



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2016



Fondazione
CASA
della
CARITÀ
Angelo Abriani

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2016



Fondazione
CASA
della
CARITÀ
Angelo Abriani



1.090
PERSONE OSPITATE

IL 2016 DELLA CASA

7.078
PERSONE AIUTATE



3.390
PARTECIPANTI ALLE
ATTIVITÀ CULTURALI



121
LAVORATORI

116
VOLONTARI

16.322
DONATORI



5.323.178 EURO DI ENTRATE

5.317.285 EURO DI USCITE

5.893 EURO DI AVANZO DI GESTIONE



INDICE

Sopra, due operatori
con gli anziani
che frequentano
ogni settimana
la Casa della carità.

IL 2016 DELLA CASA

1. LETTERA DEL PRESIDENTE	6
2. NOTA METODOLOGICA	8
3. PRESENTAZIONE	12
4. VALORI	18
5. ORGANIZZAZIONE	20
6. ACCOGLIENZA: ATTIVITÀ SOCIALI	30
A. ATTIVITÀ DI OSPITALITÀ RESIDENZIALE	
B. ATTIVITÀ DIURNE	
C. ATTIVITÀ SUL TERRITORIO	
7. ACCADEMIA: ATTIVITÀ CULTURALI	48
A. SOUQ	
B. BIBLIOTECA DEL CONFINE	
C. EVENTI CULTURALI	
D. FORMAZIONE	
E. PERCORSI DI CONOSCENZA E VOLONTARIATO	



8. COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI	54
A. COMUNICAZIONE	
B. RACCOLTA FONDI	
9. RENDICONTO SOCIALE	60
10. RENDICONTO ECONOMICO	70
11. RENDICONTO AMBIENTALE	82
12. ALLEGATI	84
A. NOTA METODOLOGICA ESTESA	
B. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
C. MATRICE DI MATERIALITÀ	
D. BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 DICEMBRE 2016	
E. CARTA DEI SERVIZI	
13. INDICE DEI CONTENUTI GRI	96
<i>I contenuti GRI di capitoli e paragrafi sono indicati anche accanto ai titoli.</i>	
14. LETTERA DI ASSEVERAZIONE	100
15. CREDITI E RINGRAZIAMENTI	104
16. SUGGERIMENTI	105



I. LETTERA DEL PRESIDENTE

Don Virginio Colmegna
con ospiti, volontari
e operatori della Casa
della carità.

Questo che vi trovate a sfogliare è il **primo Bilancio di sostenibilità della Casa della carità che è stato asseverato**. È cioè il primo Bilancio del quale un ente esterno alla Fondazione, CISE, ha analizzato le procedure di redazione e ha verificato la qualità e l'attendibilità delle informazioni.

Può sembrare un semplice passaggio burocratico, ma non lo è affatto. **Per la Casa della carità, si tratta di un primo, importante traguardo**. Innanzitutto perché non era obbligatorio asseverare il Bilancio. E poi perché questo risultato è figlio di un percorso iniziato nel 2014, quando la Fondazione stava attraversando una forte crisi e, per rilanciarsi, ha scelto anche questo strumento di analisi, valutazione e programmazione.

A tre anni di distanza, con i conti economici decisamente migliorati, la sfida intrapresa allora si rivela ancora oggi quanto mai attuale: scrivere un Bilancio di sostenibilità significa avviare un processo ampio e partecipato per **coniugare accoglienza e professionalità**, calore umano e rendicontazione attenta, relazioni forti e verifiche puntuali.

In un momento in cui il terzo settore è sotto pressione per le tante emergenze che si trova ad affrontare e per la sfiducia che vede crescere nei suoi confronti, la strada da percorrere è fatta di organizzazione e professionalità sempre più elevate. Perché la motivazione etica, da sola, non è sufficiente. Forse non lo è mai stata. Certamente, non lo è più. E non lo sarà nemmeno in futuro, dopo che la Riforma del terzo settore ha chiaramente indicato nell'impresa sociale il modello da seguire, chiedendo alle organizzazioni *no profit* italiane di conservare il loro fine sociale e, al tempo stesso, di diventare sempre più imprese.

Asseverare il Bilancio di sostenibilità in questo contesto rappresenta allora per la Casa della carità un duplice impegno. Verso l'interno, vuol dire **rileggere e valutare cosa si fa ogni anno per rimettersi continuamente in discussione**. Per organizzarsi e programmare sempre meglio. **Per offrire risposte sempre più efficaci alle persone in difficoltà che si rivolgono alla Fondazione e che anche quest'anno sono cresciute, arrivando a superare quota 7mila, 865 in più dell'anno precedente**. Per mettere in condizione i lavoratori di fronteggiare urgenze continue e bisogni che cambiano. Per rispondere alle cosiddette emergenze, senza lasciarsi travolgere e senza rinunciare a riflettere su cause e soluzioni.



Verso l'esterno, asseverare il Bilancio di sostenibilità vuol dire praticare trasparenza e promuovere fiducia. Per stabilire collaborazioni ancor più positive con i nostri partner pubblici e privati. **Per dialogare con i 16.322 donatori e i 116 volontari senza i quali la nostra Fondazione non potrebbe vivere.** Per costruire, tutti insieme, una società aperta, solidale e coesa. E, scorrendo queste pagine, trovate tante attività che nel 2016 hanno contribuito ad andare verso questo obiettivo.

Dall'accoglienza dei profughi nella parrocchia di **Bruzzano** ai tre giorni del **SOUQ Film Festival** insieme al Piccolo Teatro, dal lavoro dei custodi sociali con gli abitanti delle case popolari alle attività della **Biblioteca del Confine** con le scuole, dal progetto sperimentale per la salute mentale dei **rifugiati** alle tante ore di formazione promosse fino all'impegno settimanale con gli anziani del quartiere, **questo documento rendiconta nel dettaglio il 2016 della Casa della carità.**

Pagina dopo pagina, progetto dopo progetto, cifra dopo cifra, questo Bilancio racconta il nostro impegno, sociale e culturale, verso quella **"città a misura di sguardo"** che il **Cardinal Martini** ci ha invitato a sognare, immaginare e realizzare ogni giorno.

*Don Virginio Colmegna
Presidente Fondazione Casa della carità "Angelo Abriani"*

P.S.: La crisi del 2013 della quale vi parlo in questa lettera ci ha portati anche a capire fino in fondo quanto sia importante il sostegno regolare di tutte le persone che credono in quello che facciamo per i poveri della città di Milano. Persone che con la loro generosità, giorno dopo giorno, aiutano "i più sprovveduti", come li definì il Cardinal Martini, a riprendere una vita autonoma. Mi permetto di invitarvi a consultare questo link www.casadellacarita.org/donazioni-regolari per diventare **amico** di questa grande famiglia, attivando una donazione regolare, per aiutarci a pianificare giorno dopo giorno il nostro lavoro. Grazie sin d'ora se vorrai diventare Amico di Famiglia della Casa della carità.



2. NOTA METODOLOGICA

Contenuti GRI:
G4-18; G4-19; G4-28; G4-29; G4-30;
G4-31; G4-32.

Il Bilancio di sostenibilità 2016 della Casa della carità si inserisce all'interno di un progetto pluriennale iniziato con il Bilancio di sostenibilità 2014 e proseguito con quello relativo al 2015. **Obiettivo di questo percorso è comunicare in maniera efficace le attività e i risultati della Fondazione a tutti i suoi stakeholder.**

Tutti i tre documenti sono stati realizzati attraverso un processo che ha coinvolto l'intera Fondazione, seguendo **le Linee guida per il reporting di sostenibilità della Global Reporting Initiative (GRI) nella versione più aggiornata GRI-G4**, e in funzione del relativo supplemento per il settore delle organizzazioni non governative (G4 Sector disclosures - NGO). Il livello di aderenza allo standard GRI-G4 scelto è "in accordance - Core."

Nella sezione Allegati del Bilancio (capitolo 12) è disponibile una tabella con l'elenco degli indicatori previsti dallo standard GRI-G4 e le corrispondenti pagine del documento nel quale sono rendicontati.

Il percorso triennale di lavoro per il Bilancio di sostenibilità è stato deciso dal Consiglio di amministrazione della Fondazione, che ha approvato in data 10 luglio 2017 il testo della presente versione.

PERIODO E PERIMETRO DEL BILANCIO

Contenuti GRI:
G4-20; G4-21; G4-22; G4-23.

Il presente Bilancio si riferisce a dati e prestazioni avvenute nel corso dell'anno solare 2016; tuttavia, per garantire nel tempo il rispetto del principio di comparabilità dei dati e delle informazioni in esso riportati, ove possibile, sono stati rendicontati anche i dati relativi agli anni 2014 e 2015.

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 identità giuridica, sono stati presi in considerazione, seguendo lo schema illustrato nell'Albero delle decisioni a pagina 9, 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. In particolare,



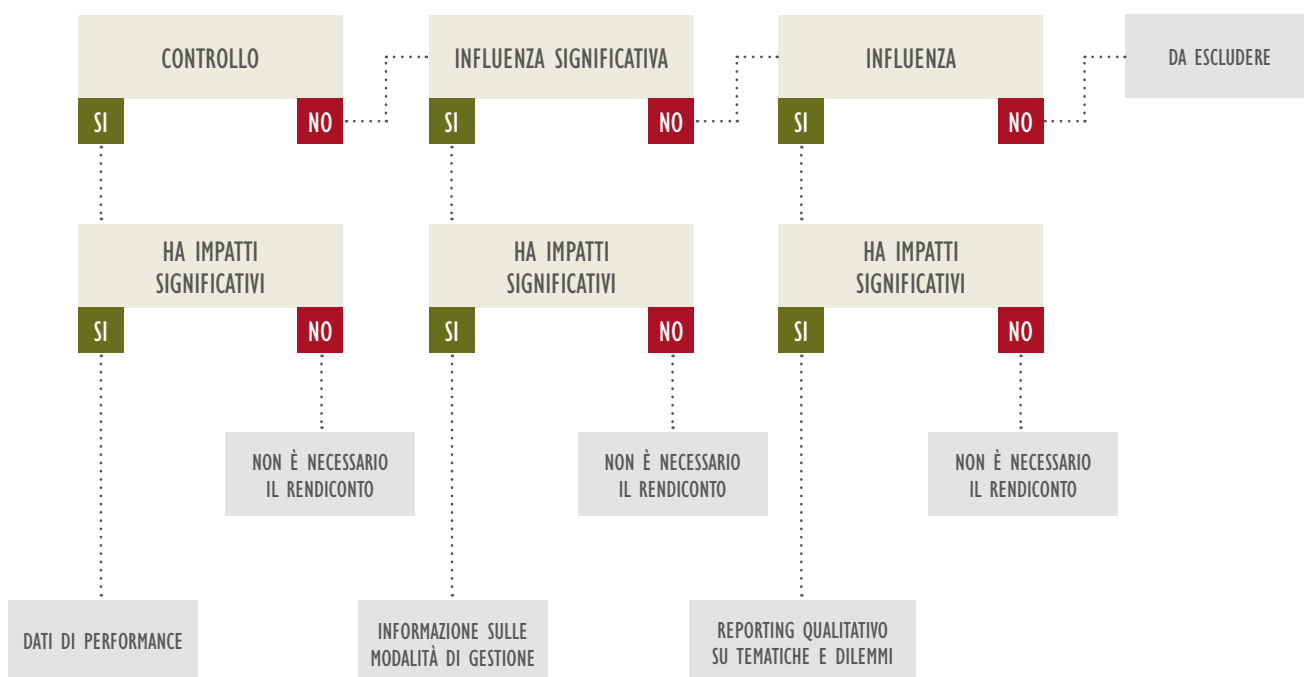
A sinistra, un momento del corso di italiano.
A destra, due anziani che frequentano la Casa della carità ogni settimana.

