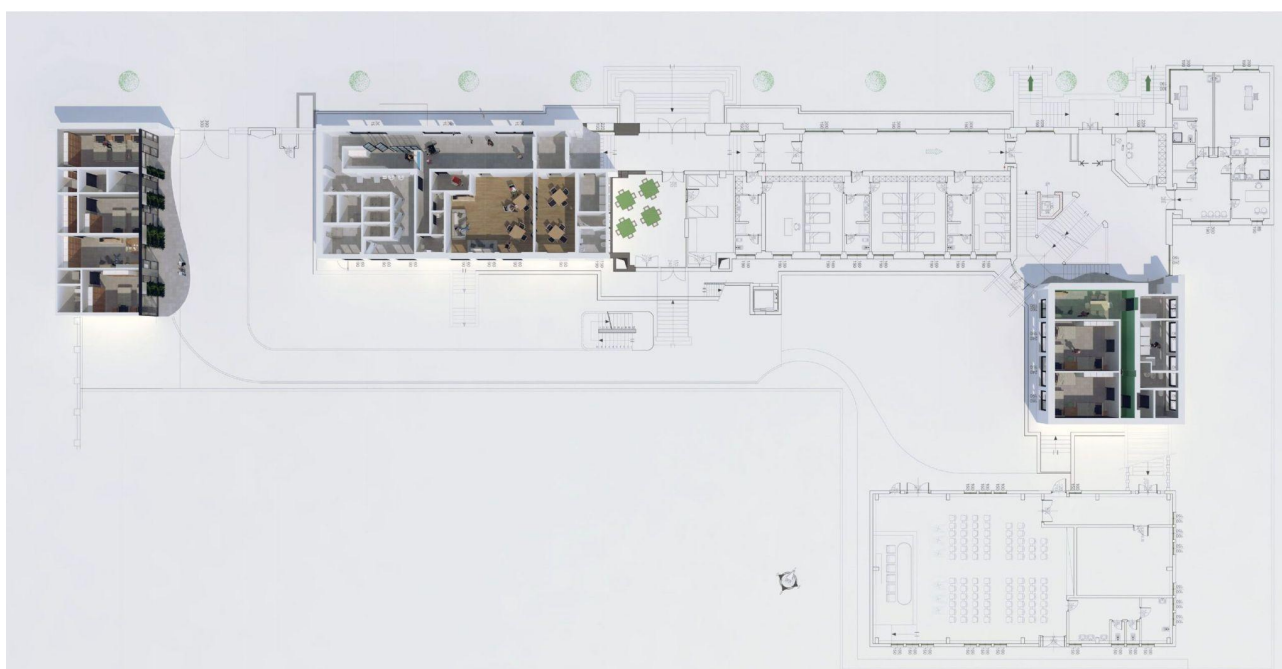
Tappe

Regaliamoci futuro è iniziato nel 2019. La prima azione è stata di **ascolto**, con una serie di colloqui del Presidente don Virginio Colmegna con tutti i lavoratori della Fondazione. Quindi, il percorso è proseguito con dei **gruppi di lavoro per aree tematiche** che hanno elaborato delle proposte operative a partire da un documento di visione della stessa presidenza.

Il lavoro dei gruppi è iniziato nel mese di gennaio 2020, ma è stato interrotto per alcuni mesi a causa della pandemia e del lavoro straordinario che questa ha richiesto. La ripresa è avvenuta poi da remoto a marzo e nella riflessione è confluito anche il portato della **pandemia**. Contestualmente, l'Accademia della Carità ha chiesto ad alcuni stakeholder della Fondazione dei **contributi in ambito culturale**, che hanno arricchito le riflessioni dei gruppi di lavoro.

A dicembre, l'azione di riprogettazione dell'azione sociale e degli spazi della Casa della Carità è stata presentata pubblicamente nel corso di un incontro on line e grazie a un e-book intitolato proprio *Regaliamoci futuro*. A gennaio 2021, **le equipe degli operatori hanno iniziato a lavorare secondo l'organizzazione dei nuovi percorsi operativi**.

Sempre nell'ambito di *Regaliamoci futuro*, per sottolineare il cambiamento in corso anche dal punto di vista comunicativo, la Casa della Carità ha aggiornato la sua identità visiva, presentando a dicembre **un nuovo logo** e mandando on line a gennaio 2021 **un nuovo sito web**. Complessivamente, il percorso di *Regaliamoci Futuro* troverà una sua completa realizzazione al termine dei lavori di ristrutturazione della sede di via Brambilla.



Spazi

I nuovi percorsi operativi definiti da *Regaliamoci futuro* hanno bisogno di nuovi spazi. Per questo, nel novembre 2020, **sono iniziati dei lavori di ristrutturazione della sede della Fondazione**, in via Brambilla. La ristrutturazione si muoverà in due direzioni.

Da una parte, la risistemazione degli spazi dedicati alle attività, con l'obiettivo di rendere possibile, laddove necessario, una separazione della struttura tra attività residenziali e attività diurne. Dall'altra, **la valorizzazione degli spazi per aumentare la qualità dell'ospitalità e dei**

servizi, differenziare gli spazi sulla base della tipologia di accoglienza e per attuare interventi di efficientamento energetico.

In particolare, a febbraio 2021, è stato completato il nuovo ingresso per le attività diurne, ora separato da quello per gli ospiti e, nell'aprile 2021, è stato demolito il locale **docce**. **Il servizio verrà spostato in una nuova ala della sede che si prevede venga inaugurata nell'autunno 2021.**



Trasparenza

Il rendiconto sociale, economico, ambientale e delle attività di comunicazione e raccolta fondi

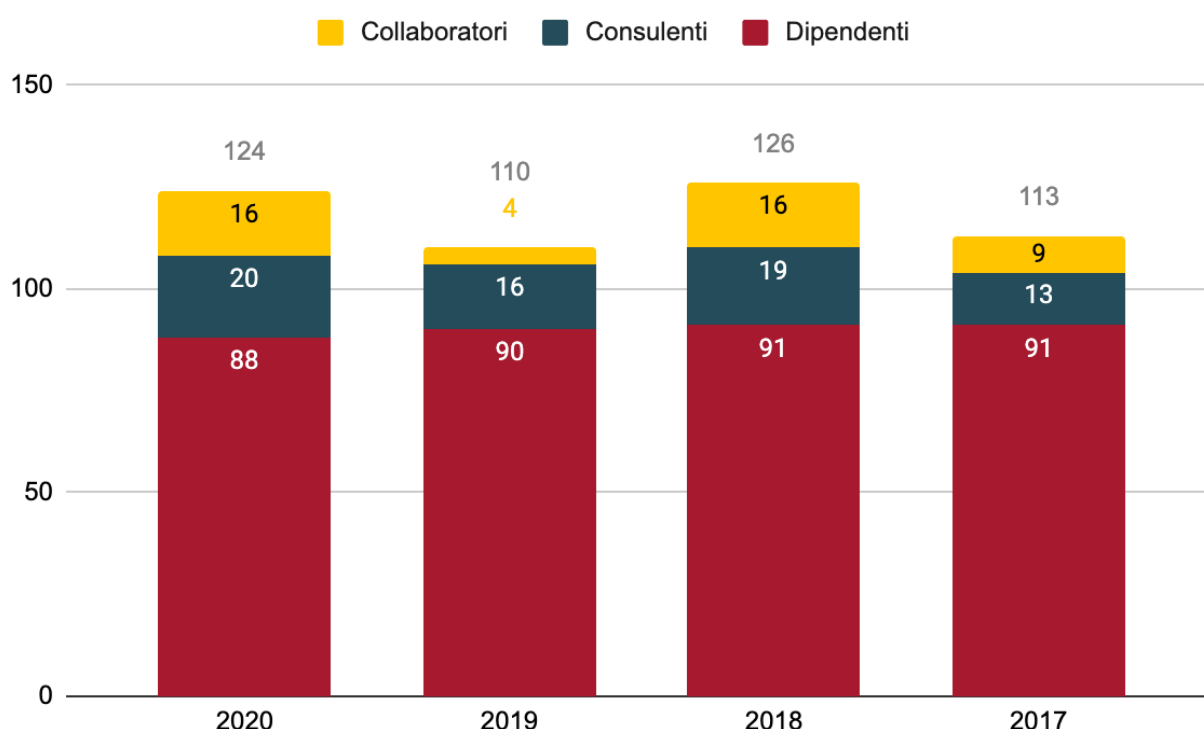
La Casa della Carità si impegna per essere sostenibile e trasparente in tre ambiti: **sociale, economico e ambientale**. Per ciascun ambito, in questo capitolo vi è un rendiconto, redatto seguendo le linee guida dei **GRI Standards**. Tra gli indicatori previsti dal modello di riferimento sono stati scelti e calcolati quelli più significativi per la Fondazione e per il tipo di attività che svolge. Infine, vi è una sezione dedicata alle attività di **comunicazione e raccolta fondi**.

Rendiconto sociale

(102-7 / 102-8)

Un aspetto centrale del rendiconto sociale della Casa della Carità è quello legato ai lavoratori che, con il loro eterogeneo patrimonio di competenze e professionalità, rappresentano una delle principali risorse della Fondazione. **Nel corso del 2020, hanno lavorato per la Fondazione un totale di 124 persone, con diverse tipologie di contratti e per periodi diversi.** Tra queste, si contano 88 dipendenti, 20 consulenti (partite IVA) e 16 collaboratori (Co.co.co e Collaborazioni occasionali). Il dato è in linea con quello degli anni precedenti. L'incremento più significativo, quello dei collaboratori, è legato soprattutto alle figure professionali in ambito sanitario assunte per far fronte alla pandemia.

Grafico 33 - Lavoratori



Dipendenti

(102-41 / 401-1 / 401-2)

Tutti gli indicatori relativi ai dipendenti (ad eccezione di 404-1, 404-2, 405-1) sono calcolati sulla base del numero di dipendenti assunti dalla Fondazione al 31 dicembre 2020: **78 persone, di cui 40 uomini e 38 donne.** Il numero è leggermente inferiore rispetto ai due anni precedenti, soprattutto a causa di alcuni pensionamenti.

Grafico 34 - Dipendenti al 31 dicembre - Genere

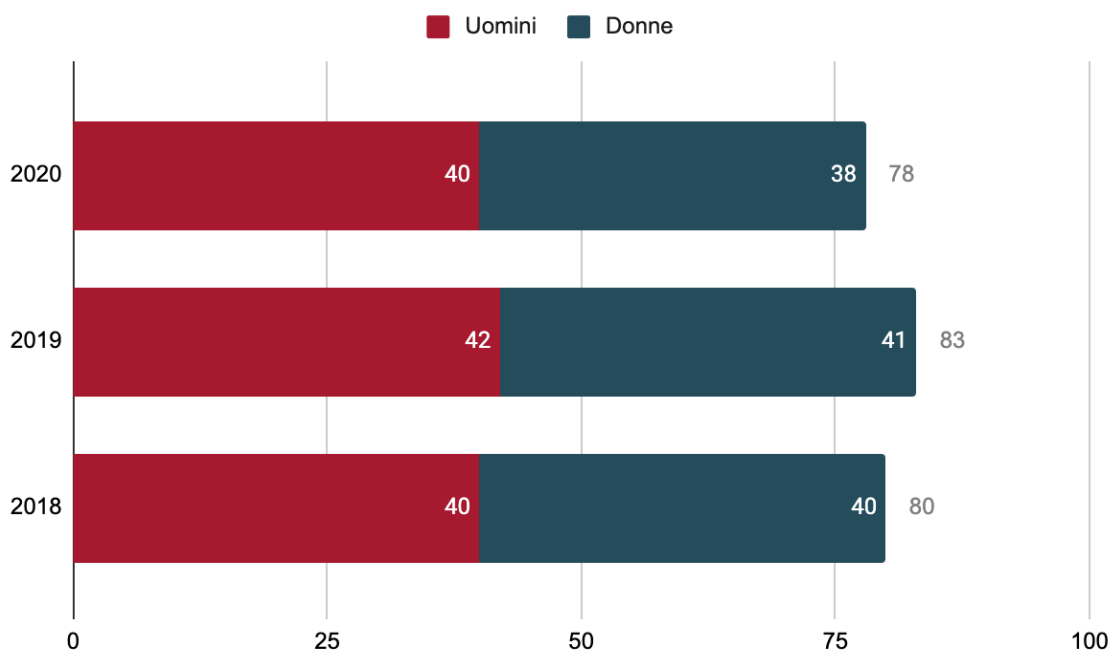
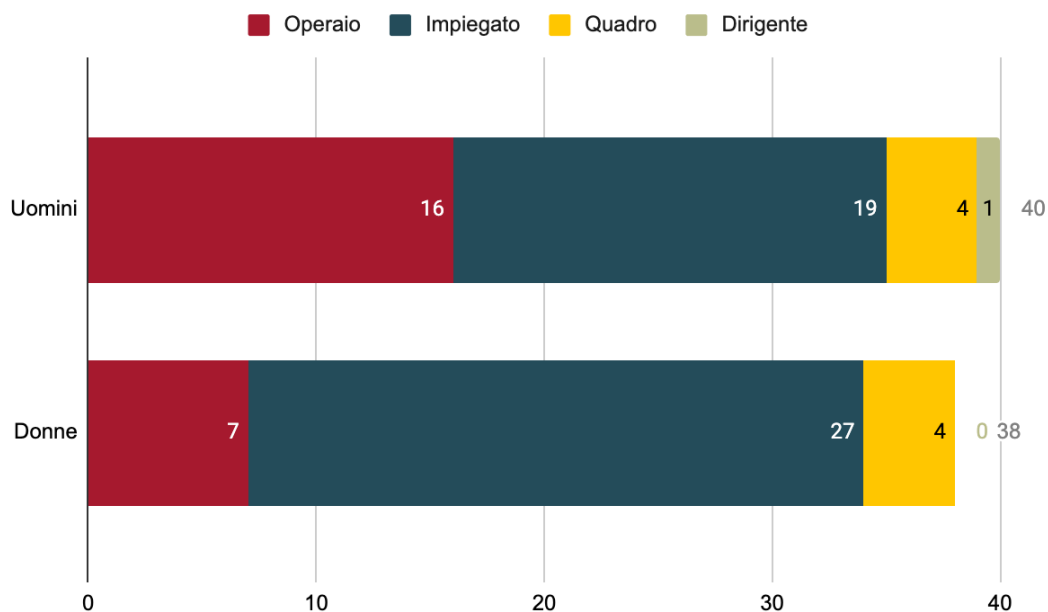


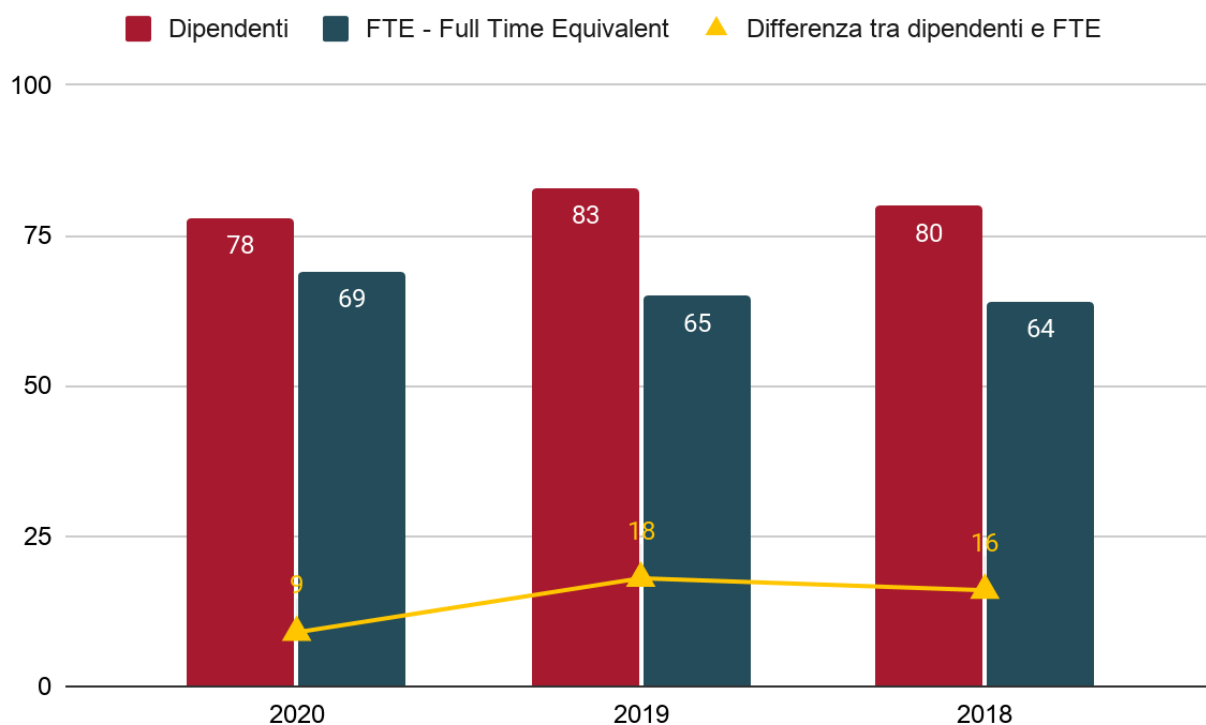
Grafico 35 - Dipendenti al 31 dicembre 2020 - Inquadramento



Poiché tra i dipendenti considerati ci sono sia lavoratori con un contratto full time sia lavoratori con diverse forme di contratti part time, è utile calcolare anche un indicatore come il Full time equivalent.