sono state prese in considerazione cinque realtà con i seguenti risultati:

- **Associazione Volontari Casa della carità:** informazioni sulla collaborazione con la Fondazione (Capitolo 5).
- **Associazione Amici Casa della carità:** informazioni sulla collaborazione con la Fondazione (Capitolo 5).
- **Associazione Articolo 21:** informazioni sulla collaborazione con la Fondazione (Cap. 5).
- **Istituto Beata Vergine Addolorata (iBVA):** rendiconto non necessario.
- **Centro Ambrosiano di Solidarietà (CeAS):** rendiconto non necessario.

Dal 2014 al 2016, il perimetro del Bilancio è rimasto il medesimo. Allo stesso modo, non sono cambiati gli obiettivi della pubblicazione e, laddove si sono aggiunte nuove informazioni e ulteriori indicatori, lo si è fatto con l'obiettivo di avere una maggiore chiarezza e completezza.

GRAFICO I - ALBERO DELLE DECISIONI



“

La Fondazione,
nel triennio
2014-2016,
ha svolto
un ampio lavoro
di coinvolgimento
degli *stakeholder*
che, nel 2016,
è arrivato a dare
i suoi primi
risultati.

”

Contenuti GRI: G4-33.

Nella sezione Allegati sono disponibili maggiori informazioni sul metodo utilizzato per stabilire il perimetro del Bilancio.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E MATRICE DI MATERIALITÀ

Il lavoro per la stesura del Bilancio di sostenibilità ha portato la Fondazione, nel triennio 2014-2016, a svolgere **un ampio lavoro di coinvolgimento degli *stakeholder*** che, nel 2016, è arrivato a dare i suoi primi risultati. L'intero processo si è articolato in tre fasi.

Una prima mappatura di tutti gli *stakeholder* è avvenuta tramite suddivisione suddivisi in otto categorie (istituzioni amministrative, istituzioni giudiziarie, istituzioni sanitarie, enti di formazione e istruzione, enti *no profit*, aziende, organizzazioni sindacali ed enti religiosi). Sono quindi stati individuati dei temi di interesse ed **è stato realizzato un questionario per ciascun gruppo di *stakeholder***. Infine, nel 2016, i questionari sono stati sottoposti a una selezione degli *stakeholder*, sia esterni sia interni.

Le 161 risposte raccolte sono la base dalla quale si è partiti per costruire la matrice di materialità. Questo strumento, ottenuto incrociando ciò che è di interesse per gli *stakeholder* esterni con ciò che è di interesse per gli *stakeholder* interni, costituirà il punto di partenza per la stesura dei prossimi Bilanci di sostenibilità, con l'intento di approfondire maggiormente ciò che gli *stakeholder* della Casa della carità considerano più importante.

*Nella sezione Allegati sono disponibili maggiori informazioni sul coinvolgimento degli *stakeholder* e i risultati della matrice di materialità del Bilancio.*

ASSEVERAZIONE DEL BILANCIO

L'asseverazione del Bilancio di sostenibilità 2016 è stata affidata dalla Casa della carità 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.

La scelta di CISE è avvenuta attraverso un'indagine di mercato: la Fondazione ha selezionato il fornitore tenendo in particolare considerazione l'esperienza nel settore *no profit* e la bontà dell'offerta economica. La Casa della carità aveva già usufruito dei servizi di CISE nei due anni precedenti, caricando le edizioni 2014 e 2015 del Bilancio di sostenibilità sulla piattaforma **Impresa Etica** e partecipando volontariamente al servizio gratuito di **Monitoraggio Partecipativo SAW (Social Accountability Watch)**.

Nella pagina accanto, da sopra, il guardaroba della Fondazione, l'ambulatorio medico, un colloquio con gli operatori e la scuola di italiano.





3. PRESENTAZIONE

Contenuti GRI:
G4-3; G4-5; G4-6; G4-7; G4-17.

**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

La Fondazione Casa della carità "Angelo Abriani" pratica accoglienza nei confronti delle persone in difficoltà e promuove cultura, studiando e rendendo patrimonio comune le esperienze maturate nell'intervento quotidiano.

La Fondazione opera in due aree: Accoglienza e Accademia. **L'Accoglienza comprende tutte le attività di ospitalità, di cura e di sostegno a favore di persone in difficoltà. L'Accademia riunisce le attività culturali rivolte alla cittadinanza.**

A volere questo doppio impegno è stato il fondatore della Casa della carità, **il Cardinale Carlo Maria Martini che, nel 2002, ha scelto come presidente don Virginio Colmegna.**

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) dedicato alle sole attività sociali dell'Accoglienza.**

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).

DONATORI

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 privati e le donazioni dei cittadini.** Tutte le attività sociali e culturali non coperte da finanziamenti pubblici, come i servizi di docce e guardaroba, l'ospitalità di persone con storie complesse, i corsi di italiano per adulti e l'accompagnamento scolastico per i bambini, solo per fare alcuni esempi, sono possibili grazie al contributo dei donatori. **Nel 2016, hanno sostenuto la Casa della carità 16.322 donatori. Grazie a loro, la Fondazione ha potuto ospitare persone in gravi difficoltà e lanciare progetti innovativi e sperimentali per accogliere chi nessuno accoglie.**

Nel capitolo 8 del Bilancio dedicato alle attività di comunicazione e raccolta fondi sono disponibili ulteriori dati relativi ai donatori della Fondazione.

16.322

DONATORI

A sinistra, la cucina
della Casa della carità.

A destra, gli operatori
a pranzo in mensa.



116

VOLONTARI

VOLONTARI

All'interno della Casa della carità, i volontari ricoprono **un ruolo strutturale e vitale**. A seconda delle disponibilità e delle inclinazioni di ciascuno, sono coinvolti in un ampio spettro di attività, con ruoli e responsabilità differenti. Il loro impegno è coordinato dall'Associazione Volontari Casa della carità, alla quale sono tutti regolarmente iscritti. **Nel 2016, sono 116 i cittadini che si sono impegnati come volontari alla Casa della carità, di cui 73 donne e 43 uomini.**

Nel corso dell'anno, 33 nuovi volontari hanno iniziato a prestare servizio alla Casa della carità. *Nel capitolo 9 del Bilancio dedicato al rendiconto sociale sono disponibili ulteriori dati relativi ai volontari della Fondazione.*

121

LAVORATORI

LAVORATORI

I lavoratori della Casa della carità sono animati da passione e dedizione e, con il loro eterogeneo patrimonio di competenze e professionalità, **rappresentano una delle principali risorse della Fondazione**. Complessivamente, nel corso di tutto il 2016, **le attività della Casa della carità sono state realizzate grazie al lavoro di 121 persone**, di cui 61 uomini e 60 donne. Tra questi, si contano 94 dipendenti, 69 dei quali con un contratto a tempo indeterminato. I consulenti sono stati invece 13, mentre i collaboratori 14.

Contenuti GRI: G4-9.

TABELLA 1 - LAVORATORI 2016-2015

	2016	2015
DIPENDENTI - UNEBA	86	76
DIPENDENTI - COMMERCIO	7	7
DIPENDENTI - GIORNALISTI	1	1
CONTRATTI A PROGETTO	5	12
COLLABORAZIONI OCCASIONALI	5	6
PRESTAZIONI OCCASIONALI ACCESSORIE	4	4
PARTITE IVA	13	14
TOTALE	121	120

Nel capitolo 9 del dedicato al Rendiconto sociale sono disponibili ulteriori dati relativi ai lavoratori della Fondazione.



2002



2004



2005



2006

STORIA

La Fondazione Casa della carità "Angelo Abriani" nasce nel 2002 per volere del Cardinale Carlo Maria Martini (nella foto sopra). La sede di via Brambilla 10 viene inaugurata due anni dopo. Le tappe principali della storia della Fondazione sono riportate in questa pagina e nelle seguenti.

■ Per volere dell'allora Arcivescovo di Milano Carlo Maria Martini, viene istituita la Fondazione Casa della carità grazie al lascito dell'imprenditore Angelo Abriani. Presidente è don Virginio Colmegna.

■ Il 30 marzo la Casa della carità organizza un convegno intitolato "Fiducia e Paura nella città" cui partecipa il sociologo e filosofo polacco Zygmunt Bauman. È la prima iniziativa culturale dell'Accademia.

■ Il 24 novembre viene inaugurata la sede della Fondazione in via Brambilla, alla periferia orientale di Milano. Iniziano le attività sociali della Casa della carità.

■ Nasce la comunità So-stare che, al secondo piano della Casa della carità, ospita persone con problemi di salute mentale.

■ La Fondazione promuove la rassegna "Poesie di confine" e ospita lo scrittore nigeriano premio Nobel Wole Soyinka.

■ Viene inaugurata Casa Nido, un progetto per mamme sole con bambini e famiglie sfrattate ospitate in mini appartamenti.

■ L'etnologo e antropologo francese Marc Augé interviene al convegno "Tra i confini: città, luoghi, integrazione" promosso dalla Fondazione.

■ Con la "Milano-Dakar", la Casa organizza un viaggio in pullman fino in Senegal per percorrere a ritroso le rotte dei migranti.

■ Nasce l'Associazione Amici Casa della carità.



2009

■ Per i suoi 5 anni la Fondazione promuove "Milano si-cura", una tre giorni di incontri sui temi affrontati ogni giorno dagli operatori della Casa della carità in otto luoghi simbolo della città.