Il Full time equivalent, (FTE o Equivalente a tempo pieno), riparametra l'impiego di dipendenti part time a quello dei dipendenti a tempo pieno consentendo di misurare in maniera univoca il numero dei dipendenti e di indicare lo sforzo erogato dalla Fondazione.

Grafico 36 - Dipendenti / Full Time Equivalent (FTE)



Arrotondando il dato per eccesso, **i 78 dipendenti della Casa della Carità equivalgono a 69 Full time equivalent**, ciò significa che sono diverse le persone che hanno dei contratti part time, soprattutto per quanto riguarda il settore delle pulizie della struttura.

Rispetto agli anni precedenti, **la differenza tra dipendenti e FTE si è andata riducendo**, segno di una maggiore ottimizzazione degli orari dei dipendenti.

Il 48.7% dei dipendenti della Fondazione è composto da persone di genere femminile, il 20,5% da cittadini stranieri e il 67% da persone tra i 30 e i 50 anni. **I primi due dati sono rimasti sostanzialmente invariati rispetto all'anno precedente** (erano rispettivamente il 49,4 e 20,5 per cento), **mentre il terzo è cresciuto**. Per contro, è diminuita rispetto al 2019 la quota di dipendenti con meno di 30 anni e con più di 50.

Grafico 37 - Dipendenti al 31 dicembre 2020 - Genere

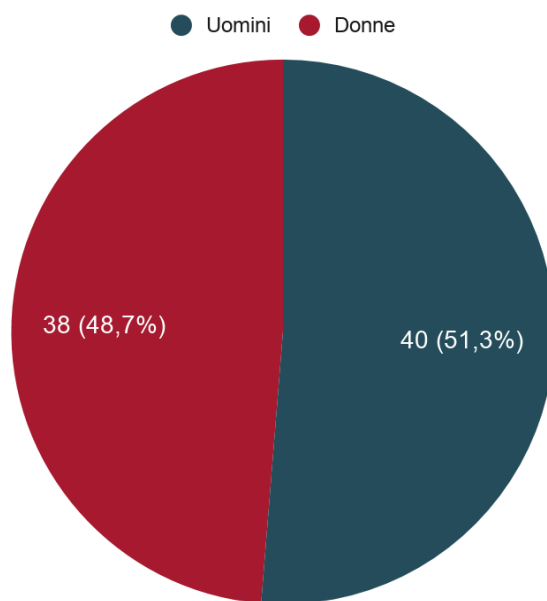
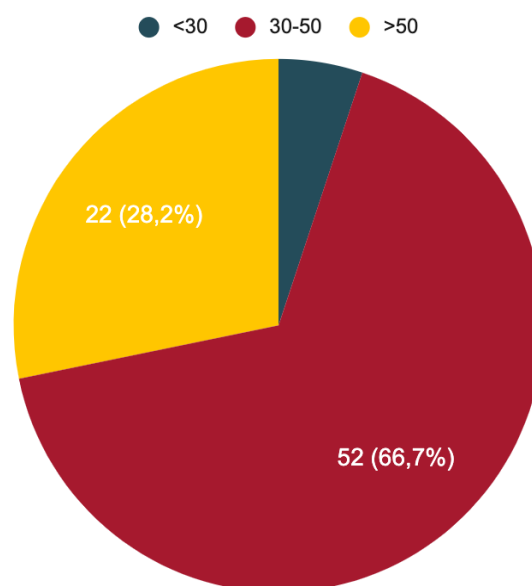
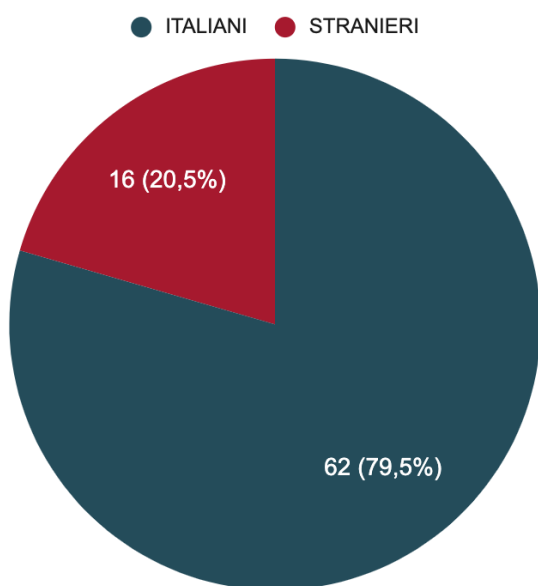


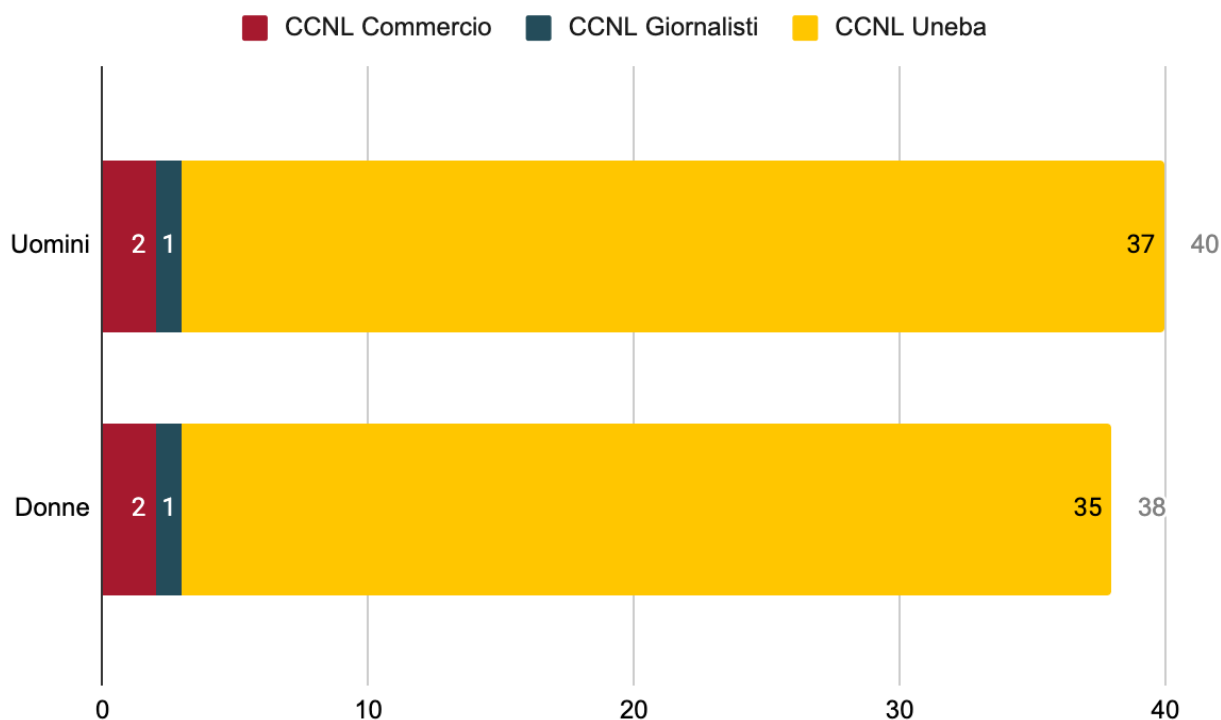
Grafico 38 - Dipendenti al 31 dicembre 2020 - Nazionalità

Grafico 39 - Dipendenti al 31 dicembre 2020 - Età



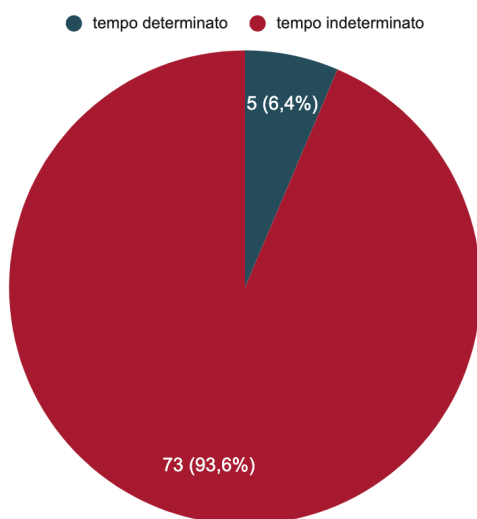
La Fondazione applica tre contratti collettivi nazionali di lavoro: **Commercio Distribuzione e Servizi, Lavoro giornalistico e UNEBA**. Quest'ultimo, il più utilizzato, è il contratto collettivo nazionale di riferimento per i settori socioassistenziale, sociosanitario ed educativo.

Grafico 40 - Dipendenti al 31 dicembre 2020 - Contratto



La percentuale di contratti a tempo indeterminato sul totale è cresciuta rispetto al 2019, quando era dell'81,9 per cento. **Negli ultimi cinque anni, il dato ha sempre superato la soglia dell'80 per cento dei contratti.** Per quanto riguarda i benefit, non sono previste differenze tra contratti a tempo indeterminato e determinato.

Grafico 41 - Dipendenti al 31 dicembre 2020 - Tipo di contratto

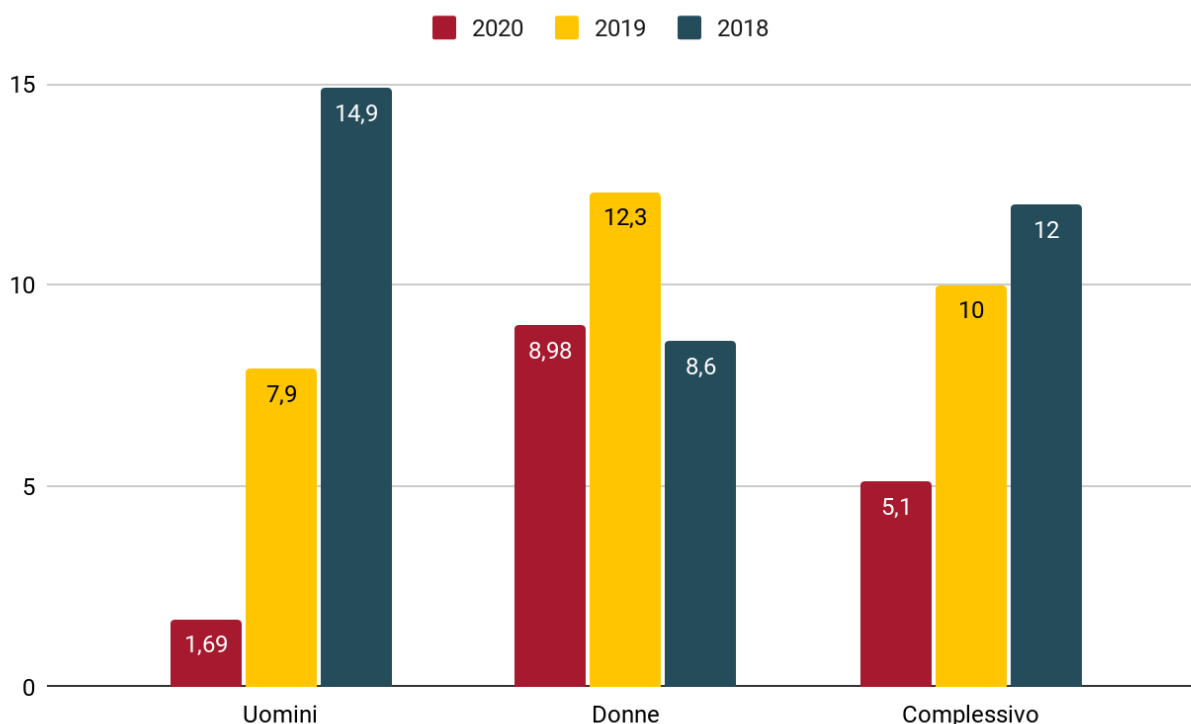


Il tasso di turnover è calcolato senza differenziare tra contratti a tempo indeterminato e determinato e si ottiene grazie a questa formula:

TO = (dipendenti il cui contratto è iniziato nell'anno + dipendenti il cui contratto è cessato nell'anno) / organico medio

Il tasso di turnover è calcolato tenendo conto dei Full Time Equivalent poiché questo indicatore, riparametrando l'impiego di dipendenti part time a quello dei dipendenti a tempo pieno, consente di misurare in maniera univoca il numero dei dipendenti e di indicare lo sforzo erogato dalla Fondazione. **Il dato è calato rispetto agli anni precedenti a causa della pandemia, che ha di fatto limitato molto i movimenti di personale**, sia in entrata sia in uscita.

Grafico 42 - Tasso di turnover dipendenti



Rientro al lavoro al termine del congedo parentale di maternità/paternità (401-3)

Nel 2020, come nei tre anni precedenti, **il diritto al congedo parentale è stato usufruito da tutte le persone che ne hanno fatto richiesta**. Il tasso di rientro al lavoro ed il reintegro nelle proprie mansioni è stato pari al 100%.

Periodo minimo di preavviso a fronte di modifiche organizzative (402-1)

Solitamente, modifiche operative e cambiamenti organizzativi **vengono concordati di volta in volta** dalla direzione generale con i responsabili delle aree organizzative e con i lavoratori interessati. Durante la pandemia, **non è stato possibile farlo perché i cambiamenti organizzativi seguivano le disposizioni nazionali e regionali** e venivano decisi e applicati in tempi molto ristretti.

Rappresentanti per la salute e per la sicurezza

(403-4)

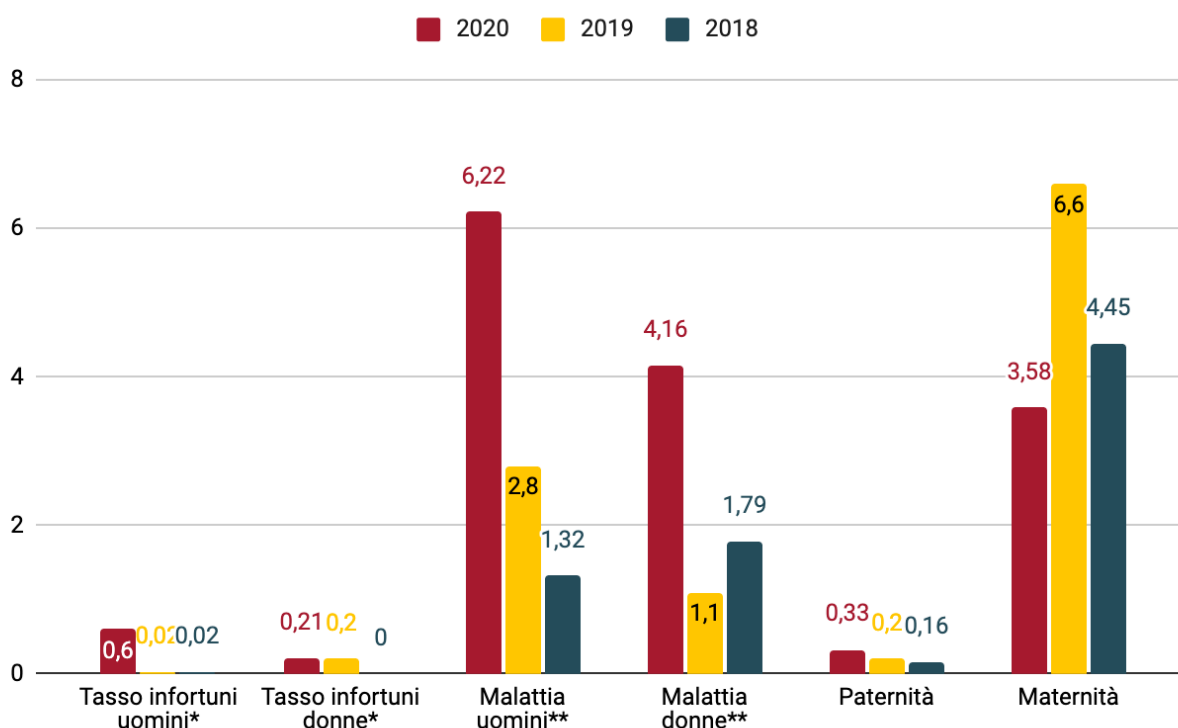
È presente **un rappresentante dei lavoratori per la sicurezza** che, come da normativa vigente, è stato eletto dall'assemblea dei lavoratori e partecipa all'attività formativa prevista secondo le scadenze date dall'Accordo Stato Regioni e ai sensi del D. Lgs 81/08.

Tasso infortuni, malattie professionali, giornate perse

(403-9 / 403-10)

Nel 2020, rispetto agli anni precedenti, si osserva una crescita del tasso di malattia dei dipendenti e del tasso di infortunio dei dipendenti uomini. Entrambe sono legate alla pandemia. **A incidere sul dato dei giorni di malattia è stata la scelta di tutelare i dipendenti fragili:** nella fase iniziale della pandemia, le persone con problemi di salute pregressi, su indicazioni del medico della Fondazione e con certificazioni dei rispettivi medici curanti, sono state in malattia per evitare che fossero esposte al contagio. La Fondazione ha segnalato all'INAIL i **5 casi di dipendenti che si sono ammalati di Covid-19**, ma solo 2 sono stati considerati infortuni, mentre 3 sono stati considerati come periodi di malattia. **Tutti i dipendenti si sono poi ristabiliti e hanno ripreso il lavoro.** Come negli anni precedenti, le attività svolte dai dipendenti della Fondazione, a eccezione di quelle amministrative, siano considerate a rischio per le lavoratrici in stato di gravidanza.

Grafico 43 - Tasso di turnover dipendenti



***Nel calcolo del tasso, si considerano anche gli infortuni in itinere, cioè che avviene durante il normale tragitto di andata e ritorno tra l'abitazione e il luogo di lavoro.*

***Si tratta di patologie non riconducibili a malattie professionali*

Livelli di retribuzione aziendale

(405-2)

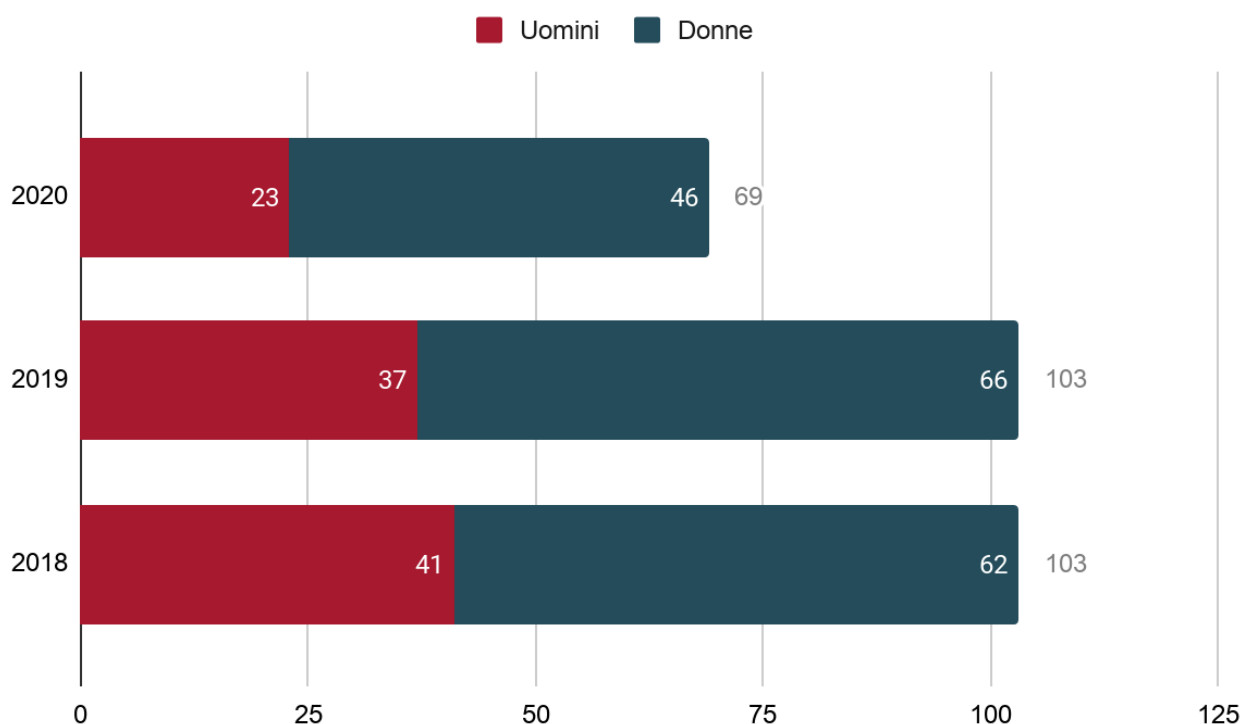
La retribuzione media annua aziendale **è superiore del 13,63% rispetto ai minimi salariali previsti dai Contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento.** Nel caso delle donne il rapporto tra la retribuzione media annua aziendale e i minimi salariali del Ccnl è superiore del 11,82%. Nel caso degli uomini, il rapporto tra la retribuzione media annua aziendale e i minimi salariali del Ccnl è superiore del 15,52%. Il rapporto tra la retribuzione annua lorda percepita in media dalle lavoratrici donne e quella degli uomini, per le categorie per cui è possibile fare confronto (e cioè Ccnl Commercio e Uneba), è pari al 99,49% per i quadri e 104,52% per gli impiegati e 135,49% per gli operai. Tale rapporto è stato ottenuto dividendo la somma totale del Reddito annuo lordo (Ral) percepito dalle donne per il Ral percepito dagli uomini per ogni categoria.



Volontari

Alla Casa della Carità, solitamente, i volontari danno un contributo prezioso. La pandemia, però, **ne ha fortemente limitato le attività**, per tutelare la salute sia degli ospiti della Fondazione sia degli stessi volontari, che in molti casi sono fortemente esposti ai rischi del Covid-19 a causa della loro età. Dalla fine di febbraio, tutte le attività dei volontari sono state sospese mentre a giugno ne sono ripartite solo alcune, **limitate in presenza soprattutto al servizio guardaroba. Alcuni volontari hanno dato un contributo da remoto**, per attività che già svolgevano o che sono state organizzate ex novo. La ripresa delle attività in presenza avverrà nel corso del 2021. Il 2020, quindi, è stato un anno difficile per i volontari della Casa della Carità, che hanno visto diminuire il loro numero e anche il numero di ore messe a disposizione: **complessivamente 1.451 contro le 9.711 dell'anno precedente.**

Grafico 44 - Volontari



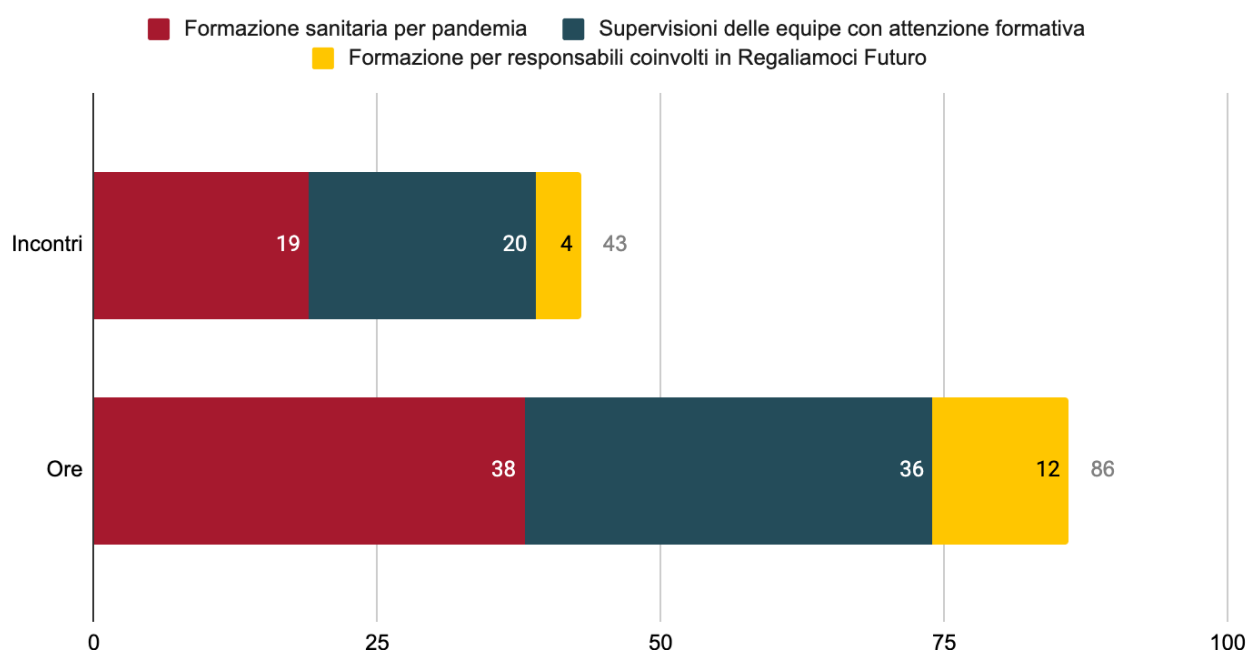
Dal 2016, viene calcolata una valorizzazione economica dell'impegno dei volontari della Casa della Carità. Sulla base dei costi del personale dipendente della Fondazione, è stato calcolato un costo medio orario di 15,94 € che, moltiplicato per il numero complessivo di ore di volontariato, porta a **una valorizzazione economica annuale di 23.128,94 €** (contro i 154.793,34 € dell'anno precedente).

Formazione

Le attività di formazione, nel 2020, sono state fortemente influenzate dalla pandemia. **Il numero maggiore di ore è stato dedicato a una formazione specifica sanitaria** per gli operatori che hanno lavorato a contatto con gli ospiti e quindi sono stati i più esposti al rischio di contagio. A tenere gli incontri, che sono stati più frequenti all'inizio della pandemia, è stato il medico infettivologo della Fondazione.

Vi sono poi state, per le equipe degli spazi di ospitalità residenziale, delle **supervisioni con attenzione formativa**, nel corso delle quali sono state affrontate le criticità legate alla pandemia. Infine, per i responsabili delle attività che si svolgono nella sede di via Brambilla e che sono coinvolte nel percorso di **Regaliamoci Futuro**, sono stati organizzati 4 momenti di formazione specifica per un totale di 12 ore. Ai momenti di formazione sanitaria hanno partecipato tutti i dipendenti, mentre alle supervisioni delle equipe con attenzione formativa e ai momenti di formazione per responsabili coinvolti in *Regaliamoci Futuro* hanno coinvolto, in totale, 34 dipendenti su 78.

Grafico 45 - Formazione



A causa della pandemia, il dato complessivo delle ore di formazione è risultato inferiore a quello degli anni precedenti, (128 nel 2019, 194 nel 2018), ma si tratta in parte di attività differenti e quindi non sempre comparabili.

Organi direttivi

Per quanto riguarda gli indicatori relativi agli organi direttivi, vengono prese in considerazione le figure presenti all'interno dell'organigramma riportato nel capitolo dedicato alla Fondazione, ovvero: Presidenza e Consiglio di Amministrazione, Revisori dei conti, Direzione generale, Comitato di direzione, presidenti Associazione Amici Casa della Carità e Associazione Volontari Casa della Carità. **In totale, si tratta di 17 persone.**

Composizione per genere, età, qualifica

(405-1)

La governance della Fondazione è bilanciata tra uomini e donne, con una leggera prevalenza di queste ultime, ed è composta in maggioranza da persone sopra i 50 anni di età. Poco più della metà dei suoi membri non percepisce retribuzione, dal momento che, **per statuto, il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e i Revisori dei conti non percepiscono emolumenti** e svolgono quindi la loro attività a titolo gratuito. Rispetto all'anno precedente, è aumentata la quota di membri degli organi direttivi con più di 50 anni ed è aumentata la quota dei consulenti.