2010

- La Fondazione incontra Eugenio Barba (nella foto sopra) e la compagnia danese Odin Teatret con eventi, laboratori per gli ospiti della Fondazione e spettacoli aperti a tutta la città.
- Inizia il progetto europeo "EU Inclusive" cui la Casa della carità partecipa per promuovere l'inclusione socio-lavorativa delle persone rom, con cui lavora da anni.
- Il Comune di Milano conferisce alla Fondazione l'Ambrogino d'oro.



2011

- La Casa accoglie in emergenza decine di profughi in fuga dalla Libia.
- Nasce il SOUQ - Centro Studi Sofferenza Urbana con un forum internazionale di tre giorni intitolato "Sofferenza urbana, diritti e buon governo".
- Viene chiuso il campo regolare di via Triboniano, dove la Fondazione aveva un presidio sociale. Le famiglie rom vengono accompagnate a vivere in appartamenti.



2012

- A pochi mesi dalla scomparsa di Carlo Maria Martini, la Casa dedica al Cardinale la Biblioteca del Confine, posta al secondo piano della sede di via Brambilla.



2013

- La Fondazione è tra i promotori di "Carcere, diritti e dignità" per proporre soluzioni alla grave situazione delle carceri italiane e cittadine, dove lavora da anni.
- Il SOUQ, dopo Arjun Appadurai, ospita Joahn Galtung per un convegno internazionale sulla trasformazione non violenta dei conflitti.
- La Fondazione aderisce allo SPRAR, il Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati, con dei posti specifici per persone con problemi di salute mentale.

2014

- La Casa accoglie in emergenza centinaia di profughi in fuga dalla Siria e lancia un progetto di accoglienza estiva con alcune parrocchie di Milano.
- Per i 10 anni di attività della Fondazione, viene organizzato un ricco programma di iniziative. Tanti gli ospiti, da don Ciotti a Romano Prodi, dall'Arcivescovo Scola al Sindaco Pisapia.

2015

- Dopo gli attentati terroristici di Parigi, la Casa della carità promuove alcuni incontri di dialogo tra fedi e culture diverse, col nome di "Rime in dialogo, pace in versi".
- La Fondazione e l'Associazione Amici Casa della carità partecipano ad Expo con conferenze sul cibo per le persone fragili e laboratori per bambini alla Cascina Triulza.
- La Presidente della Camera Laura Boldrini (nella foto sopra) fa visita alla sede di via Brambilla incontrando ospiti, operatori e volontari.
- In due appartamenti alla periferia orientale di Milano, viene inaugurato un progetto sperimentale di ospitalità per minori stranieri non accompagnati e neomaggiorenni.



2016

Nel 2016 la Casa della carità ha proseguito nel suo percorso di consolidamento e crescita, **continuando il cammino iniziato nel 2014, con la stesura di un piano triennale arrivato con successo a conclusione.**

Il Bilancio economico, per il terzo anno consecutivo, si è chiuso con un leggero utile, con numeri in crescita che rivelano una contestuale crescita delle attività della Fondazione, ma anche investimenti e accantonamenti.

Nel corso dell'anno, la Casa della carità ha lavorato in particolar modo su due temi, sia dal punto di vista sociale sia culturale: l'immigrazione e la salute, alternando interventi in convenzione con le istituzioni a interventi in gratuità, completamente finanziati dai contributi di enti privati e dalle donazioni dei cittadini. Sono un chiaro esempio di questa scelta **il progetto sperimentale "La salute mentale delle persone straniere nella città di Milano",** realizzato in convenzione con il Ministero dell'Interno e la Prefettura di Milano, e **l'accoglienza estiva e gratuita dei profughi,** replicata anche nel 2016 con la parrocchia Beata Vergine Assunta di Bruzzano.

Nel 2016 sono stati confermati tutti i progetti avviati nel corso dell'anno precedente e, allo stesso modo, sono state rinnovate le collaborazioni della Fondazione, soprattutto quella strategica con il **Centro Ambrosiano di Solidarietà (CeAS).**

Inoltre, la Casa della carità ha ribadito **il suo impegno sui temi della lotta alla povertà, dell'immigrazione, della salute e della salute mentale nello specifico, del contrasto al gioco d'azzardo patologico e della legalità** con attività di comunicazione, sensibilizzazione e *advocacy*.

A livello interno, **va sottolineata l'entrata in vigore del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001, avvenuta nel mese di ottobre con la nomina dell'Organismo di vigilanza.** Per la Casa della carità si tratta di un passo importante, grazie al quale è stato approvato anche il Codice etico della Fondazione.

Quello del Modello di organizzazione è un processo importante arrivato a conclusione che si affianca a quelli in corso per la Certificazione di qualità ISO 9001:2015 e per la stesura del Bilancio di sostenibilità secondo le linee guida della Global Reporting Initiative, **scelte strategiche di trasparenza e valutazione compiute dalla Fondazione in un'ottica di medio e lungo periodo.**

Nel 2016, infine, è cominciata una riflessione ampia e partecipata sul futuro della Casa della carità, in vista del rinnovo del Consiglio di amministrazione, in scadenza nel nuovo anno.

Tenendo conto delle modifiche già introdotte dalla riforma del terzo settore di recente approvazione e in attesa dei decreti attuativi del provvedimento, **si è avviato un processo per definire le linee di sviluppo delle attività della Fondazione nei prossimi anni.** I contenuti elaborati nel corso di momenti di lavoro collegiali e per singole *equipe* verranno presentati nel 2017 al Consiglio di amministrazione e costituiranno la base per un nuovo piano strategico triennale.

Contenuti GRI: G4-I.



4. VALORI

Contenuti GRI: G4-56.

“

Ciò che innanzitutto caratterizza l'agire della Casa della carità è la personalizzazione dei suoi interventi.

”

La Casa della carità crede in una società che promuove i diritti, tutela l'ambiente, **contrasta la politica dello scarto**. La Casa della carità sta “nel mezzo” delle povertà e da qui parte per sviluppare interventi innovativi, superare la logica dell'emergenza, **proporre risposte attente, risolutive e non ideologiche**.

Ciò che innanzitutto caratterizza l'agire della Casa della carità è la personalizzazione dei suoi interventi: ogni persona è ascoltata a partire dalle richieste che esprime, è aiutata a individuare i propri bisogni più nascosti, è accompagnata concretamente a compiere ogni passo verso l'autonomia e la cittadinanza secondo le priorità che con lei si concordano.

Quello della Casa della carità è uno stile laico e inclusivo, che fa del confronto e del dialogo due elementi centrali dell'esperienza della Fondazione. Le radici di questa impostazione affondano nel Vangelo e nelle parole della **lettera pastorale “Farsi Prossimo”**, scritta dal Cardinal Martini nel 1985 e riportata nello statuto della Fondazione.

Sempre richiamandosi al mandato del Cardinal Martini, la Fondazione alterna interventi in convenzione con le istituzioni a interventi in gratuità, completamente finanziati dai contributi di enti privati e dalle donazioni dei cittadini.

Con i primi, sostenuti da fondi pubblici, la Casa della carità si inserisce nel sistema di *welfare* cittadino con l'idea di dare una valenza pubblica al suo operato, da sempre inteso come servizio all'intera città.

Grazie ai secondi, da sempre un tratto qualificante del suo agire, la Fondazione è in grado di rispondere alle domande di accoglienza più nuove e complesse, di reagire in modo rapido ed efficace di fronte alle emergenze metropolitane e di sperimentare nuove soluzioni, per poi restituirle alle istituzioni perché vengano rese strutturali all'interno proprio del sistema di *welfare*.

L'idea che anima ogni attività sociale della Casa della carità è quella di **lavorare insieme alle persone in difficoltà, senza sostituirsi a loro**, ma facilitando il riconoscimento dei loro diritti, in stretta collaborazione con i servizi pubblici e con il territorio. La certezza è che, tramite questi interventi, **il maggior benessere**



Operatori, volontari e ospiti della Casa della carità nella sede di via Brambilla 10, a Milano.

dei cittadini più fragili fa crescere la coesione sociale e fa diminuire la paura nei confronti dell'altro, incidendo positivamente sulla vita dell'intera collettività, promuovendo legalità e sicurezza per tutti.

L'altra intuizione che il Cardinale ha lasciato in dote alla Fondazione è, infatti, **la convinzione che dalla conoscenza e dall'ascolto delle fasce più fragili della popolazione nascono idee importanti per tutta la cittadinanza**, proposte utili alla collettività, riflessioni che parlano all'intera città.

È per questo che **la Casa della carità si occupa di accoglienza e cultura fin dalla sua nascita nel 2004, quando hanno preso il via le attività sociali ed è stato ospite della Fondazione per un convegno il sociologo Zygmunt Bauman**. È da allora che, attraverso l'Accoglienza e l'Accademia, le attività della Fondazione procedono lungo percorsi che si intrecciano, si contaminano e si arricchiscono a vicenda.



5. ORGANIZZAZIONE

Contenuti GRI:
G4-34; G4-35; G4-38; G4-39; G4-40.

“

I garanti della Fondazione Casa della carità sono il Sindaco e l'Arcivescovo di Milano.

”

I garanti della Fondazione Casa della carità sono il Sindaco e l'Arcivescovo di Milano. Si tratta di una precisa scelta del Cardinal Martini, presa per sottolineare il coinvolgimento delle autorità civili e religiose della città nell'operato della Casa della carità e il fatto che la Fondazione sia al servizio dell'intera collettività milanese. Ai garanti 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 che, secondo lo Statuto della Fondazione, vengono scelti per la loro esperienza in ambito sociale e amministrativo. Il Consiglio di amministrazione cura la programmazione e l'attuazione delle iniziative della Fondazione, approva il Bilancio nelle forme preventiva e consuntiva, delibera gli atti di amministrazione straordinaria. **Nel 2016, il Consiglio di amministrazione si è riunito 4 volte.** L'attuale Consiglio di amministrazione è entrato in carica nel 2012 ed è composto da:

- **don Virginio Colmegna**, presidente, designato dall'Arcivescovo di Milano
- **Costanza Bonelli**, consigliera, designata dal Vicario Episcopale della città di Milano (da maggio 2014)
- **Gianfranco Crevani**, consigliere, designato dalla Caritas Ambrosiana;
- **Laura De Rui**, consigliera, designata dal Sindaco di Milano;
- **Giuseppe Maria Paolo Garofano**, consigliere, designato dalla Caritas 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. Dal 2012, il Collegio dei revisori è composto da:

- **diacono Alvaro Cappellini**, designato dalla Curia arcivescovile della Diocesi di Milano;
- **Fulvio Enrico Moneta Caglio de Suvich**, designato dal Sindaco di Milano;
- **Barbara Premoli**, designata dal Sindaco di Milano.