Grafico 46 - Composizione organi direttivi per qualifica

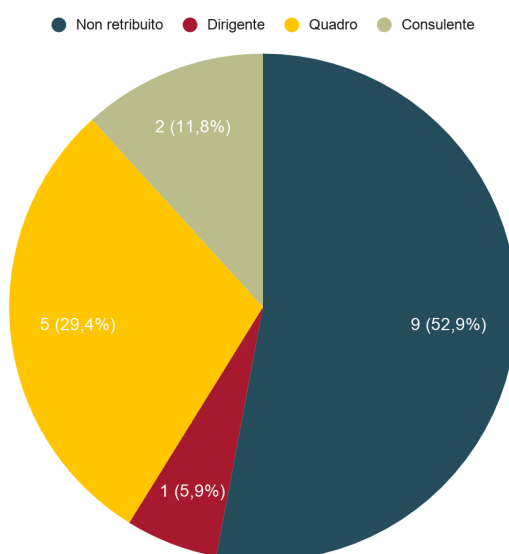
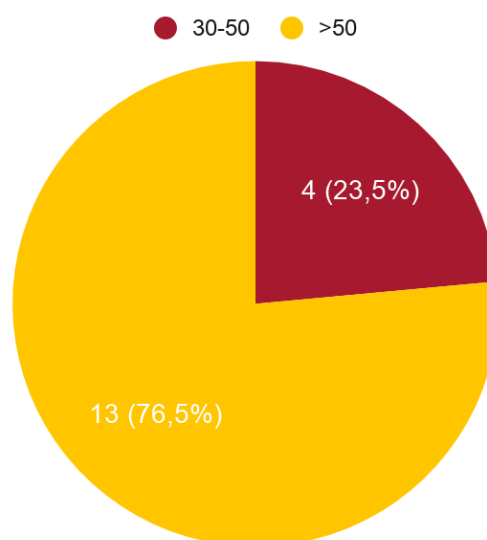
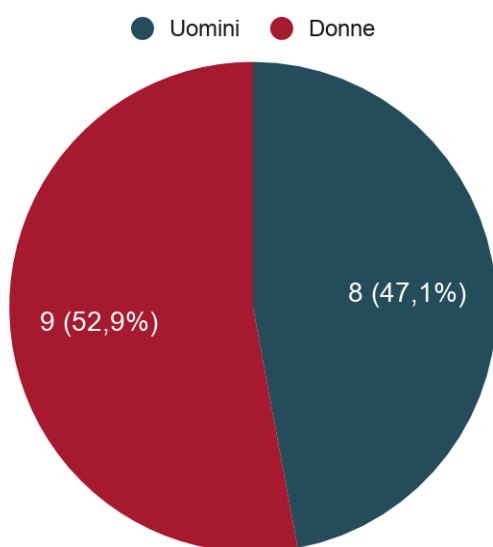


Grafico 47 - Composizione organi direttivi per genere

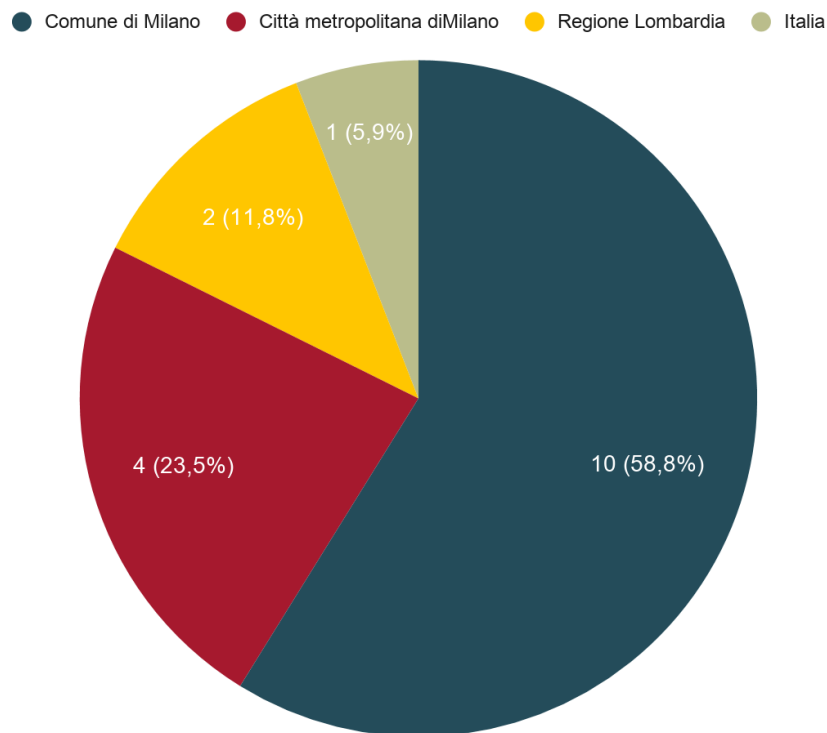
Grafico 48 - Composizione organi direttivi per età (destra)



Rapporto con la comunità locale (202-2)

Il rapporto tra governance della Casa della Carità e comunità locale, che si calcola tenendo conto della sede della Fondazione nel Comune di Milano e delle località di residenza dei componenti della governance, si conferma molto forte: **più dell'80% dei componenti risiede tra il Comune e la Città Metropolitana di Milano.**

Grafico 49 - Rapporto tra organi direttivi e comunità locale



Rendiconto economico

(102-45)

Nonostante la pandemia, per il settimo anno consecutivo, il risultato del bilancio consolidato della Casa della Carità è positivo e il trend di crescita confermato. Il risultato è stato raggiunto grazie a un'attenta gestione economica, in linea con quella degli anni precedenti, **grazie al contributo dell'Arcidiocesi di Milano per l'emergenza Covid-19 e grazie a una grande donazione straordinaria**. Il sostegno dell'Arcidiocesi, deciso nella prima metà dell'anno, ha consentito alla Fondazione di affrontare al meglio la difficile gestione della pandemia nel 2020. La donazione straordinaria, arrivata alla fine di novembre, ha consentito alla Casa della Carità di programmare la risposta alla crisi sanitaria e sociale nel 2021 e anche di sostenere, in parte, i lavori di ristrutturazione della sede di via Brambilla, pensati da *Regaliamoci Futuro* e resi ancora più urgenti dal Coronavirus.

Gratuità e pandemia

Premessa indispensabile al rendiconto economico della Fondazione è il concetto di gratuità. Gratuità non vuol dire che alcune attività sono gratuite e altre no: **tutte le attività della Casa della Carità sono totalmente gratuite per le persone in difficoltà che ne usufruiscono**.

Quello che cambia è la modalità di sostegno delle attività della Fondazione. Alcune attività sono finanziate da fondi pubblici provenienti da progetti, convenzioni o accreditamenti. Altre, invece, sono **portate avanti grazie alle donazioni dei cittadini o ai contributi di enti**. In questo caso, si tratta di interventi realizzati in maniera gratuita, che rappresentano più della metà delle iniziative della Casa della Carità e che, senza i donatori, non sarebbero possibili.

Nel 2020, il 59,5% delle attività della Casa della Carità è stato realizzato in maniera gratuita. Solitamente le attività in gratuità consentono alla Fondazione di rispondere alle domande di accoglienza più complesse, di agire di fronte alle emergenze sociali della città e di sperimentare soluzioni innovative di ospitalità. Anche nel 2020, lo hanno fatto, ma concentrandosi sulla **cura di quelle persone che, durante la pandemia, non avrebbero avuto altro luogo in cui andare**.

Attività finanziate con fondi pubblici

(NGO 08)

La Casa della Carità può ricevere finanziamenti dalle istituzioni secondo tre diverse modalità: attraverso **progetti, convenzioni e accreditamenti**. Nel primo caso, il progetto viene presentato dalla Fondazione all'ente pubblico e, qualora venga finanziato, contiene già tutti i dettagli del rapporto con l'ente pubblico stesso. Nel secondo caso, la Casa della Carità firma con l'ente pubblico un contratto, i cui contenuti riprendono il capitolato della gara d'appalto o le attività decise in coprogettazione. Gli accreditamenti, infine, hanno dei documenti di riferimento validi per tutti gli organismi accreditati, dei quali anche la Fondazione segue le indicazioni. Solo in tre casi (La Tillanzia, Casa Nido e Casa Francesco) l'accredito prevede una **Carta dei servizi**, che la Casa della Carità ha stilato.

Bilancio consolidato

Il 2020, per la Casa della Carità è stato un anno straordinario anche dal punto del bilancio. **I costi ma anche le entrate sono stati, a loro volta, straordinari** e questo ha consentito alla Fondazione di mantenere flussi di cassa corretti, di rispettare tutti gli impegni finanziari e di chiudere l'anno positivamente.

I costi sono stati decisamente maggiori rispetto agli altri anni a causa della pandemia. In particolare, rispetto al 2019, **le spese di funzionamento sono cresciute di 204.000 €**, principalmente per dispositivi di protezione individuale, sanificazioni e personale sanitario (nel 2020, la Fondazione ha aggiunto al suo organico cinque infermieri).

Anche le entrate della Fondazione sono cresciute, grazie a un aumento sia dei proventi relativi alle attività tipiche sia delle donazioni. Per la prima voce si sottolinea una crescita dei contributi da privati, che hanno compensato un calo dei fondi provenienti dal Comune di Milano sia per la mancata erogazione del contributo istituzionale annuale di 100.000 €, sia per il minor numero di persone ospitate in convenzione, a causa della pandemia. **Per la raccolta fondi, invece, va registrata un'ulteriore crescita dell'importo raccolto**, con significativi aumenti delle donazioni regolari e on line.

La Fondazione ha potuto contare, inoltre, su due entrate straordinarie: un contributo dell'Arcidiocesi di Milano per l'emergenza Covid-19 di 400.000 €, deciso nel primo semestre e una grande donazione straordinaria di 500.000 €, arrivata a fine novembre. **Grazie a questi due contributi, il bilancio consolidato è stato chiuso con un significativo avanzo di gestione di oltre 283.065 €.**

Valore aggiunto

(201-1)

Nel 2020, la gran parte delle voci relative al valore aggiunto sono cresciute rispetto al 2019: il valore della produzione del 15,6%, i costi intermedi del 12,9%, il valore aggiunto caratteristico lordo del 17,1%, il valore aggiunto globale lordo del 13,1% e il valore aggiunto globale netto del 14,2%. **Il valore della produzione è legato a una crescita sia dei proventi e ricavi da attività tipiche sia delle donazioni** mentre a far crescere i costi intermedi di produzione è stata la gestione della pandemia. La marcata differenza riguardante i componenti accessori e straordinari è invece dettata soprattutto da **un risultato del portafoglio titoli positivo**, ma notevolmente inferiore a quello dell'anno precedente.

Tabella 2 - Valore aggiunto (€)

	2020	2019	2018
Valore della produzione	5.453.948	4.718.120	4.609.681
Costi intermedi di produzione	1.996.225	1.767.507	1.708.861
Valore aggiunto caratteristico lordo	3.457.723	2.950.613	2.900.820
Componenti accessori e straordinari	-47.178	65.115	-69.132
Valore aggiunto globale lordo	3.410.546	3.015.729	2.831.688
Ammortamenti d'esercizio	-155.358	-164.872	-162.724
Valore aggiunto globale netto	3.255.188	2.850.856	2.668.965

Nell'analizzare la distribuzione del valore aggiunto, **la remunerazione del personale, anche nel 2020, si conferma la voce più importante, con un peso superiore all'80%**. La remunerazione della pubblica amministrazione è leggermente calata soprattutto per gli sgravi legati alla pandemia mentre **la remunerazione dell'azienda, che si compone del risultato d'esercizio e della variazione delle riserve, è significativamente aumentata**. Grazie alle entrate straordinarie arrivati nel corso dell'anno, nel 2020, la Casa della Carità ha chiuso il bilancio con un avanzo di gestione di oltre 283.065 € e ha effettuato accantonamenti per 320.000 €.

Di questi, **90.000 € verranno utilizzati per finanziare i lavori di ristrutturazione della sede di via Brambilla**, pensati da *Regaliamoci Futuro* e resi ancora più urgenti dal Coronavirus, 30.000 € verranno usati nel 2021 per affrontare ulteriori spese straordinarie legate al Coronavirus e altri 120.000 € verranno utilizzati per attività da sviluppare nei prossimi mesi, dal momento che la pandemia potrebbe avere delle ripercussioni anche sulle entrate della Fondazione nel 2021.

Tabella 3 - Distribuzione del valore aggiunto (€)

	2020	2019	2018
Remunerazione personale	2.652.008	2.646.986	2.695.609
Remunerazione pubblica amministrazione	35.257	60.066	32.156
Remunerazione capitale di credito	15.856	18.680	11.417
Remunerazione azienda (risultato d'esercizio + variazione delle riserve)	552.066	125.214	-70.218
Valore aggiunto globale netto	3.255.188	2.850.856	2.668.965



Valore della produzione

Analizzando la distribuzione del Valore della produzione, va sottolineato che per il 44% è composto da donazioni e contributi a favore della Casa della Carità. Si tratta di un dato importante perché significa che enti privati e, soprattutto, cittadini sostengono la Fondazione in maniera decisiva. Il dato è in crescita: nel 2018 rappresentava il 39,4% del valore della produzione e nel 2019 il 43,4%.

Grafico 50 - Valore della produzione 2020 (€)

● Proventi e ricavi da attività tipiche ● Donazioni e raccolta fondi ● Altri ricavi e proventi

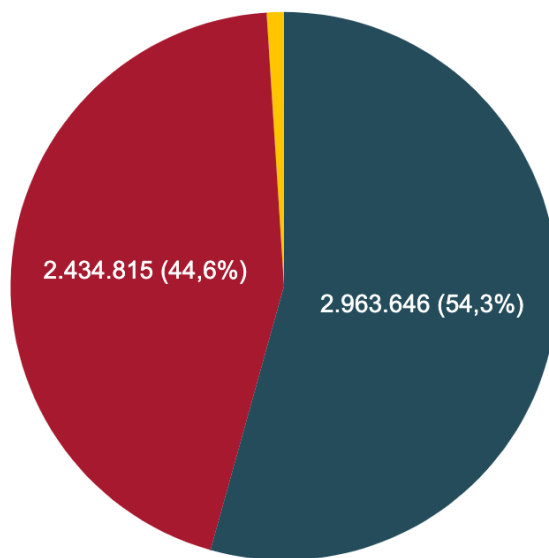
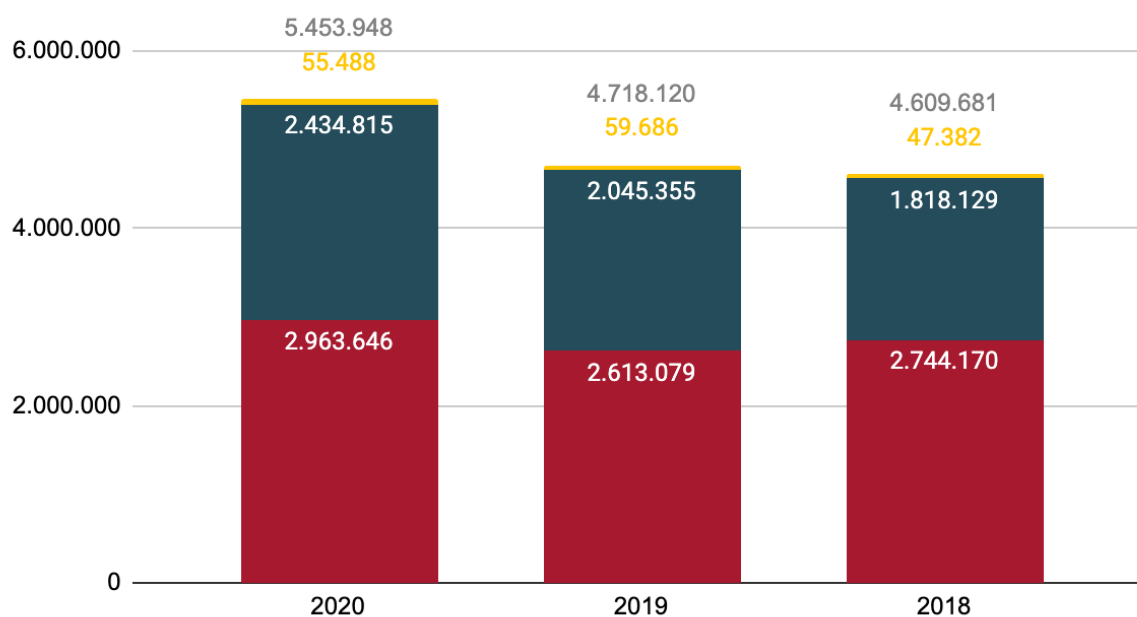


Grafico 51 - Valore della produzione (€)

■ Altri ricavi e proventi ■ Donazioni e raccolta fondi ■ Proventi e ricavi da attività tipiche



Proventi e ricavi da attività tipiche

La voce Proventi e ricavi da attività tipiche riguarda tutti i fondi che la Casa della Carità riceve da organizzazioni pubbliche e private per portare avanti la sua mission. **Come accade ormai da anni, una quota rilevante dei proventi è composta da contributi e contratti con le diverse istituzioni dello Stato Italiano, tra le quali spicca il Comune di Milano.** Il dato si conferma superiore al 50%, ma è in calo sia in termini percentuali sia in valore assoluto.