A sinistra, uno dei laboratori di terapia artistica.

A destra, un'ospite della Casa della carità nella sua stanza.

Contenuti GRI: G4-36; G4-46; G4-47.

“
Nel 2016
il sistema
organizzativo
della Fondazione,
ideato nel 2014
e approvato
nel 2015, è stato
confermato.
”

I componenti del Consiglio di amministrazione e del Collegio dei revisori non hanno diritto ad alcun compenso per l'attività svolta. **Il compito di convocare il Consiglio di amministrazione spetta al Presidente.**

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Nel 2016 il sistema organizzativo della Fondazione, ideato nel 2014 e approvato nel 2015, è stato confermato, con alcuni aggiustamenti. Il principale è il **superamento del Comitato strategie ed alleanze**, non più adatto a svolgere la funzione affidatagli inizialmente.

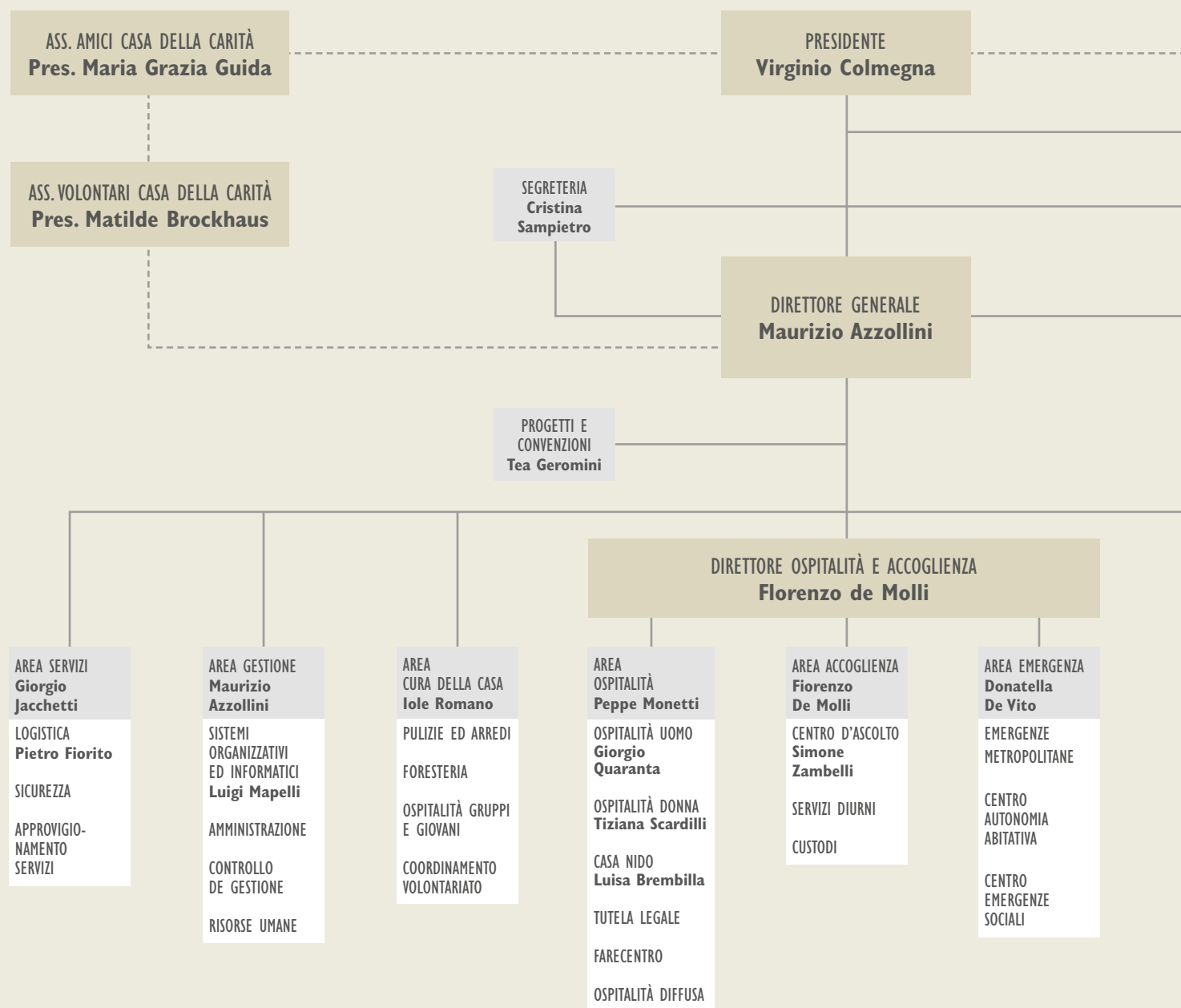
A oggi, quindi, accanto agli organismi politici e di gestione indicati dallo Statuto (il Presidente, il Consiglio di amministrazione e il Collegio dei revisori), il sistema organizzativo della Fondazione si articola su più livelli, come indicato nell'organigramma (pagina 22).

Nel sistema organizzativo della Casa della carità, tre sono i ruoli direttivi. **Il Direttore generale svolge un ruolo di collegamento fondamentale tra il livello di decisione politica e quello di gestione tecnica** della Fondazione. Inoltre, pianifica, gestisce e controlla lo sviluppo e lo svolgimento delle attività, coordinando i responsabili delle aree operative e delle unità organizzative. Il Direttore generale sovrintende le procedure di verifica della qualità, è responsabile della gestione del personale, del piano operativo e della definizione del budget da sottoporre al Consiglio di amministrazione e della relativa gestione.

Il Direttore per le strategie culturali ha il compito, in sintonia con il Presidente e il Direttore generale, di individuare e definire le strategie culturali della Casa della carità. Coordina inoltre le attività culturali della Fondazione, predispone e attua il piano di formazione interna per operatori e volontari. **Il Direttore dell'ospitalità e dell'accoglienza** coordina le attività delle rispettive aree oltre a quelle dell'area Emergenza, in sintonia con il Direttore generale e in stretta collaborazione con i responsabili delle aree operative di riferimento.

All'interno di questo quadro, la Presidenza opera a stretto contatto con una macro area della quale fanno parte la Direzione generale, la Direzione per le strategie culturali, la Segreteria di direzione, gli uffici Comunicazione, Fundraising, Progetti e convenzioni.

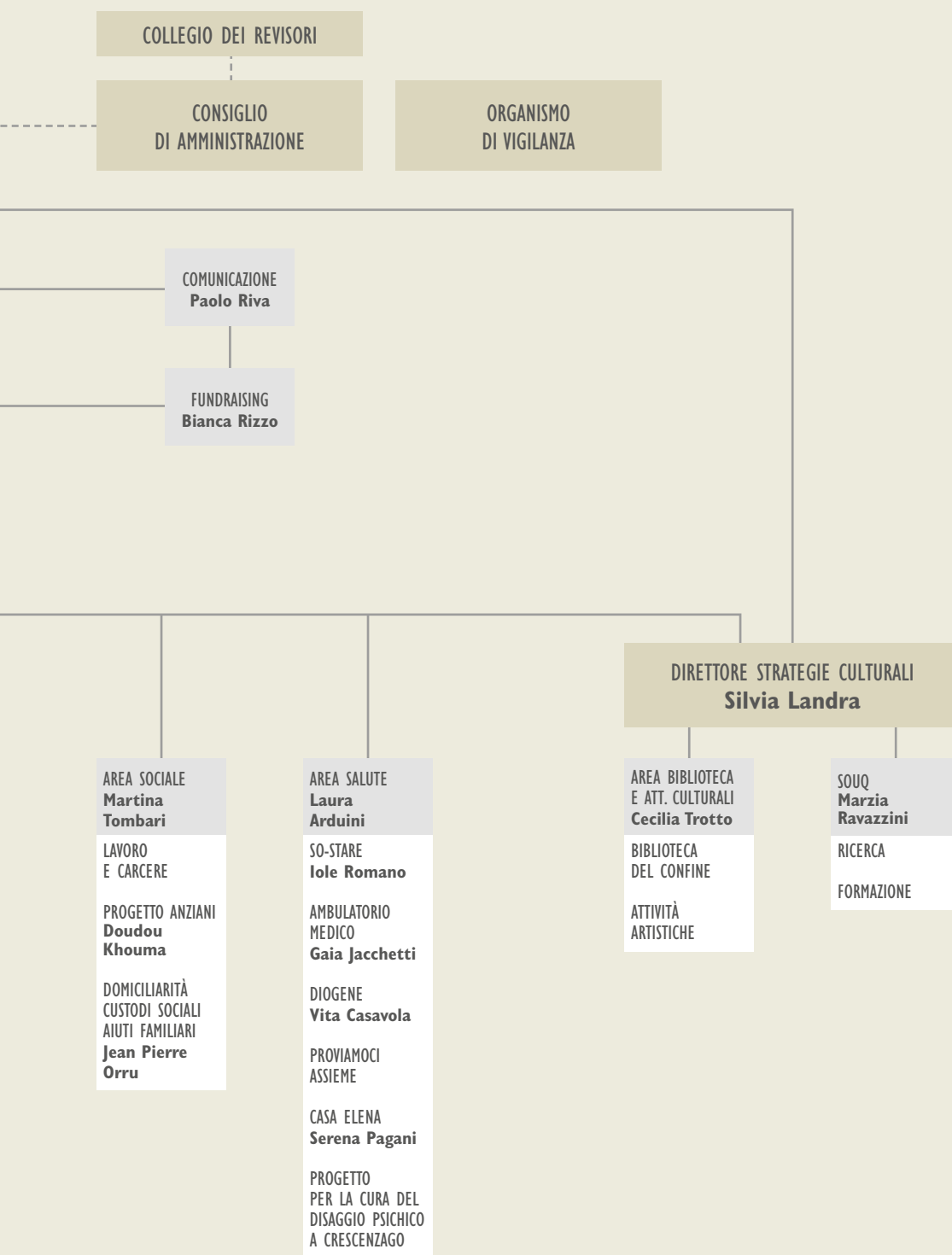
GRAFICO 2 - ORGANIGRAMMA AL 31 DICEMBRE 2016



Le attività della Presidenza e dell'intera macro area sono svolte in collaborazione con la Presidenza dell'Associazione Amici Casa della carità e dell'Associazione Volontari Casa della carità.

Inoltre, la Direzione generale lavora direttamente con la responsabile dei progetti e delle convenzioni mentre coordina le attività dell'amministrazione, del controllo di gestione, delle risorse umane e della gestione dei sistemi informatici e tecnologici.

Infine, per quanto riguarda **le otto aree operative, sono guidate da altrettanti responsabili, che hanno il compito di monitorare gli obiettivi e promuovere delle innovazioni basate sulle competenze acquisite.**



I responsabili delle aree operative si ritrovano settimanalmente per una riunione con il Presidente, il Direttore generale, il Direttore delle strategie culturali, il Direttore dell'ospitalità e dell'accoglienza, ai presidenti delle associazioni Amici Casa della carità e Volontari Casa della carità, ai responsabili di progetti e convenzioni, della Comunicazione e del Fundraising. Questa riunione svolge la funzione in precedenza affidate al Comitato strategie ed alleanze.

Ciascun area operativa è a sua volta suddivisa in unità operative, gestite dai coordinatori dei singoli servizi.

“

Nel mese di ottobre, il Consiglio di amministrazione ha nominato i tre componenti dell'Organismo di vigilanza, che ha iniziato le sue attività.

”

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Il Piano della qualità 2016 della Casa della carità prevedeva l'adeguamento della struttura alle indicazioni contenute nel decreto legislativo 231/2001, che indica un modello organizzativo volto a prevenire la responsabilità penale degli enti. L'obiettivo è stato raggiunto nel mese di giugno con l'**approvazione da parte del Consiglio di amministrazione della Fondazione del Modello di organizzazione, gestione e controllo, a sua volta composto da Modello Organizzativo, Codice Etico e Regolamento dell'Organismo di vigilanza**. Successivamente, nel mese di ottobre, il Consiglio di amministrazione ha nominato anche i tre componenti dell'Organismo: **Giorgio Faravelli, Mariangela Torrente e Luigi Mapelli**, che hanno contestualmente iniziato le loro attività.

Infine, nel mese di novembre, sono cominciate le azioni informative rivolte ai lavoratori e ai volontari della Fondazione. Questi incontri, pensati per presentare a tutti il *Modello di organizzazione, gestione e controllo* proseguiranno fino a giugno 2017. Una volta conclusi, il documento verrà pubblicato sul sito della Casa della carità; nel frattempo è disponibile per tutti i lavoratori e i volontari sull'intranet della Fondazione.

Per sostenere le attività dell'Organismo di vigilanza, il Consiglio di amministrazione ha stanziato un budget annuale di 5.000 euro, da gestire in totale autonomia. **I suoi membri, invece, svolgono la loro attività a titolo volontario, senza alcun compenso.**

CODICE ETICO

Nel 2016, come richiesto dal *Modello di organizzazione, gestione e controllo*, la Casa della carità si è dotata di un Codice etico, che ha di fatto raccolto e sistematizzato una serie di pratiche già in uso, alle quali si è aggiunto un elenco di ulteriori attenzioni. Stilato nel 2015 in accordo con i valori della Casa della carità, il documento è stato prima condiviso con gli organi dirigenti della Fondazione e poi sottoposto al vaglio del Consiglio di Amministrazione che lo ha definitivamente approvato.

La versione integrale del Codice etico è disponibile sul sito della Fondazione a questo indirizzo: **www.casadellacarita.org/codice-etico**

CERTIFICAZIONI

La Fondazione è dotata di certificazione **ISO 9001**, lo standard di riferimento a livello internazionale per il sistema di gestione della qualità. **La conformità della Fondazione agli standard ISO 9001:2008 è stata certificata da SQS**, organizzazione leader di valutazione e certificazione per i sistemi di qualità e *management*, il cui certificato è valido a livello internazionale tramite la rete di partner IQNet. Il passaggio alla nuova versione ISO 9001:2015 è in corso e avverrà nel corso del 2017. 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.

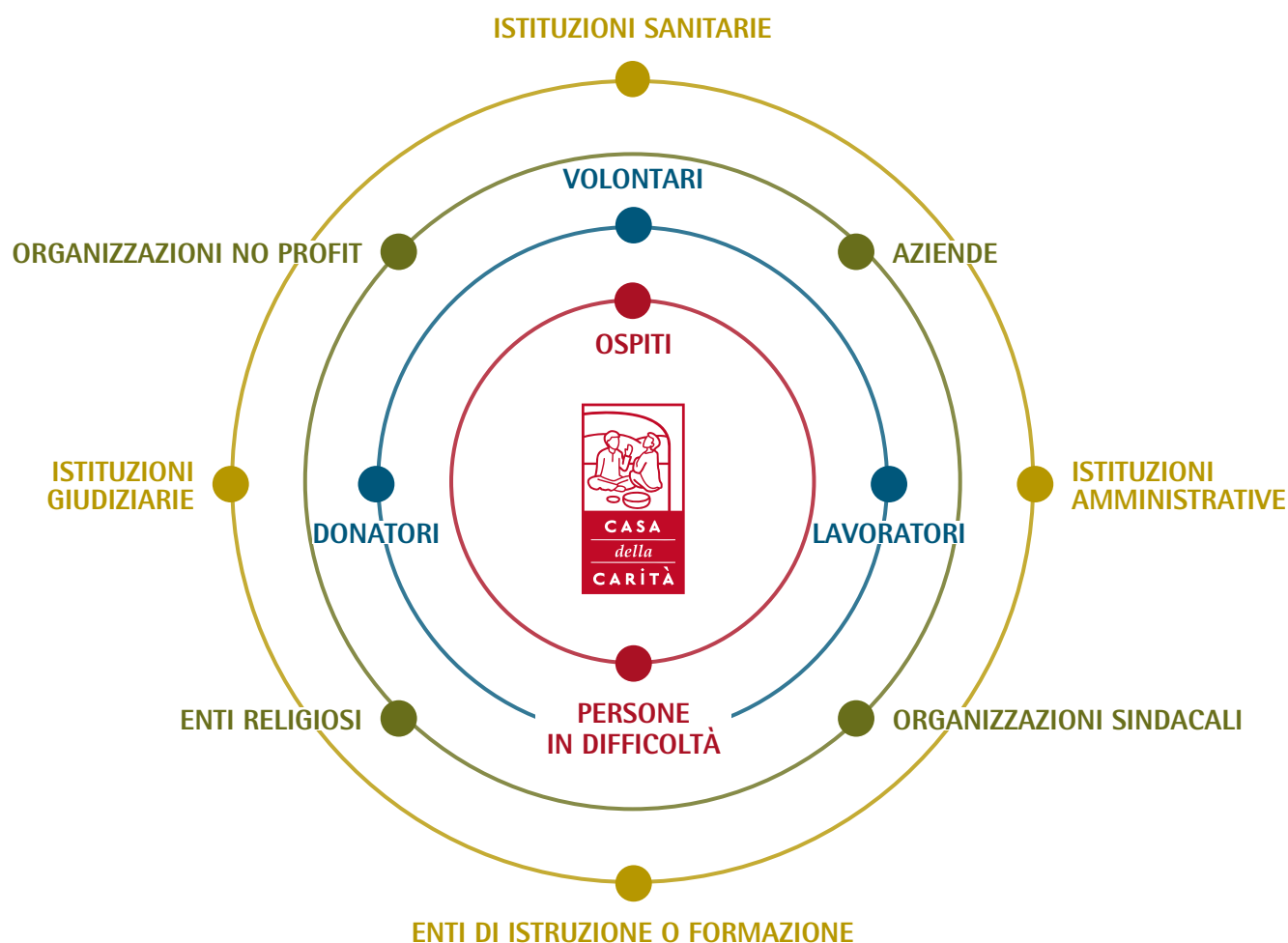
STAKEHOLDER

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.

Le prime sono l'Associazione Amici Casa della carità, l'Associazione Volontari Casa della carità e l'Associazione Articolo 21. Il rapporto della Casa della carità con queste tre associazioni è tanto stretto e sinergico che rientrano esse stesse nel perimetro del Bilancio di sostenibilità e quindi verranno presentate nelle pagine seguenti.

La Fondazione, inoltre, **ha una partnership strategica con il Centro Ambrosiano di Solidarietà (CeAS)**. Un'altra collaborazione strategica consolidata è quella con l'iBVA - Istituto Beata Vergine Addolorata, con cui porta avanti un progetto di ospitalità residenziale per famiglie e l'articolato progetto FareCentro.

GRAFICO 3 - STAKEHOLDER



Partnership strategiche



Adesioni



Partecipazioni



Dal 2013, grazie alla collaborazione con il Comune di Milano, la Fondazione fa parte dello SPRAR, il Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati promosso dal Ministero dell'Interno.

La Casa della carità aderisce a **Libera**. Associazioni, nomi e numeri contro le mafie e a **fio.PSD** la Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora. In particolare, **Vita Casavola**, operatrice della Fondazione e responsabile del progetto Diogene, fa parte del Consiglio direttivo di fio.PSD mentre **Donatella De Vito**, responsabile area Emergenza della Fondazione, è stata inserita nel gruppo di lavoro dedicato all'Europa e partecipa, a nome di fio.PSD, al gruppo di lavoro europeo dedicato all'immigrazione di **FEANTSA** - European Federation of National Organisations Working with the Homeless.

La Fondazione è tra i promotori di **Reti della carità**, un percorso nazionale che riunisce decine di realtà impegnate nella lotta alla povertà ed è tra gli enti fondatori dell'associazione **Avvocati per Niente**, attiva in ambito giuridico, e della **Fondazione Triulza**.

Infine, la Casa della carità è parte attiva della **Campagna Salute Mentale**, che riunisce numerose realtà lombarde impegnate nell'ambito della psichiatria, e del coordinato lombardo della campagna **Mettiamoci in Gioco** che, a livello nazionale, contrasta il gioco d'azzardo patologico.

Qui di seguito un elenco delle principali realtà con cui la Fondazione ha relazioni e collaborazioni.

Tra parentesi è indicato il nome del progetto per il quale è stata creata l'ATI. I dettagli di tutti i progetti sono disponibili all'interno dei capitoli 6 e 7 del Bilancio di sostenibilità.