Tabella 4 - Proventi da attività tipiche 2020 (€)

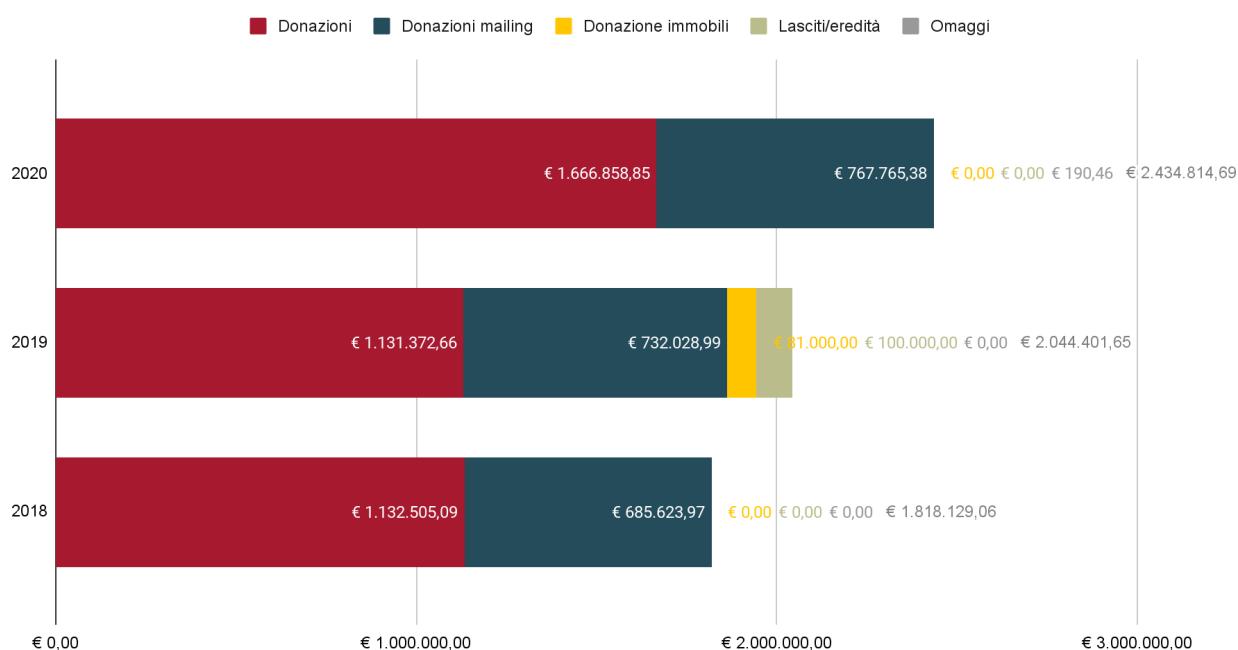
	2020	2019	2018
Contributo 8 per mille Chiesa Cattolica - Arcidiocesi di Milano	100.000	100.000	100.000
Contributo cinque per mille	66.193	64.011	62.882
Contributi da enti	610.000	490.960	455.200
Contributi su progetti da enti pubblici	98.700	232.609	345.771
Contributi su progetti da enti privati	251.072	264.505	333.837
Contratti prestazioni servizi Enti pubblici	1.393.800	1.435.651	1.432.480
Contratti prestazioni servizi enti privati	16.640	25.344	14.000
Contributo emergenza Covid – Arcidiocesi di Milano	400.000	0	0
Contributo sanificazione (art. 125 DL 34-2020)	24.310	0	0
Contributo locazioni (art. 28 DL 24-2020)	2.930	0	0
Proventi Attività Tipiche	2.963.646	2.613.079	2.744.170

Nell'anno della pandemia, è stato fondamentale anche **il sostegno straordinario dell'Arcidiocesi di Milano**, che ha aggiunto 400.000 € all'annuale contributo di 100.000 €. Infine, risulta molto rilevante e in crescita l'apporto degli enti privati, come fondazioni e aziende.

Donazioni e raccolta fondi

Nel 2020, il 44,6% dei proventi della Casa della Carità, pari a **2.434.815 €**, proviene da donazioni individuali da parte di **20.823 donatori attivi**. I fondi provenienti dalle donazioni hanno avuto **un incremento del 16% rispetto al 2019**, grazie allo sviluppo di campagne mirate su tutti i canali di raccolta, dalle donazioni regolari, al direct mailing, all'online e grazie a una grande donazione straordinaria.

Grafico 52 - Donazioni e raccolta fondi



In particolare, nel corso del 2020, la pandemia ha avuto effetto su due tipi di donazioni: **le donazioni regolari e le donazioni on line** (entrambe conteggiate all'interno della voce "Donazioni" della tabella e del grafico precedenti). Entrambe hanno avuto un incremento considerevole, che mostra tutto il loro potenziale di crescita.

Tabella 5 - Donazioni regolari e on line (€)

	2020	2019	Differenza 2020 - 2019 (%)
Donazioni on line	65.218	20.501	+218
Donazioni regolari	80.032	57.183	+40

Le donazioni online sono più che triplicate rispetto al 2019, in conseguenza dell'impossibilità di recarsi fisicamente a donare fuori dalla propria abitazione durante il lockdown. L'importo raccolto dalla Fondazione tramite donazione regolare è stato superiore del 40% rispetto all'anno precedente, segno che **per un numero crescente di donatori sostenere la Casa della Carità con continuità e regolarità è un valore aggiunto**.

Contributo 5 per mille

Il 5 per mille a bilancio 2020 riguarda le scelte espresse nel 2018. Rispetto ai due anni precedenti **si conferma in crescita sia il numero delle scelte sia l'importo totale del contributo**. Nel 2020, però, in via del tutto eccezionale, a causa della pandemia, è stato liquidato anche il 5 per mille che riguarda le scelte espresse nel 2019. **Anche in questo caso, i dati sono in crescita**, ma l'importo verrà incluso nel bilancio 2021 della Fondazione.

Tabella 6 - Contributo 5 per mille

Anno	Totale (€)	%	Importo scelte(€)	Scelte	Variazione percentuale anno precedente	Donazione media (€)
2015	69.480	18	67.412	1.125	10	60
2016	62.882	-9	60.873	1.122	0	54
2017	64.011	2	62.170	1.160	3	54
2018	66.193	3	64.393	1.224	6	53

Contributi da enti

Nel 2020, la Casa della Carità ha collaborato con **enti ecclesiastici, aziende, associazioni e fondazioni**, i cui contributi sono dettagliati nella tabella di seguito.

Tabella 7 - Contributi da enti

Ente	Contributo(€)
Fondazione Cariplo	400.000
Novo Millennio - per <i>Diogene</i>	89.000
Fondazione De Agostini - per <i>Tillanzia</i>	80.000
ASST Fatebenefratelli Sacco - per <i>Proviamoci Assieme</i>	75.000
Fondazione "Ester Barbaglia"	50.000
Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico - per <i>Cura del disagio psichico a Crescenzago</i>	50.000
Permira	40.000
Fondazione De Agostini	25.000
Rotary Club Milano	25.000
Anima SGR	25.000
Amici di Francesco Onlus - per Casa Francesco	12.000

Trattamenti pensionistici e assistenza sanitaria integrativa

(201-3)

Tutti i dipendenti hanno scelto di lasciare il **Trattamento di fine rapporto in azienda**, ad eccezione di un dipendente e del dirigente, il cui contratto prevede l'utilizzo del TFR come forma di finanziamento per la previdenza complementare. Tutti i dipendenti godono di forme di **assistenza sanitaria integrativa**, in base a quanto previsto dai rispettivi contratti collettivi nazionali di lavoro.

Premi di risultato

(201-3)

Nel 2020, in seguito a un accordo sindacale, la Fondazione ha erogato a tutti i suoi dipendenti i **premi di risultato relativi all'anno 2019**. La somma complessiva è stata di circa 23.700 € lordi, pari a un premio di risultato annuale forfettario di 400 € per un dipendente a tempo pieno. L'erogazione del premio è avvenuta in una tranche a dicembre.

Il Consiglio di amministrazione della Fondazione, inoltre, ha deliberato **due premi aggiuntivi per l'emergenza Covid-19**, uno per il periodo marzo-giugno e un altro per il periodo ottobre-dicembre. Entrambi sono stati assegnati anche sulla base delle presenze dei lavoratori nelle proprie sedi lavorative durante il primo e il secondo lockdown. Il primo premio è stato erogato a dicembre, per una somma complessiva di **circa 22.500 € lordi**. Il secondo è già stato deciso e verrà erogato nel 2021.

Trattamento economico nuovi assunti

(202-1)

I nuovi assunti nel corso del 2020 sono stati inquadrati nei livelli contrattuali previsti per il tipo di funzione, con **la retribuzione prevista dal contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento**. Non vi sono differenze di genere.

Contributi statali

(201-4)

La Fondazione ha **i benefici fiscali garantiti a tutti gli enti non commerciali**. Inoltre, per il ramo Onlus, beneficia degli sgravi previsti dalla normativa vigente per le organizzazioni non lucrative di utilità sociale. Nel 2020, secondo quanto previsto dalla legge 205/2017, la Fondazione ha beneficiato degli sgravi contributivi per l'assunzione a tempo indeterminato o la stabilizzazione di contratti a termine di giovani under 35. Si è trattato di un dipendente per un totale di sgravi contributivi di circa 1.800 €. Inoltre, la Casa della Carità ha fatto ricorso a **diverse misure varate dal Governo per affrontare le conseguenze della pandemia**.

Assunzioni e stabilizzazioni

La Fondazione ha beneficiato degli sgravi contributivi per l'assunzione a tempo indeterminato o la stabilizzazione di contratti a termine previsti dal Decreto Legge 104/20. Si è trattato di due dipendenti per un totale di sgravi contributivi di circa 650 €.

Fondo Integrazione Salariale (FIS)

Nel 2020, la Fondazione ha fatto ricorso al Fondo d'Integrazione Salariale (FIS) dell'INPS per garantire un intervento a sostegno del reddito per due dipendenti: le loro mansioni sono state interrotte a causa della pandemia e non è stato possibile assegnarne di nuove. Nel primo caso, il periodo di FIS è durato 25 settimane, nel secondo 9. Il sostegno ha garantito ai dipendenti l'80% del salario. La Casa della Carità, inoltre, ha sempre anticipato il contributo INPS garantendo così ai lavoratori mensilmente l'arrivo del sostegno. Complessivamente, si è trattato di 1.158 ore per un importo di circa 9.379 €.

Irap primo acconto 2020

La Fondazione ha beneficiato della norma prevista dall'art. 24 del D.L. 34/2020 "Decreto Rilancio" per effetto della quale si è potuto omettere il pagamento della prima rata dell'acconto Irap anno 2020 per un totale di 2.538 €.

Credito imposta sanificazione

L'art. 125 del D.L. n. 34/2020 ha introdotto un credito d'imposta a fronte delle spese sostenute per la sanificazione degli ambienti nei quali è esercitata l'attività. Tra i crediti si è imputato l'ammontare del credito d'imposta di 24.310 € relativo a quanto riconosciuto sulle spese sostenute entro il 31.12.2020.

Credito imposta locazioni

L'art. 28 del D.L. n. 34/2020 ha previsto un credito d'imposta nella misura del 60% dell'ammontare mensile del canone di locazione di immobili destinati allo svolgimento dell'attività. Tra i crediti si è imputato l'ammontare del credito d'imposta di 2.930 €.

Dilazione pagamento tributi e contributi

Considerando le varie misure agevolative previste dal Decreto Cura Italia e Decreto Liquidità la Fondazione ha beneficiato della proroga dei termini di versamenti tributari e contributivi in scadenza nel mese di marzo 2020 per il solo settore Onlus e nei mesi di aprile e maggio 2020 per i due settori Istituzionale e Onlus, per un totale di 129.286 €. Al 31.12.2020 rimane ancora un debito di 73.746 € che è stato completamente pagato entro il 16 aprile 2021.

Sospensione rate finanziamento

La Fondazione ha in essere un contratto di finanziamento rimborsabile in 18 mesi, stipulato in data 29.11.2019 per l'importo di 190.000 €, con scadenza il 29.05.2021. Per tale finanziamento si è ottenuto la sospensione del pagamento di n. 6 rate in scadenza tra il 29.03.2020 e il 29.08.2020.

Catena di fornitura

(102-9)

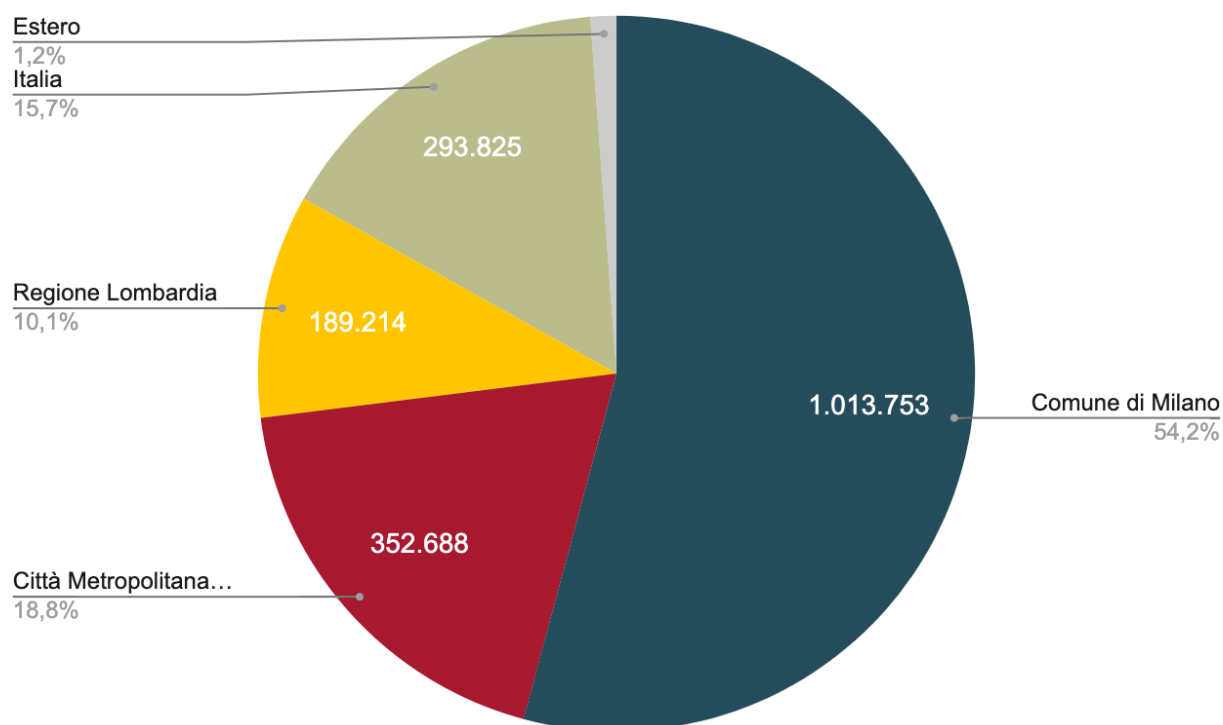
La catena di fornitura della Casa della Carità è ampia e variegata, ma le forniture più rilevanti dal punto di vista economico sono un numero ridotto. In particolare, riguardano l'acquisto di servizi di ristorazione destinati a ospiti, lavoratori e volontari della Fondazione, servizi per la raccolta fondi e attività di manutenzione degli immobili e delle strutture che la Casa della Carità possiede o gestisce.

Rapporto tra fornitori e comunità locale

(204-1)

La Fondazione conferma il suo stretto rapporto con la comunità locale, generando positive ricadute economiche sul territorio nel quale opera. **Il 55% del valore delle forniture della Fondazione viene acquistato nel Comune di Milano e un ulteriore 18% nella Città Metropolitana.** Il dato 2020 è in linea con quelli degli anni precedenti.

Grafico 53 - Rapporto tra fornitori e comunità locale per valori di beni e servizi acquistati - 2020 (€)



Criteri di valutazione dei fornitori

(414-1)

La Fondazione è dotata di una procedura per valutare i propri fornitori, avviata nel 2016. A ciascun fornitore viene somministrato **un questionario**, compilato dal legale rappresentante dell'ente al quale vengono allegati alcuni documenti, tra cui la copia dell'Iscrizione Registro imprese C.C.I.A.A., del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) e della polizza assicurativa.