ATI - ASSOCIAZIONI TEMPORANEE DI IMPRESA:

- ▮ Cooperativa Comunità Progetto Onlus (Ospitalità richiedenti asilo e rifugiati vulnerabili, Emergenze sostenibili)
- ▮ Centro Ambrosiano di Solidarietà - CeAS (Centro di autonomia abitativa-CAA, Emergenze sostenibili)
- ▮ Comin Cooperativa Sociale di Solidarietà (Scegliere insieme la strada di casa)
- ▮ Cooperativa Farsi Prossimo Onlus (Ospitalità richiedenti asilo e rifugiati vulnerabili)
- ▮ Consorzio SIR (Condominio solidale)
- ▮ Consorzio SIS (Emergenze sostenibili)
- ▮ C.R.M. Cooperativa sociale (Scegliere insieme la strada di casa)
- ▮ Fondazione Arché (Scegliere insieme la strada di casa)
- ▮ Fondazione Casa del Giovane La Madonnina (Emergenze sostenibili)
- ▮ Fondazione Somaschi ONLUS (Centro di emergenza sociale-CES)
- ▮ Libera. Associazioni, nomi e numeri contro le mafie (Libera il bene)

ISTITUZIONI ED ENTI PUBBLICI:

- ▮ Comune di Milano
- ▮ Prefettura di Milano
- ▮ Provveditorato dell'amministrazione penitenziaria della Lombardia
- ▮ Questura di Milano
- ▮ Tribunale di Milano
- ▮ Città Metropolitana di Milano
- ▮ Regione Lombardia
- ▮ Ministero dell'Interno
- ▮ Servizio Centrale SPRAR
- ▮ Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali
- ▮ Comune di Pioltello
- ▮ Casa Circondariale di Milano San Vittore
- ▮ Il Casa di Reclusione di Milano Bollate

SOCIETÀ PARTECIPATE DEL COMUNE DI MILANO:

- ▮ Aler Milano
- ▮ MM-Metropolitana Milanese
- ▮ Milano Ristorazione

UNIVERSITÀ ED ISTITUTI DI RICERCA:

- ▮ IRCCS Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri
- ▮ Università degli Studi di Milano
- ▮ Università degli Studi di Milano-Bicocca
- ▮ Università Cattolica del Sacro Cuore

ENTI SANITARI:

- ▮ ASP di Catanzaro
- ▮ ASST Fatebenefratelli Sacco
- ▮ ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda
- ▮ ASST Monza (San Gerardo)
- ▮ ASST Santi Paolo e Carlo
- ▮ AUSL di Bologna
- ▮ AUSL di Ferrara
- ▮ AUSL di Parma
- ▮ AUSL di Reggio Emilia
- ▮ Fondazione IRCCS Ca' Granda-Ospedale Maggiore Policlinico
- ▮ Fondazione Santa Clelia Barbieri
- ▮ Ospedale San Raffaele

ENTI CULTURALI:

- ▮ Centro Studi Jacques Maritain
- ▮ Fondazione Arnaldo Pomodoro
- ▮ Fondazione Carlo Maria Martini
- ▮ Fondazione Culturale San Fedele
- ▮ Milan Center for Food Law and Policy
- ▮ Piccolo Teatro
- ▮ Teatro della Cooperativa
- ▮ Teatro Officina
- ▮ Spazio Teatro No'hma | Teresa Pomodoro
- ▮ Sonomusica

ENTI RELIGIOSI:

- ▮ Arcidiocesi di Milano
- ▮ Casa della Cultura Musulmana
- ▮ Chiesa Valdese di Milano
- ▮ Comunità ebraica di Milano
- ▮ Confraternita dei Sufi Jerrahi-Halveti
- ▮ CO.RE.IS. (Comunità Religiosa Islamica)
- ▮ Italiana Kunpen Lama Gangchen-Centro di pratiche e studi di Buddismo
- ▮ Moschea Mariam-Associazione Islamica di Milano
- ▮ Parrocchia Beata Vergine Assunta (Milano, quartiere Bruzzano)
- ▮ Parrocchia Cristo Re (Milano, quartiere Villa San Giovanni)
- ▮ Parrocchia Gesù a Nazaret (Milano, quartiere Crescenzago)
- ▮ Parrocchia San Giorgio al Palazzo (Milano)
- ▮ Parrocchia Santa Maria Rossa (Milano, quartiere Crescenzago)

SCUOLE ED ENTI DI FORMAZIONE:

- ▮ Circolo didattico G.B. Perasso (Milano)
- ▮ Istituto Comprensivo Statale Paolo e Larissa Pini (Milano)
- ▮ Liceo Scientifico Statale A. Volta (Milano)

ORGANIZZAZIONI SINDACALI:

- ▮ CGIL
- ▮ CISL
- ▮ UIL

ENTI DEL TERZO SETTORE:

- ▮ A 77 Cooperativa Sociale
- ▮ A-Sud
- ▮ A&I Società Cooperativa Sociale
- ▮ Amici del Museo d'Arte di Tel Aviv (A.M.A.T.A.)
- ▮ Arci Milano
- ▮ Artigiani di Pace
- ▮ Associazione Casa della Poesia al Trotter
- ▮ Associazione Co-Energia-Progetti collettivi di economia solidale
- ▮ Associazione Culturale Scuola di Arti Circensi e Teatrali
- ▮ Associazione Energia Felice
- ▮ Associazione Gruppo Carcere Mario Cuminetti
- ▮ Associazione Il Girasole
- ▮ Associazione Incontro e Presenza
- ▮ Associazione Sesta Opera San Fedele
- ▮ Associazione Villa Pallavicini
- ▮ Beati i Costruttori di Pace
- ▮ Caritas Ambrosiana
- ▮ Ciao Un Ponte Tra Carcere, Territorio e Famiglia
- ▮ Comitati Chico Mendes
- ▮ Comitato Milanese Acqua
- ▮ Comitato per la Pace del Magentino
- ▮ Contratto mondiale sull'acqua
- ▮ Cooperativa La Strada
- ▮ Cooperativa sociale Alice
- ▮ Cooperativa sociale Comunità Del Giambellino
- ▮ Cooperativa sociale Novo Millennio
- ▮ Coordinamento Nord Sud del mondo
- ▮ Costituzione Beni Comuni
- ▮ CS&L Consorzio Sociale
- ▮ Ecoistituto Ticino
- ▮ Fondazione Enaip Lombardia
- ▮ Fondazione Eris Onlus
- ▮ Forum Salviamo il Paesaggio
- ▮ Il Bivacco servizi
- ▮ Impronte di Libertà Società cooperativa sociale
- ▮ Mestieri Consorzio cooperative sociali
- ▮ Noi Siamo Chiesa
- ▮ Rinascita Cristiana - Milano
- ▮ Zero Waste Italy



Associazione
AMICI
della
CASA
della
CARITÀ
ONLUS

ASSOCIAZIONE AMICI CASA DELLA CARITÀ

Amici Casa della carità è un'associazione di utilità sociale, non a scopo di lucro (Onlus), promossa nel 2008 da persone che, nel rispetto delle loro diverse esperienze di vita, vogliono **condividere i valori e gli obiettivi della Casa della carità**.

Anche nel 2016, l'Associazione ha affiancato la Fondazione nelle sue attività di accoglienza, cura ed ascolto e **ha promosso percorsi culturali di multiculturalità e dialogo, in entrambi i casi, con una particolare attenzione per le fasce più giovani e più anziane della popolazione**. Amici Casa della carità, inoltre, promuove e diffonde sul territorio le attività e le riflessioni della Fondazione.

I dettagli di tutte le attività dell'Associazione sono disponibili sul sito:
www.amicicasadellacarita.org



RETI DELLA CARITÀ

Il percorso delle Reti della carità è nato nel 2013 da una proposta congiunta dell'Associazione Amici Casa della carità e della Fondazione Casa della carità.

Si tratta di una rete nazionale, orizzontale e non gerarchica, che riunisce decine di realtà, diverse per storia, dimensione e specificità, ma tutte accomunate da un'esperienza di condivisione con i poveri.

L'obiettivo con il quale gli aderenti alle Reti della carità si ritrovano con cadenza regolare è riflettere sul proprio impegno, **partecipare al dibattito sulla povertà aperto da papa Francesco all'interno della Chiesa** e ampliare il confronto toccando temi cruciali per l'intera società come il *welfare* e l'economia.

Nel 2016, grazie all'impegno dell'Associazione che svolge un ruolo di segreteria e coordinamento, le Reti della carità hanno proseguito il loro cammino e consolidato la loro struttura. Uno dei momenti più importanti dell'anno è stato il **17 ottobre** quando, in occasione della Giornata mondiale di lotta contro la povertà, è stato organizzato a Bologna il **primo convegno nazionale delle Reti della carità**, che ha avuto tra suoi relatori l'Arcivescovo di Bologna Matteo Zuppi e il professor Romano Prodi. Nella primavera del 2016, inoltre, è stato pubblicato da Erickson il libro **"La nascita delle Reti della carità"**, che racconta la genesi e l'evoluzione dell'iniziativa.

I dettagli di tutte le attività delle Reti della carità sono disponibili sul sito:
www.retidellacarita.org



Associazione
VOLONTARI
della
CASA
della
CARITÀ

VOLONTARI CASA DELLA CARITÀ

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

In collaborazione con gli operatori della Fondazione, l'Associazione si occupa di accogliere i nuovi volontari, mostrando loro la Casa della carità, spiegandone la filosofia e le attività, concordando insieme a loro le modalità di impegno e, infine, inserendoli nel progetto o servizio scelto.

La presenza dei volontari è ampia e variegata, con ruoli e responsabilità differenti: il loro apporto è molto rilevante per il funzionamento della Casa della carità, sia a livello pratico che di riflessione, in qualità di cittadini attivi. **La presidenza dell'Associazione è inserita stabilmente nel sistema organizzativo della Fondazione, con i cui dirigenti ha un confronto costante**. L'Associazione, inoltre, in collaborazione con l'Accademia della carità, si occupa della formazione costante dei volontari. Anche nel 2016, come nel 2016, il percorso formativo è stato svolto insieme ai volontari dell'Associazione Articolo 21 (*vedi paragrafo successivo*).

ASSOCIAZIONE ARTICOLO 21

L'Associazione Articolo 21 è stata fondata all'interno del **carcere di Bollate** da un gruppo di detenuti. L'intento era rendere visibile il **loro desiderio di riparare (simbolicamente) il danno arrecato alla società con i loro reati attraverso delle azioni di volontariato in favore delle fasce deboli**, ma anche di conoscere più direttamente il mondo delle persone in grave difficoltà. Il nome dell'Associazione nasce dall'articolo numero 21 dell'ordinamento penitenziario che garantisce la possibilità di uscire temporaneamente dal carcere per svolgere attività lavorative e di volontariato.

Nel gennaio 2013, i membri dell'Associazione hanno iniziato a svolgere attività di volontariato alla Casa della carità, che già collaborava con la casa di reclusione di Bollate, quindi la loro azione si è estesa anche a favore di altre realtà. Questa scelta della Fondazione si inserisce all'interno di un più ampio impegno sul tema del carcere ed è stata presa perché perfettamente in linea con una concezione della pena riparativa e non solo riabilitativa.