Vengono inoltre richieste **informazioni sulla struttura organizzativa dell'impresa**, sulle modalità di pagamento, sul Modello di organizzazione, gestione e controllo (D.Lgs. 231/2001) e sui sistemi di gestione aziendali per la qualità (UNI EN ISO 9001), per la sostenibilità ambientale (UNI EN ISO 14001) e per la sicurezza (OHSAS 18001). Infine, tra le caratteristiche che vengono prese in considerazione per redigere la valutazione del fornitore, **puntualità, flessibilità e prezzo** vengono prese in maggiore considerazione, dato il tipo di attività che svolge la Fondazione, spesso legate a urgenze ed emergenze.

Profilo di rischio del portafoglio

Il profilo di rischio della Casa della Carità, secondo il quale vengono gestiti i titoli che compongono il patrimonio della Fondazione, è approvato dal Consiglio di Amministrazione. È un documento all'interno del quale sono stabiliti **i criteri, di natura finanziaria ed etica, secondo i quali la Casa della Carità effettua i suoi investimenti**. Si sottolinea, in particolare, tra i limiti di responsabilità sociale, l'attenzione rivolta agli emittenti di **titoli azionari e obbligazionari compresi nell'universo investibile fornito da Etica Sgr**.

Investimenti

203-1

Nel 2020 la Fondazione ha registrato 9.484 € di investimenti per immobilizzazioni materiali e 52.406 € per immobilizzazioni immateriali. Nel primo caso, si è trattato soprattutto dell'acquisto di **computer portatili per consentire il lavoro da remoto durante la pandemia**. Nel secondo caso, per la creazione di un secondo accesso alla sede di via Brambilla, reso necessario dalle misure anti Covid-19, per la ristrutturazione di un appartamento che la Fondazione ha ottenuto in comodato l'anno precedente e per l'ultimazione dei lavori per il Certificato Prevenzione Incendi.

Rendiconto ambientale

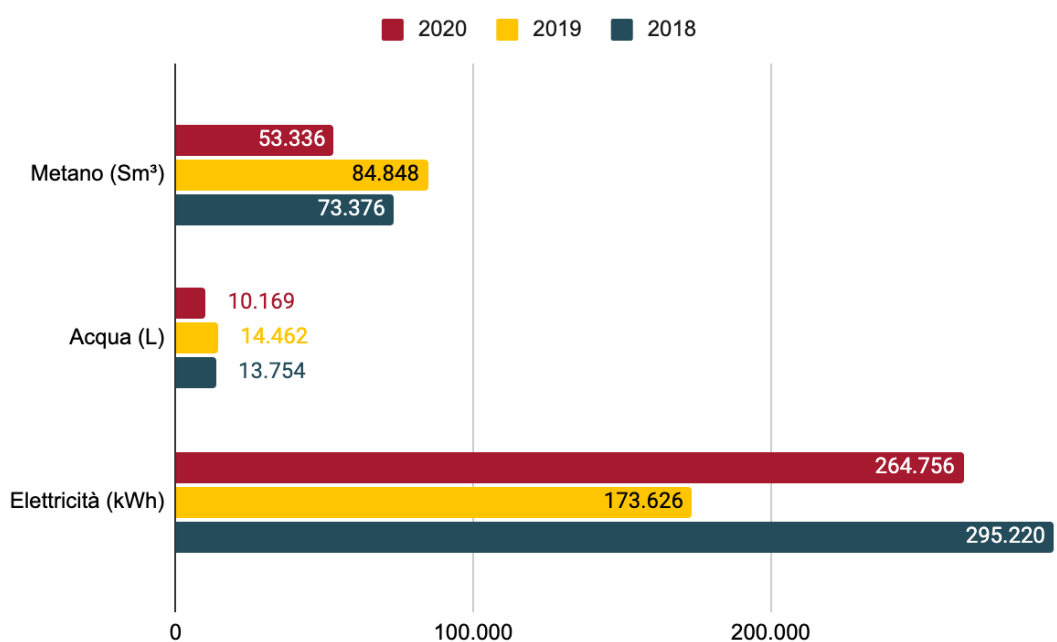
La pandemia ha fortemente influito anche sull'impatto ambientale della Casa della Carità, che è fortemente collegato a consumi e rifiuti.

Consumi

(302-1 / 302-2)

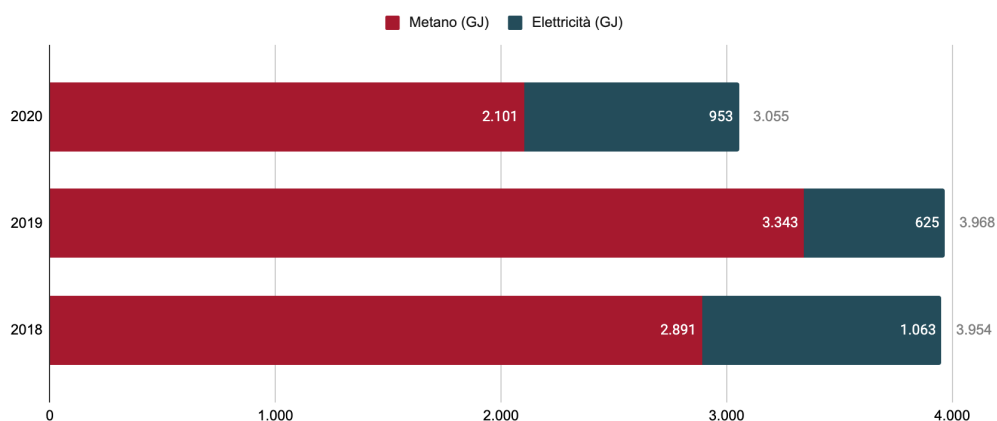
I consumi di **acqua e metano** della sede di via Brambilla sono nettamente diminuiti poiché il servizio docce è rimasto chiuso a partire da marzo. I consumi di **elettricità** sono aumentati a causa della maggiore presenza degli ospiti all'interno della Casa della Carità, per la pandemia.

Grafico 54 - Consumi di acqua, metano, ed elettricità



Complessivamente, il consumo di **energia** della sede della Fondazione, nel 2020, è **stato inferiore a quello degli anni precedenti**.

Grafico 55 - Consumi di acqua, metano, ed elettricità



Per il Bilancio di sostenibilità, si è scelto di realizzare una versione digitale del documento, per evitare consumi di carta.

Descrizione e prestazione della flotta aziendale

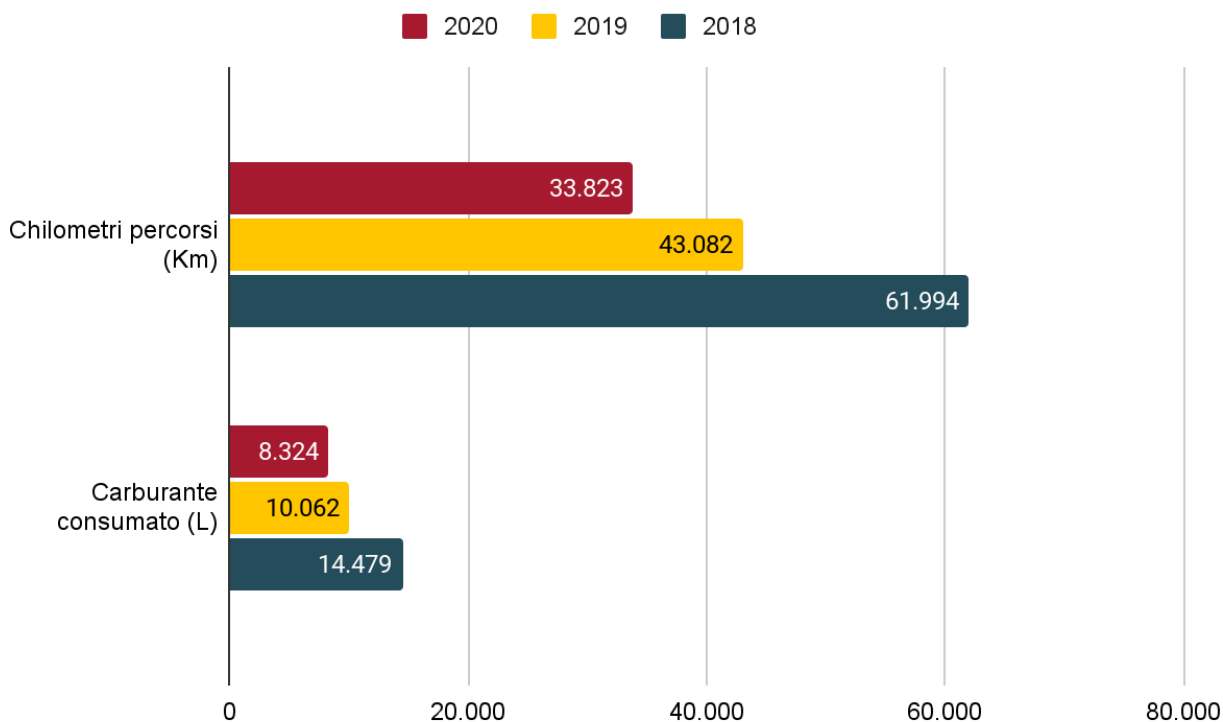
(302-3)

La flotta aziendale della Casa della Carità, a disposizione di operatori e volontari secondo determinate procedure, è composta da:

- **Fiat Doblò** (7 posti – immatricolazione: 2014)
- **Fiat Ducato** (camper, 4 posti – immatricolazione: 2000)
- **Ford Transit** (furgone cassonato, 3 posti – immatricolazione: 2010)
- **Peugeot Vogue** (motociclo 50 cc, 1 posto – immatricolazione: 2012)
- **Toyota Yaris Hybrid** (4 posti - immatricolazione 2019)
- **Volkswagen Golf** (5 posti – immatricolazione: 2012)
- **Volkswagen Transporter Combi** (9 posti – immatricolazione: 2014)

I mezzi della Fondazione, sempre a causa della pandemia, sono stati meno utilizzati rispetto agli anni precedenti.

Grafico 56 - Flotta aziendale

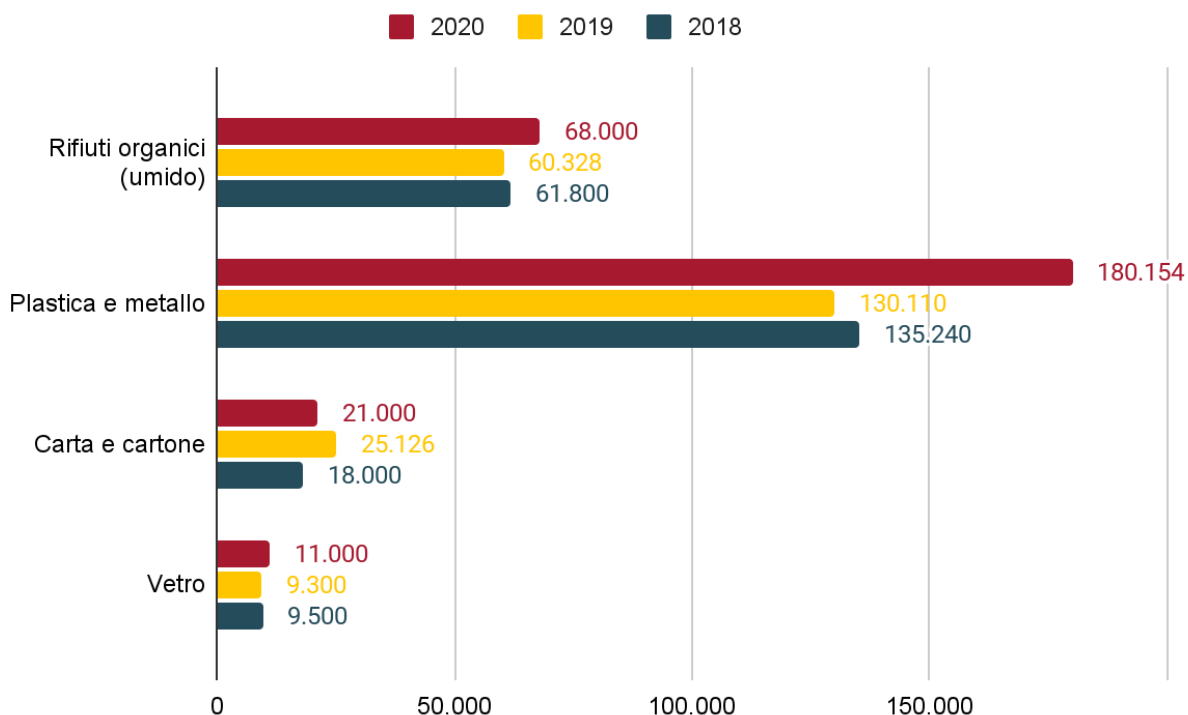


Rifiuti

(306-2)

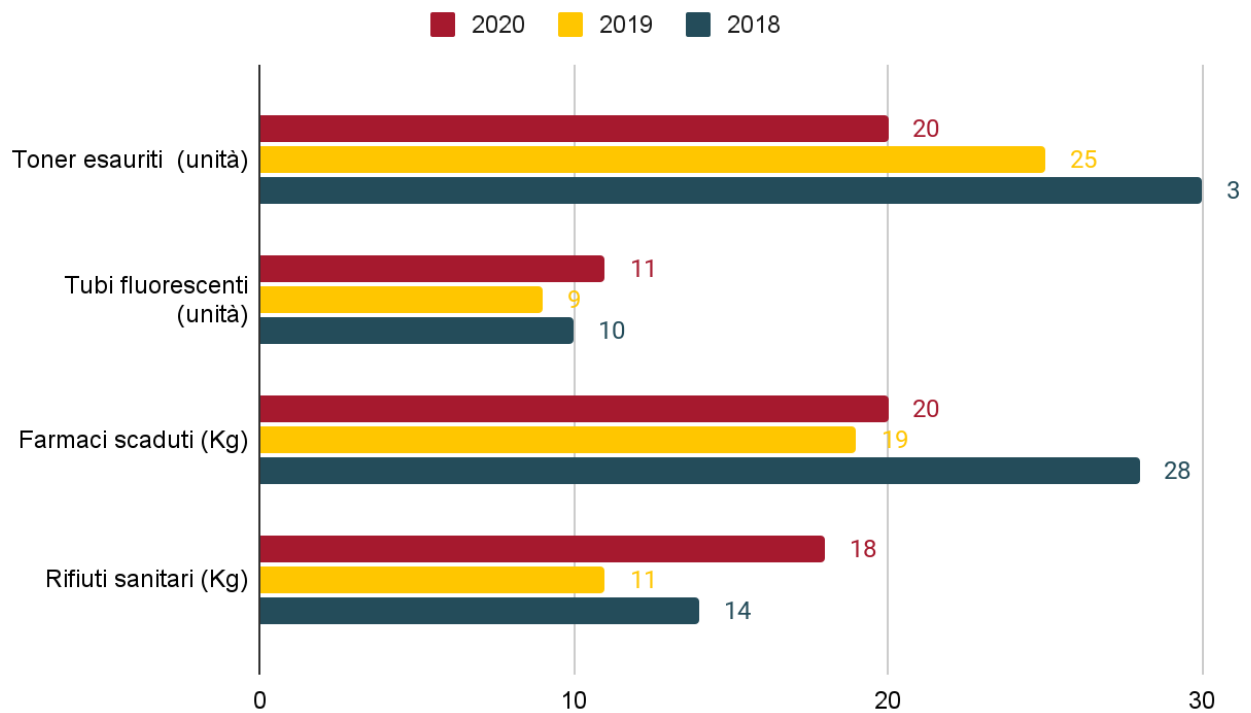
Il conteggio dei rifiuti prodotti è basato sul sistema utilizzato per la raccolta: sacco trasparente neutro per rifiuti generici, sacco giallo per plastica e metallo, cassonetto per vetro, cassonetto per carta e cartone, cassonetto per rifiuti organici/umido domestico. **Vengono conteggiati i sacchi prodotti e il valore è moltiplicato per la capienza dei sacchi in uso.**

Grafico 57 - Rifiuti (L)



Tutti i dati, ad eccezione di quelli relativi a carta e cartone, sono in netta crescita rispetto agli anni precedenti perché, a causa della pandemia, gli ospiti hanno vissuto la Casa della Carità molto più che negli anni passati, non potendo uscire per lunghi periodi. Le conseguenze della pandemia sono evidenti anche nei dati relativi ai rifiuti speciali, con una crescita netta dei rifiuti sanitari. Questi, come tutti i rifiuti speciali, vengono smaltiti tramite un fornitore specializzato che li ritira presso la sede della Fondazione.