I volontari dell'Associazione forniscono un prezioso supporto agli operatori della Casa della carità e agli altri volontari in diverse attività, all'interno e all'esterno della sede di via Brambilla. La Fondazione, inoltre, attraverso l'Accademia, si è occupata della formazione sin dall'inizio del progetto e coinvolgendo anche i volontari dell'Associazione Volontari Casa della carità.

Durante il pranzo alla mensa della Casa della carità.





6. ACCOGLIENZA: ATTIVITÀ SOCIALI

“

Il cuore della Fondazione è la sua Casa al numero 10 di via Francesco Brambilla.

”

Le attività sociali della Casa della carità si svolgono sul territorio di Milano. Il cuore della Fondazione è la sua Casa al numero 10 di via Francesco Brambilla, tra i quartieri Crescenzago e Adriano, **alla periferia orientale del capoluogo lombardo. Qui hanno sede le attività di ospitalità residenziale e le attività diurne.**

Altri interventi coinvolgono il resto del territorio della città metropolitana, in contesti marginali e complessi, dove sono attive strutture di ospitalità e sono avviati progetti di intervento, in collaborazione con le istituzioni, con altri enti del terzo settore e con realtà della società civile, come scuole e parrocchie.

Nel 2016, l'Accoglienza della Casa della carità, attraverso le sue diverse attività, ha lavorato in favore di 7.078 persone. La Fondazione, inoltre, nel corso dell'anno ha offerto oltre 58.013 mila pasti gratuiti.

TABELLA 2 - ACCOGLIENZA 2016-2015

	2016	2015
PERSONE AIutate	7.078	6.213

Per le attività finanziate da fondi pubblici, sono tre le modalità con cui la Casa della carità può ricevere finanziamenti dalle istituzioni: 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 e nel terzo caso, la Casa della carità firma con l'ente pubblico un contratto, i cui contenuti riprendono il capitolato della gara d'appalto vinta. Gli accreditamenti, infine, hanno dei documenti di riferimento validi per tutti gli organismi accreditati, dei quali anche la Fondazione segue le indicazioni. Solo in due casi (Casa Nido e Appartamento per minori stranieri soli e neomaggiorenni) l'accredito prevede una Carta dei servizi, che la Casa della carità ha stilato.



A sinistra, una famiglia di richiedenti asilo accolta dalla Fondazione.

A destra, due donne seguite dal progetto della Casa della carità dedicato agli anziani del quartiere.

A. LE ATTIVITÀ DI OSPITALITÀ RESIDENZIALE

L'ospitalità residenziale rappresenta la parte più rilevante delle attività sociali della Casa della carità. Oltre a coinvolgere **l'intera struttura di via Brambilla che conta 137 posti**, l'ospitalità residenziale riguarda anche una rete di 51 appartamenti gestiti dalla Casa della carità all'esterno della sua sede centrale su tutto il territorio cittadino.

A Milano, inoltre, la Fondazione gestisce e promuove spazi di ospitalità, permanenti e temporanei: è il caso del Centro di Emergenza Sociale (Ces) e del Centro di Autonomia Abitativa (Caa) del Comune di Milano o del **progetto di accoglienza gratuita realizzato a Bruzzano nell'agosto 2016 insieme alla Parrocchia Beata Vergine Assunta in favore dei profughi**.

Le persone ospitate dalla Fondazione, per storie personali e fragilità particolari, sono cittadini che faticano a rintracciare una collocazione in strutture d'altro tipo e che nella Casa della carità trovano, invece, una sistemazione in un luogo caldo e accogliente, capace di rispondere ai loro diversi bisogni. **A tutte le persone ospitate la Fondazione propone progetti personalizzati di accompagnamento e di cura, mettendo in campo competenze educative, sociali, cliniche, psichiatriche, giuridiche e relazionali, con l'obiettivo di promuovere l'autonomia di chi è temporaneamente ospitato e il suo rientro attivo nella società.**

Tra gli ospiti della Fondazione, negli ultimi anni, si è accentuata la quota di **persone con problemi di salute mentale**, tema da sempre al centro dell'attenzione della Casa della carità. Questa esperienza ha permesso alla Fondazione di sviluppare competenze specifiche e di avviare, insieme alle istituzioni, alcuni progetti pensati per garantire a queste persone uno standard adeguato di cura e un'offerta di servizi integrata.

Tra le iniziative della Casa della carità ci sono alcuni interventi specifici pensati per l'ospitalità di mamme con bambini, di famiglie in situazioni di disagio abitativo, di famiglie rom in difficoltà, di giovani migranti minorenni soli o neomaggiorenni.

Complessivamente, nel 2016 le attività di ospitalità residenziale della Casa della carità hanno coinvolto 1.090 persone in difficoltà, per un totale di 169.991 giorni di ospitalità offerti.

1.090

PERSONE OSPITATE

TABELLA 3 - ATTIVITÀ DI OSPITALITÀ RESIDENZIALE 2016-2015

	2016	2015
PERSONE OSPITATE	1.090	1.088
GIORNI DI OSPITALITÀ	169.991	135.639

INDICATORI

Per le attività di ospitalità residenziale che vengono svolte all'interno della sede della Casa della carità, e che quindi rappresentano la parte più costante e strutturale del suo ampio lavoro sociale, la **Fondazione ha individuato degli specifici indicatori di performance.**

Sono stati creati grazie a un lavoro di gruppo che ha coinvolto professionalità diverse, interne ed esterne alla Casa della carità, e sono stati calcolati a partire dal Bilancio di sostenibilità 2014. **Sono dei valori qualitativi che vanno ad affiancarsi ai dati quantitativi relativi a ciascuna attività, già presenti in ogni precedente edizione del Bilancio sociale, rappresentando un ulteriore elemento di analisi dell'operato della Fondazione e un'importante occasione di confronto del suo evolversi anno per anno.** Gli indicatori individuati sono stati chiamati Tasso di turn over e Indice di stanzialità.

Il Tasso di turn over (TO) viene calcolato dividendo la somma delle persone entrate e uscite dall'ospitalità nel corso dell'anno per il numero totale delle persone ospitate nel corso del medesimo anno.

$$TO = \frac{\text{ospiti entrati} + \text{ospiti usciti}}{\text{ospiti}}$$

Questo indicatore misura il "ricambio" delle persone che vengono ospitate in ciascuna delle diverse attività: maggiore è il valore TO e maggiore è il numero di persone che, nel corso dell'anno, sono uscite dai percorsi di ospitalità lasciando che altre persone in difficoltà prendessero il loro posto.

Le persone in difficoltà ospitate dalla Casa della carità possono concludere la loro permanenza in via Brambilla in diversi modi, positivi o negativi, a seconda di come procedono i loro percorsi di autonomia e cittadinanza: affittando una casa (e, in alcuni casi, acquistandola), spostandosi in uno degli appartamenti gestiti dalla Fondazione, oppure andando in un'altra struttura di accoglienza più adatta alle esigenze della persona.

L'Indice di stanzialità (IS) si calcola considerando tutte le persone ospitate nel corso di un anno (cioè sia quelle presenti al 31 dicembre, sia quelle uscite dall'ospitalità prima di quella data) ed è il rapporto tra il numero totale delle persone ospitate per più di un anno e il numero totale di persone ospitate per meno di un anno.

$$IS = \frac{[(\text{o. dimessi al 31.12 con permanenza} > 1 \text{ anno}) + (\text{o. presenti al 31.12 da} > 1 \text{ anno})]}{[(\text{o. dimessi 2014 con permanenza} < 1 \text{ anno}) + (\text{o. presenti al 31.12 da} < 1 \text{ anno})]}$$

Questo indicatore, a differenza del precedente, non misura solo quanto fatto nell'anno preso in esame, ma anche nei precedenti: infatti, **maggiore è il valore IS e maggiore è la durata dell'ospitalità media all'interno di una specificità attività.**

A questi due indicatori ne va aggiunto un terzo, quello relativo ai **giorni di ospitalità**. Ogni giorno trascorso da una persona all'interno dei progetti di ospitalità residenziale della Fondazione ha valore uno. È un indicatore quantitativo che va a completare i dati relativi ai posti a disposizione e al numero di persone ospitate di ciascuna attività, rivelando così il livello di impegno della stessa attività nel corso dell'anno.

Laddove disponibili, i valori relativi ai tre indicatori si trovano nel paragrafo dedicato a ciascuna attività di ospitalità residenziale.

Sede: Casa della carità,
via Francesco Brambilla, 10

Inizio del servizio: 2004

Posti: 58 (40 per uomini
e 18 per donne)

Convenzioni: nessuna

Persone ospitate nel 2016:
95 (59 uomini e 36 donne
di 10 nazionalità)

Nuove ospitalità: 36

Dimissioni: 36

OSPITALITÀ GRATUITA

La Casa della carità ospita uomini e donne in difficoltà in forma gratuita, vale a dire non sostenuti da convenzioni con le istituzioni ma completamente finanziati dai contributi di enti privati e dalle donazioni dei cittadini. **Questa modalità consente di affrontare in modo più flessibile ed efficace la complessità dei problemi degli ospiti.**

Le persone sono seguite con progetti personalizzati di accompagnamento all'autonomia da due *equipe*: la prima è formata da operatori che lavorano a stretto contatto con gli ospiti, la seconda è composta da medici, psichiatri, assistenti sociali ed esperti di orientamento al lavoro.

TABELLA 4 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ GRATUITA 2016-2014

	2016	2015	2014
TASSO DI TURN OVER	0,71	1,19	0,67
INDICE DI STANZIALITÀ	1,38	0,56	1,6
GIORNI DI OSPITALITÀ	18.196	16.863	14.803

Nel 2016, c'è stato un minor ricambio di ospiti rispetto all'anno precedente e si è tornati ai livelli del 2014. È stato dunque più difficile uscire dalla Casa della carità in quanto, nel 2015, si era registrato un alto numero di nuovi ingressi. Dato che la costruzione di percorsi di autonomia sia lavorativa che abitativa richiede più di anno di lavoro, molti ospiti sono rimasti in via Brambilla anche nel 2016.

OSPITALITÀ PROFUGHI IN EMERGENZA

La Casa della carità è in prima linea ad affrontare emergenze sociali. Nel 2016 la Fondazione ha accolto, in due periodi distinti, diversi gruppi di profughi, tra cui interi nuclei famigliari composti anche da bambini piccoli offrendo, oltre a vitto e alloggio, visite mediche e consulenze legali.