Grafico 58 - Rifiuti speciali



La Fondazione ospita nella sua sede un contenitore per i vestiti usati della cooperativa sociale Vesti Solidale. La collaborazione con la cooperativa consente il recupero di indumenti, scarpe e borse usati, che altrimenti verrebbero buttati.

Comunicazione e raccolta fondi

(NGO08 / NGO10)

La Casa della Carità ha una particolare attenzione per la comunicazione, in tutti i suoi aspetti: comunicazione istituzionale, rapporti con i media, relazioni con gli stakeholder e attività di raccolta fondi. **La comunicazione e la raccolta fondi della Fondazione sono fortemente in sintonia con i valori e la mission e mettono sempre al primo posto le persone ospiti**, prestando grande attenzione al rispetto per le loro storie. Gli obiettivi vengono raggiunti tramite strategie e tecniche che tengano conto delle istanze etiche e sociali della Casa della Carità.

Nel 2020, le attività di comunicazione e la raccolta fondi hanno prestato una particolare attenzione alla pandemia: **spiegando, con continuità e delicatezza, come questa ha avuto un impatto sulle vite delle persone più fragili ed escluse** e raccontando come la Casa della Carità ha risposto a questa nuova e difficile situazione. Inoltre, in considerazione della condizione di fragilità generalizzata creata dalla pandemia, **la Fondazione ha avviato un'attività di contatto e ascolto telefonico con alcuni gruppi di persone fragili** (Casa Anziani e Raccontami), **ma anche con i donatori**; un'attività di comunicazione uno a uno finalizzata allo scambio di notizie sul vissuto della pandemia da parte delle persone accolte e dei donatori.

Comunicazione istituzionale e rapporti coi media

A partire dalla sua esperienza sociale quotidiana, la Casa della Carità **propone riflessioni all'interno del dibattito pubblico locale e nazionale**, prendendo spesso posizione per voce del suo presidente don Virginio Colmegna.

Grafico 59 - Sito www.casadellaCarità.org

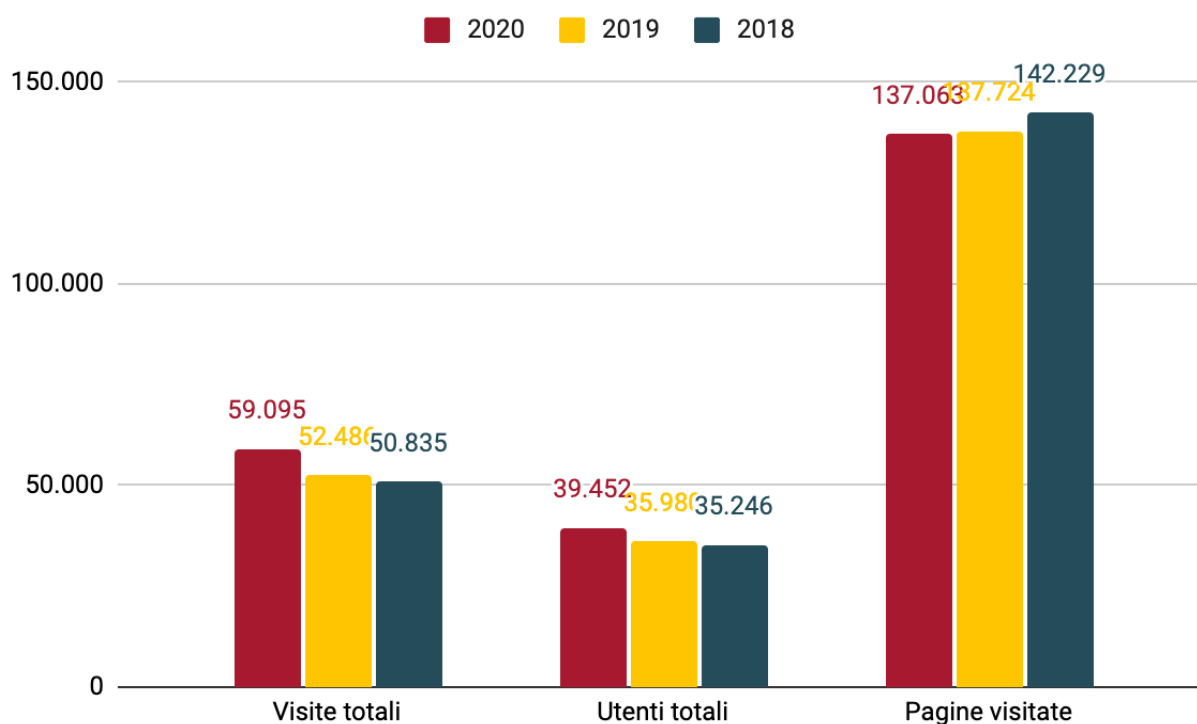
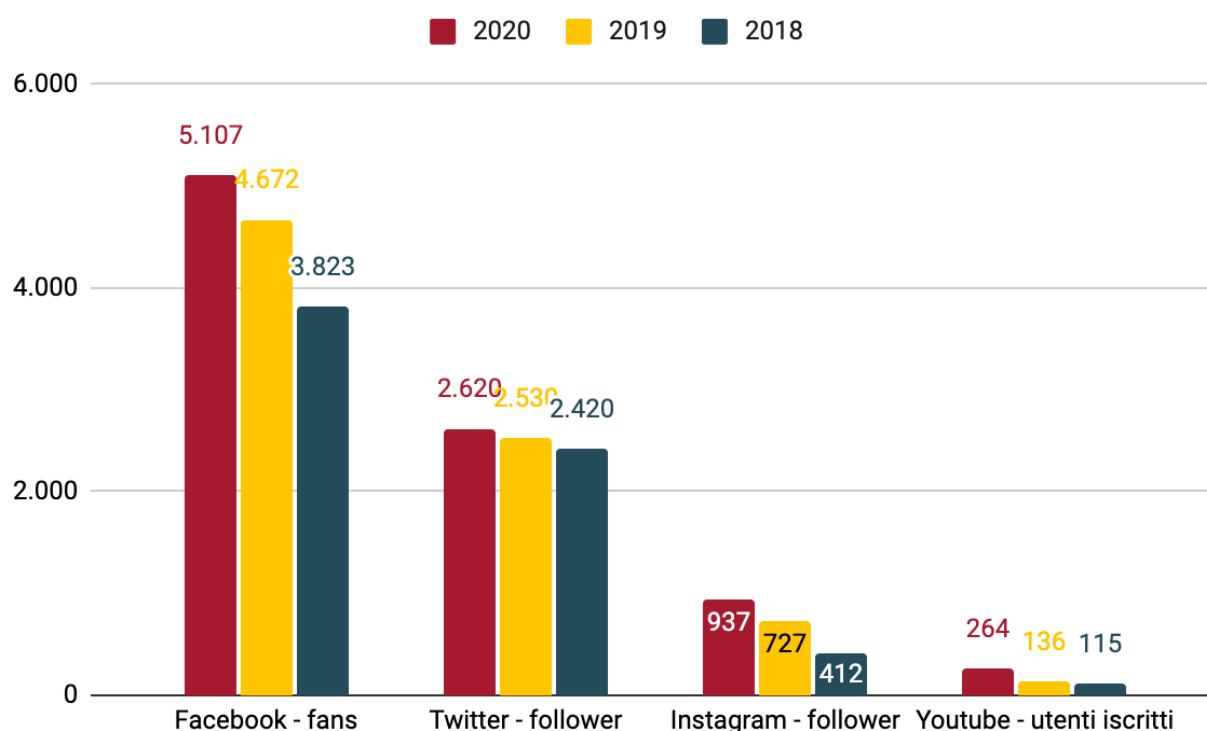


Tabella 8 - Sito www.casadellacarità.org

	2020	2019	2018
Nuove pagine create	163	138	241
Prime visite (%)	87	86	86
Tempo medio di una visita al sito	1'53"	1'54"	2'10"
Pagine medie per visita	2,32	2,62	2,80

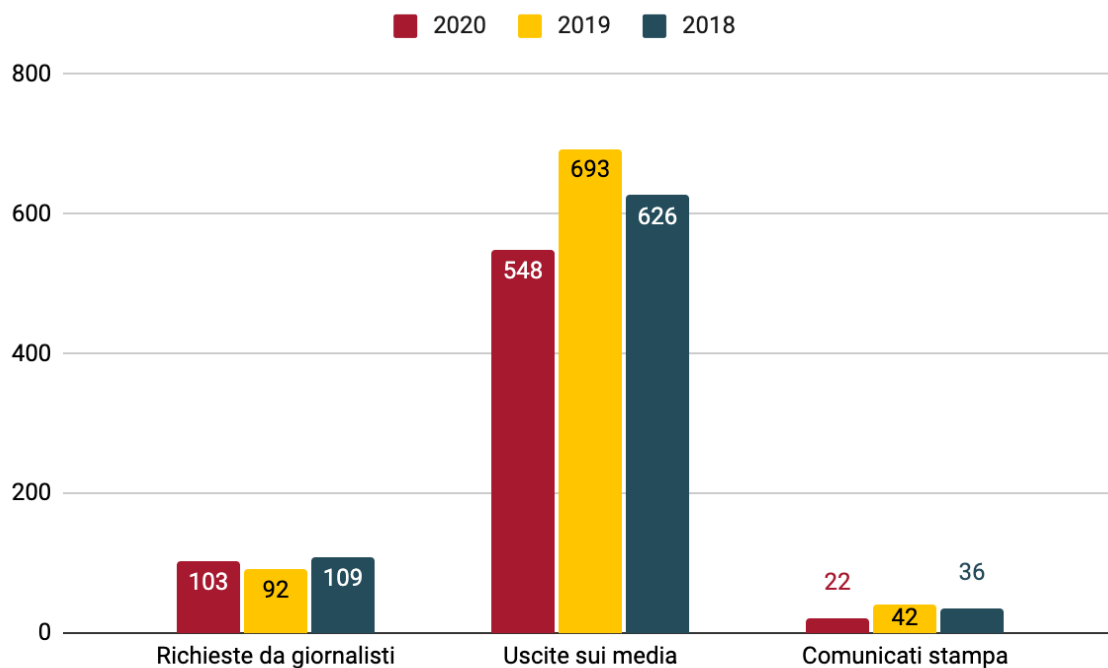
Inoltre, l'area comunicazione e fundraising della Casa della Carità si impegna a dare voce alle tante persone altrimenti invisibili, anche attraverso le storie di vita di quanti sono accolti o seguiti dalla Fondazione. **L'obiettivo è trasformare queste storie in momenti di riflessione politica e culturale sui bisogni della città**, contribuendo così a riempire di contenuti concreti un dibattito pubblico che non sia urlato, ma costruttivo per la collettività.

Grafico 60 - Social media



Le prese di posizione pubbliche della Fondazione sono frutto di confronto tra Presidenza, Direzione generale, Responsabili d'area coinvolti e area comunicazione e fundraising. In alcuni casi di particolare importanza, gli argomenti sui quali verranno fatte delle dichiarazioni vengono discussi collegialmente nel corso delle riunioni dell'area comunicazione e fundraising oppure insieme ai responsabili d'area.

Grafico 61 - Rapporti coi media



Nel 2020, la Fondazione ha visto crescere la sua presenza sui social media e il traffico generato dal suo sito, mentre si registra un calo delle uscite sui media. Su questi dati **è evidente l'impatto della pandemia** che, da un lato, ha spinto molte più persone verso la comunicazione digitale, in particolare nei periodi di lockdown, e, dall'altro, ha fortemente monopolizzato l'attenzione dei media.

Raccolta fondi

L'attività di raccolta fondi riveste un ruolo cruciale per la Casa della Carità: grazie alle donazioni dei cittadini e ai contributi da enti, la Fondazione svolge tutte le attività sociali e culturali non coperte da fondi pubblici provenienti da progetti, convenzioni o accreditamenti. **Sono le attività in gratuità, che rappresentano il 59,5% di tutte le attività della Fondazione.**

La comunicazione della Casa della Carità si rivolge ai donatori con cadenza regolare, principalmente tramite lettere cartacee e digitali sulla vita quotidiana delle persone ospiti, sulle riflessioni politiche e spirituali che animano l'agire quotidiano degli operatori e sulle iniziative culturali.

Per raccogliere le storie degli ospiti e per avere aggiornamenti in merito alle diverse attività della Fondazione l'area lavora **in stretta collaborazione con i servizi, i progetti e gli operatori.** Presta, inoltre, grande attenzione alla privacy degli ospiti e alla loro sensibilità in fase di scrittura delle comunicazioni che vengono inviate ai donatori. **La Casa della Carità ha l'impegno di massima trasparenza e correttezza nei confronti dei propri stakeholder e di conseguenza anche nei confronti dei propri sostenitori,** in relazione al proprio operato e adotta principi di trasparenza e correttezza nella gestione di donazioni, liberalità e contributi. Come stabilito dal Codice Etico della Fondazione, le risorse ricevute vengono utilizzate secondo criteri di efficacia, pertinenza ed efficienza. **Al donatore è riconosciuta la possibilità di richiedere informazioni in merito alle modalità di utilizzo dei fondi donati e ai risultati conseguiti grazie a suddette donazioni.** Inoltre la Fondazione garantisce, se richiesto, il rispetto dell'anonimato del donatore.

Un dettagliato rapporto delle attività di raccolta fondi è presente nella sezione *Rendiconto economico* del capitolo *Trasparenza*.

Indice dei contenuti GRI

I contenuti del Bilancio di sostenibilità della Fondazione sono stilati seguendo le Linee guida per il reporting di sostenibilità della Global Reporting Initiative (GRI) nella versione più aggiornata GRI-STANDARDS. GRI è un'organizzazione non profit che, allo scopo di promuovere la sostenibilità economica, ambientale e sociale, ha creato uno dei modelli più riconosciuti in campo internazionale per la rendicontazione della sostenibilità.

GRI STANDARDS	Pagina del Bilancio di sostenibilità
101-9	Catena di fornitura
102-1	Fondazione
102-10	Il 2020 della Casa della Carità
102-11	Certificazioni Rapporti con i media
102-12	Stakeholder Certificazioni
102-13	Stakeholder
102-14	Lettera del presidente
102-16	Valori Modello di organizzazione, gestione e controllo
102-17	Modello di organizzazione, gestione e controllo
102-18	Organizzazione
102-19	Organizzazione
102-2	Fondazione
102-20	Struttura Organizzativa
102-21	Coinvolgimento degli Stakeholder
102-22	Organizzazione
102-23	Organizzazione
102-24	Organizzazione
102-25	Modello di organizzazione, gestione e controllo
102-3	Fondazione
102-30	Struttura organizzativa Crediti e ringraziamenti
102-31	Struttura organizzativa Crediti e ringraziamenti
102-32	Metodologia
102-4	Fondazione
102-40	Stakeholder
102-41	Dipendenti
102-42	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrice di materialità

GRI STANDARDS	Pagina del Bilancio di sostenibilità
102-43	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrice di materialità
102-44	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrice di materialità
102-45	Rendiconto economico
102-46	Periodo e perimetro del Bilancio
102-47	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrice di materialità
102-48	Periodo e perimetro del Bilancio
102-49	Periodo e perimetro del Bilancio
102-5	Fondazione
102-50	Metodologia
102-51	Metodologia
102-52	Metodologia
102-53	Metodologia
102-54	Metodologia
102-56	Asseverazione del bilancio
102-6	Stakeholder
102-7	Rendiconto sociale
102-8	Rendiconto sociale
103-1	Periodo e perimetro del Bilancio
201-1	Valore aggiunto
201-3	Trattamenti pensionistici Premi di risultato
201-4	Contributi statali
202-1	Trattamento economico nuovi assunti
202-2	Rapporto tra governance e comunità locale
204-1	Rapporto tra fornitori e comunità locale
205-1	Modello di organizzazione, gestione e controllo
205-2	Modello di organizzazione, gestione e controllo
302-1	Consumi
302-1	Flotta Aziendale
302-2	Consumi
302-3	Consumi - Descrizione e prestazione della flotta aziendale
306-2	Rifiuti
401-1	Dipendenti

GRI STANDARDS	Pagina del Bilancio di sostenibilità
401-2	Dipendenti
401-3	Rientro al lavoro al termine del congedo parentale di maternità/paternità
402-1	Periodo minimo di preavviso a fronte di modifiche organizzative
403-10	Tasso infortuni, malattie professionali, giornate perse
403-4	Numero e percentuale di lavoratori rappresentanti per la salute e la sicurezza
403-9	Tasso infortuni, malattie professionali, giornate perse
404-1	Formazione
404-2	Formazione
405-1	Composizione degli organi direttivi per genere, età, qualifica
405-2	Livelli di retribuzione aziendale
413-1	Le attività sul territorio
414-1	Criteri di valutazione dei fornitori
417-2	Casa Nido
NGO 08	Comunicazione e raccolta fondi
NGO 10	Comunicazione e raccolta fondi
NGO08	La Tillanzia Casa Francesco Casa Nido Attività finanziate con fondi pubblici

GRI STANDARDS	Pagina del Bilancio di sostenibilità
401-2	Dipendenti
401-3	Rientro al lavoro al termine del congedo parentale di maternità/paternità
402-1	Periodo minimo di preavviso a fronte di modifiche organizzative
403-10	Tasso infortuni, malattie professionali, giornate perse
403-4	Numero e percentuale di lavoratori rappresentanti per la salute e la sicurezza
403-9	Tasso infortuni, malattie professionali, giornate perse
404-1	Formazione
404-2	Formazione
405-1	Composizione degli organi direttivi per genere, età, qualifica
405-2	Livelli di retribuzione aziendale
413-1	Le attività sul territorio
414-1	Criteri di valutazione dei fornitori
417-2	Casa Nido
NGO 08	Comunicazione e raccolta fondi
NGO 10	Comunicazione e raccolta fondi
NGO08	La Tillanzia Casa Francesco Casa Nido Attività finanziate con fondi pubblici

Suggerimenti

Per suggerimenti, segnalazioni, valutazioni e critiche, è possibile visitare il sito di Impresa Etica e contribuire al monitoraggio della Fondazione, cercando il Bilancio di sostenibilità di “Fondazione Casa della Carità A. Abriani Onlus” a questo indirizzo:

www.ciseonweb.it/impresa-etica/certificazione-impresa-etica/

In alternativa, è possibile scrivere all'indirizzo mail relazione@casadellacarita.org oppure a:
Fondazione Casa della Carità “Angelo Abriani”

Ufficio comunicazione

via F. Brambilla, 10

20128 Milano

Crediti e ringraziamenti

Il Bilancio di sostenibilità 2020 è stato realizzato da un gruppo di lavoro di operatori e volontari della Casa della carità composto da:

Bianca Rizzo
Cecilia Trotto
Ciro Di Guida
Cristina Viganò
Diego Mazzocchi
Donatella De Vito
Doudou Khouma
Elisa Veronelli
Elisabetta Rossi
Emanuele Manzini
Fiorenzo De Molli
Gabriele Liaci
Gaia Jacchetti
Gaia Lauri

Generoso Simeone
Graziella Aquino
Iole Romano
Laura Arduini
Luisa Brembilla
Maria Grazia Guida
Marino Zecchinato
Marisa Omini
Massimiliano Soldati
Matilde Brockhaus
Matteo Pugliese
Milena Occhielli
Monica Lammoglia
Peppe Monetti

Pierfranco Bistrussu
Pietro Fiorito
Roberto Gala
Serena Pagani
Silvia Landra
Simona Sambati
Simone Zambelli
Stefano Bianchi
Tea Geromini
Tiziana Scardilli
Valentina Rigoldi
Vita Casavola

Le foto sono di Marco Garofalo.

Si ringraziano gli operatori e i volontari della Fondazione per la loro collaborazione: senza di loro, questo documento non si sarebbe potuto realizzare.

BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2020
STATO PATRIMONIALE

Attività	Istituzionale 2020	Onlus 2020	Consolidato 2020	Consolidato 2019
Immobilizzazioni Immateriali nette	4.330.086,81	-	4.330.086,81	4.335.033,04
Immobilizzazioni Materiali nette	496.289,91	26.314,78	522.604,69	611.126,25
Immobilizzazioni Finanziarie	4.601.838,77	16.308,79	4.618.147,56	4.618.337,31
Crediti Diversi	342.633,91	1.444.115,35	1.786.749,26	1.611.537,54
Disponibilità Liquide	17.795,82	1.156.687,33	1.174.483,15	883.499,94
Ratei e risconti attivi	33.381,90	12.778,31	46.160,21	76.632,64
TOTALE ATTIVITA'	9.822.027,12	2.656.204,56	12.478.231,68	12.136.166,72

Passività	Istituzionale 2020	Onlus 2020	Consolidato 2020	Consolidato 2019
Fondo trattamento fine rapporto	50.350,43	687.346,75	737.697,18	745.156,56
Altri fondi	176.360,00	230.500,00	406.860,00	137.860,00
Debiti v/Banche	498.530,28	-	498.530,28	891.864,39
Debiti v/Finanziatori	17.211,00	-	17.211,00	22.323,00
Debiti v/fornitori	131.619,54	587.995,02	719.614,56	558.365,39
Debiti v/Istituti Previdenziali	36.336,95	189.681,20	226.018,15	170.304,96
Debiti Tributari	30.897,27	66.408,31	97.305,58	67.470,32
Altri Debiti	204.298,51	234.769,78	439.068,29	612.965,73
Ratei e Risconti Passivi	-	131.091,16	131.091,16	8.086,55
TOTALE	1.145.603,98	2.127.792,22	3.273.396,20	3.214.396,90
PATRIMONIO NETTO	8.409.471,39	512.298,43	8.921.769,82	8.903.815,11
TOTALE PASSIVITA'	9.555.075,37	2.640.090,65	12.195.166,02	12.118.212,01
Avanzo (Disavanzo) di gestione	266.951,75	16.113,91	283.065,66	17.954,71
TOTALE A PAREGGIO	9.822.027,12	2.656.204,56	12.478.231,68	12.136.166,72

Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani
Via Francesco Brambilla, 8/10
20128 MILANO
Cod. Fisc. 97316770151

BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2020
CONTO ECONOMICO

Proventi	Istituzionale 2020	Onlus 2020	Consolidato 2020	Consolidato 2019
Proventi Attività Tipiche	1.204.055,59	1.759.590,08	2.963.645,67	2.613.079,13
Contributo Arcidiocesi 8 per mille	100.000,00	-	100.000,00	100.000,00
Contributo Arcidiocesi emergenza Covid	400.000,00	-	400.000,00	-
Contributo cinque per mille	-	66.193,16	66.193,16	64.010,72
Contributi da enti	525.000,00	85.000,00	610.000,00	490.959,73
Contributi su progetti da enti pubblici	75.000,00	23.700,00	98.700,00	232.608,90
Contributi su progetti da enti privati	99.107,40	151.965,01	251.072,41	264.505,20
Contributo sanificazione (art. 125 DL 34-2020)	2.018,19	22.291,81	24.310,00	-
Contributo locazioni (art. 28 DL 24-2020)	2.930,00	-	2.930,00	-
Convenzioni prestazioni servizi Enti pubblici	-	1.393.800,10	1.393.800,10	1.435.650,78
Convenzioni prestazioni servizi Enti privati	-	16.640,00	16.640,00	25.343,80
Donazioni e raccolta fondi	15.840,46	2.418.974,23	2.434.814,69	2.045.355,13
Lasciti/eredità	-	-	-	100.000,00
Donazioni	15.650,00	1.651.208,85	1.666.858,85	1.131.372,66
Donazione immobili	-	-	-	81.000,00
Donazioni mailing	-	767.765,38	767.765,38	732.028,99
Omaggi	190,46	-	190,46	953,48
Altri proventi	22.246,90	42.530,73	64.777,63	73.734,82
Rimborso spese conduzione Aler	-	-	-	25.485,28
Rimborso distacco dipendenti	-	33.874,73	33.874,73	29.769,45
Rimborsi assicurazioni e vari	17.959,92	-	17.959,92	4.431,35
Ricavi diversi	3.652,97	-	3.652,97	-
Plusvalenza cessione immobilizzi	-	1.800,00	1.800,00	-
Sopravvenienze attive	634,01	6.856,00	7.490,01	14.048,74
Utilizzo Accantonamenti	-	33.000,00	33.000,00	21.240,00
Utilizzo accantonam.manutenz e ristruttur.fabbr.	-	-	-	-
Utilizzo accantonam.impegni futuri	-	33.000,00	33.000,00	21.240,00
Proventi Finanziari	18.341,62	120,90	18.462,52	162.584,85
Interessi attivi su C/C banca	-	38,10	38,10	47,07
Risultato gestione titoli	18.257,69	-	18.257,69	161.559,38
Altri proventi	83,93	82,80	166,73	978,40
TOTALE PROVENTI	1.260.484,57	4.254.215,94	5.514.700,51	4.915.993,93

Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani
 Via Francesco Brambilla, 8/10
 20128 MILANO
 Cod. Fisc. 97316770151

BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2020
CONTO ECONOMICO

Costi e Oneri	Istituzionale 2020	Onlus 2020	Consolidato 2020	Consolidato 2019
Acquisti e spese dirette funzionamento	127.550,20	904.151,67	1.031.701,87	827.182,70
Spese funzionamento generale	184.903,34	348.753,67	533.657,01	535.268,24
Spese servizi promozionali e raccolta fondi	4.606,72	693.871,32	698.478,04	607.594,99
Spese godimento beni terzi	55.008,65	38.722,14	93.730,79	87.924,09
Retribuzioni personale e assimilati	229.812,94	2.032.968,44	2.262.781,38	2.329.802,15
Ammortamenti e svalutazioni	143.814,08	11.543,80	155.357,88	164.872,38
Accantonamenti	150.000,00	170.000,00	320.000,00	143.500,00
Oneri diversi di gestione	34.786,67	25.109,09	59.895,76	113.033,63
Oneri Finanziari	54.912,22	12.981,90	67.894,12	73.759,04
Imposte sul reddito	8.138,00	-	8.138,00	15.102,00
TOTALE COSTI	993.532,82	4.238.102,03	5.231.634,85	4.898.039,22
Avanzo (Disavanzo) di gestione	266.951,75	16.113,91	283.065,66	17.954,71
TOTALE A PAREGGIO	1.260.484,57	4.254.215,94	5.514.700,51	4.915.993,93

Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani
 Via Francesco Brambilla, 8/10
 20128 MILANO
 Cod. Fisc. 97316770151



Al Consiglio di Amministrazione della
Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani

Forlì, 30/06/2021

Oggetto: Relazione dell'organismo indipendente CISE in merito alla revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità - edizione 2020 della Fondazione Casa della Carità "Angelo Abriani"

Premesso che:

sotto la responsabilità degli amministratori della Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani (denominata Fondazione di qui in avanti) ricadono:

1. la redazione del Bilancio in conformità alla linee guida *GRI Standards* 2016 e della Linea Guida *G4 Sector Disclosure for NGO*, 2014
2. la definizione degli obiettivi dell'azienda in relazione alla performance di responsabilità sociale,
3. l'identificazione dei principali *stakeholder* dell'azienda e degli aspetti significativi da rendicontare,
4. l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presenti nel Bilancio;

mentre, sotto la responsabilità di CISE, ricade la redazione della presente relazione in base agli esiti del processo di asseverazione;

si assevera che

sulla base delle risultanze e dei dati raccolti durante la visita di asseverazione, condotta in modalità a distanza in data 22/06/2021 per rispettare le condizioni di sicurezza del personale della Fondazione e di CISE, stante la perdurante situazione pandemica, e dalla lettura del documento *Bilancio di sostenibilità 2020*, è possibile affermare che il *Bilancio di Sostenibilità 2020*, contiene dati ed informazioni coerenti con tutte le evidenze oggettive raccolte durante la suddetta attività di verifica.

Le tecniche di verifica utilizzate al fine di valutare l'affidabilità del processo che ha portato alla stesura del documento, nonché la significatività la rilevanza e l'attendibilità dei dati e delle informazioni riportate hanno compreso:

- riscontri di tipo documentale
- interviste con funzioni aziendali
- colloqui con il team che ha redatto il Bilancio

Il lavoro condotto da C.I.S.E. è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata di dati non finanziari, compresi quelli in materia di indipendenza, pianificazione e svolgimento delle attività, al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a quella derivante da una revisione completa, che il Bilancio non contenga errori significativi.



Un incarico di revisione limitata consiste nell'effettuare colloqui prevalentemente con il personale dell'azienda incaricato di redigere il Bilancio e nell'acquisizione a campione di dati in grado di corroborare le affermazioni contenute nel Bilancio stesso.

Rispetto al suddetto iter, la presente asseverazione viene rilasciata **con giudizio positivo senza rilievi**.

Commenti

L'attività di verifica si è conclusa positivamente, senza la necessità di richiedere revisioni su dati o informazioni contenuti nel documento, derivanti da un riscontro di non affidabilità o veridicità.

Si indicano, comunque, alcuni miglioramenti che l'Organizzazione potrebbe prendere in considerazione per le future edizioni del Bilancio, soprattutto nell'ottica di migliorare la comunicazione della propria performance sociale e ambientale:

- si suggerisce di uniformare la rappresentazione degli indicatori relativi al consumo energetico utilizzando una misura coerente (ad es. il Joule per i consumi di energia).
- si suggerisce di inserire il consumo di acqua, non tra gli indicatori di carattere energetico (301-302), ma tra quelli che rappresentano il consumo di risorse (306).
- si suggerisce l'opportunità di elaborare un calcolo del Living Wage (salario decente) e di rapportarlo, poi, ai salari effettivamente erogati dalla Fondazione ai propri dipendenti e collaboratori, al fine di disporre di elementi per poter monitorare la situazione circa l'evoluzione della relazione tra retribuzione reale erogata e costo della vita.
- la presente edizione del Bilancio Sociale 2020 della Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani, si lascia apprezzare in quanto in grado di fornire a lettore, in quasi ogni sua parte, informazioni chiare, trasparenti e complete circa le attività messe in campo dalla Fondazione e circa gli impatti di queste ultime dal punto di vista sociale, ambientale ed economico. La sperimentazione che la Fondazione sta realizzando su alcuni servizi, attraverso una valutazione di impatto più specifica, secondo la metodologia SROI (disponibile nell'autunno 2021), si inquadra in questo processo di continua progressiva comunicazione sistematica alle parti interessate e alla comunità delle modalità con cui la stessa incide sul contesto di riferimento, utilizzando le risorse a propria disposizione.

Il team di verifica,

Massimo Chiocca - Lead Auditor Team Asseverazione -



La versione digitale del Bilancio di sostenibilità
è disponibile al sito **sostenibilita.casadellacarita.org**