Dall'8 al 21 luglio la Fondazione e il Centro Ambrosiano di Solidarietà hanno dato ospitalità a 31 persone presso le strutture del CeAS al parco Lambro. Dal 19 settembre alla fine del mese, la Casa ha messo a disposizione 60 posti in emergenza nel proprio auditorium. Complessivamente sono state ospitate 73 persone.

In entrambi i casi l'accoglienza è stata fatta senza ricevere contributi economici dalle istituzioni pubbliche, ma grazie al supporto dei donatori della Fondazione.

OSPITALITÀ PROFUGHI A BRUZZANO

La Casa della carità organizza esperienze di ospitalità sul territorio come nel caso dell'accoglienza straordinaria di profughi allestita in collaborazione con la parrocchia Beata Vergine Assunta del quartiere Bruzzano di Milano negli spazi dell'oratorio San Luigi.

Dal 22 luglio al 2 settembre sono state ospitate complessivamente 365 persone di 13 nazionalità, in gran parte donne e bambini, supportate da oltre cento volontari. La Casa della carità ha messo a disposizione, senza ricevere contributi economici da parte di istituzioni pubbliche, i propri operatori e fornito supporto logistico e assistenza legale e sanitaria.

L'iniziativa ha coinvolto attivamente anche la cittadinanza residente nel quartiere di Bruzzano per una positiva esperienza di coesione sociale.

Il progetto era stato portato avanti anche nel 2015 mentre nel 2014 era stato attuato con la parrocchia dell'Annunciazione nel quartiere di Affori.

Sede: Casa della carità,
via Francesco Brambilla, 10
e CeAS, viale Marotta, 8

Inizio del servizio:
luglio 2016

Convenzioni: nessuna

Persone ospitate: 104

Sede: oratorio San Luigi,
via Acerbi 12 Milano

Inizio del servizio:
luglio 2015

Convenzioni: nessuna,
in collaborazione con la
parrocchia Beata Vergine
Assunta di Bruzzano, Milano

Persone ospitate: 365

Volontari coinvolti: 100

Sede: Casa della carità,
via Francesco Brambilla, 10
Inizio del servizio: 2013

Convenzioni:
Comune di Milano

ATI: Cooperativa Comunità
Progetto Onlus, Cooperativa
Farsi Prossimo Onlus

Posti: 16 (12 per uomini
e 4 per donne)

Persone ospitate: 18

Nuove ospitalità: 2

Dimissioni: 9

“
L’iniziativa
è promossa dal
Comune di Milano
nell’ambito
del Sistema
protezione
richiedenti
asilo e rifugiati
del Ministero
dell’Interno.
”

Sede: Casa della carità,
via Francesco Brambilla, 10
Inizio del servizio: 2014

Convenzioni: Comune
di Milano (Servizio centrale
SPRAR)

Posti: 8 (6 per uomini
e 2 per donne)

Persone ospitate: 9

Nuove ospitalità: 4

Dimissioni: 2

OSPITALITÀ RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI VULNERABILI

La Casa della carità attua un progetto di accoglienza specifico per richiedenti asilo e rifugiati vulnerabili. Si tratta di soggetti con malattie organiche, disabilità fisiche o patologie psichiatriche molto complesse. Il progetto è realizzato in convenzione con il Comune di Milano.

Il lavoro con queste persone mira a realizzare interventi sanitari e di cura e al riconoscimento dei diritti di cittadinanza attraverso la regolarizzazione dei documenti. Laddove possibile, si agisce anche sul piano formativo e di inserimento lavorativo. Per favorire un sistema integrato di interventi a favore di questi soggetti particolarmente fragili, la Casa della carità lavora in rete con altri soggetti pubblici o del privato sociale come il Centro di consultazione etnopsichiatrica dell'ospedale Niguarda Ca' Granda, la Questura di Milano e il Laboratorio di antropologia e odontologia forense dell'Università degli Studi di Milano.

Per portare avanti il progetto la Fondazione ha creato un'Associazione Temporanea di Impresa con Cooperativa Comunità Progetto Onlus e Cooperativa Farsi Prossimo Onlus, anch'esse impegnate in questo tipo di ospitalità.

TABELLA 5 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI VULNERABILI 2016-2014

	2016	2015	2014
TASSO DI TURN OVER	0,57	0,87	0,64
INDICE DI STANZIALITÀ	1,83	1,28	1,28
GIORNI DI OSPITALITÀ	4.648	6.407	5.219

Il 2016 è stato caratterizzato da un limitato numero di nuovi ingressi e questo rende gli indicatori di performance più bassi in termini di turn over e più alti in termini di stanzialità.

LA SALUTE MENTALE DELLE PERSONE STRANIERE NELLA CITTÀ DI MILANO

A partire da febbraio e fino alla fine del 2016, la Casa della carità ha ricevuto dal Ministero dell'Interno un contributo per **un progetto sperimentale dedicato all'ospitalità di cittadini stranieri, in larga parte richiedenti asilo, che non riescono a trovare una collocazione all'interno del tradizionale sistema di accoglienza.**

La Casa ha ospitato persone multiproblematiche, con fragilità fisiche o psichiche, traumi legati all'esperienza migratoria, difficoltà ad ottenere i documenti. I fondi stanziati sono andati a sostenere e consolidare la metodologia di intervento che la Fondazione ha sviluppato con ospiti di questo tipo nel corso degli anni.

OSPITALITÀ SPRAR DM

La Casa della carità realizza un progetto di accoglienza rivolto esclusivamente a rifugiati e richiedenti asilo con problemi di salute mentale. L'iniziativa è promossa dal Comune di Milano nell'ambito dello SPRAR (Sistema protezione richiedenti asilo e rifugiati) del Ministero dell'Interno.

Le persone ospitate provengono da altri centri non specializzati o da ricoveri in strutture ospedaliere. **Vengono seguite sul piano sanitario e del riconoscimento dei diritti di cittadinanza.** Gli operatori del progetto, tra cui medici, psichiatri e avvocati, lavorano in collaborazione con il Centro di consultazione etnopsichiatrica dell'ospedale Niguarda Ca' Granda.

TABELLA 6 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ SPRAR DM 2016-2014

	2016	2015	2014
TASSO DI TURN OVER	0,66	1,08	1,25
INDICE DI STANZIALITÀ	0,5	1	0
GIORNI DI OSPITALITÀ	2.743	2,532	1.222

Nel 2016 non c'è stato un alto ricambio di persone ospitate in questo progetto a causa della particolare natura dei soggetti, rifugiati o richiedenti asilo particolarmente fragili che trovano in Casa della carità un luogo di cura e relazioni accogliente e adatto alle loro necessità. Va sottolineato, infine, come una delle due persone dimesse dallo specifico progetto SPRAR DM sia comunque rimasta ospite della Casa della carità, che ha ritenuto opportuno garantirgli un ulteriore periodo di ospitalità.

PROGETTO EMERGENZE SOSTENIBILI

La Casa della carità partecipa al progetto Emergenze sostenibili, una coprogettazione tra il Comune di Milano e una rete di enti del terzo settore.

L'obiettivo è sperimentare percorsi di accompagnamento sociale e di autonomia attraverso una stretta collaborazione tra servizio pubblico e privato sociale, nonché l'accoglienza diffusa sul territorio per famiglie in emergenza abitativa, minori stranieri non accompagnati e stranieri neomaggiorenni. **Casa della carità ha messo a disposizione di Emergenze sostenibili alcuni dei propri appartamenti per accogliere le categorie di persone beneficiarie del progetto.**

Nel 2016, Emergenze sostenibili si è concluso con una serie di incontri pubblici di restituzione, all'interno dei quali è stato presentato il libro "Un'emergenza sostenibile", coprodotto da operatori, ragazzi e famiglie coinvolti nel progetto. **Grazie all'esperienza maturata durante Emergenze sostenibili, la Casa ha inaugurato a fine 2015 uno spazio di ospitalità per minori stranieri soli e neomaggiorenni** le cui attività, nel 2016, sono entrate a pieno regime (vedi paragrafo successivo).

APPARTAMENTO PER MINORI STRANIERI SOLI E NEOMAGGIORENNI

La Casa della carità si fa carico del problema dei minori stranieri che arrivano da soli in Italia (cosiddetti "non accompagnati") ospitandoli all'interno di un progetto sperimentale di ospitalità. Gli spazi di questo progetto consistono in due appartamenti dove i giovani ospiti sono seguiti 24 ore su 24. I ragazzi arrivano su segnalazione del Pronto intervento minori del Comune di Milano.

Due i percorsi di lavoro sociale: il primo è dedicato ai **giovani appena arrivati in Italia** e prevede regolarizzazione dei documenti, iscrizione a scuola, corsi di italiano. Il secondo riguarda i **minori arrivati dopo essere stati già ospiti di altri centri** in Italia. Loro vengono seguiti nella realizzazione di alcune forme di autonomia, tra cui la ricerca di un lavoro.

Quattro giovani, una volta diventati maggiorenni, hanno continuato la loro ospitalità in appartamento pur non percependo la Fondazione più contributi da parte del Comune. Complessivamente, si è trattato di 702 giorni di ospitalità, durante i quali i ragazzi hanno continuato i loro percorsi personalizzati.

Il progetto è dotato di una Carta dei servizi, in quanto il Comune di Milano lo ha inserito nelle unità d'offerta sperimentali regionali. Si tratta di uno strumento del quale, per lo stesso motivo, è provvisto anche il progetto Casa Nido. Per tutte le altre attività, invece, la Fondazione non ha ritenuto necessario stilare una Carta dei servizi.

OSPITALITÀ IN RESIDENZIALITÀ SOCIALE TEMPORANEA

A partire dal 2015, la Casa della carità è uno degli enti gestori di posti letto inseriti

Sede: multiple

Inizio del servizio: 2013

Convenzioni:

Comune di Milano
(finanziamento ex legge 285)

ATI: CeAS - Centro
Ambrosiano di Solidarietà,
Consorzio Farsi prossimo,
Consorzio Sis, Cooperativa
Comunità progetto,
Fondazione Casa del giovane.

Sede: via Ucelli di Nemi

Inizio del servizio: 2015

Convenzioni:

Comune di Milano

Partner: Fondazione Banca
Popolare di Lodi e Amici
di Francesco ONLUS

Posti: 10

Persone ospitate: 11

Nuove ospitalità: 9

Dimissioni: 5

Giorni di ospitalità: 2.003

all'interno del servizio di Residenzialità Sociale Temporanea del Comune di Milano. La Fondazione ha inserito alcuni dei suoi spazi di accoglienza all'interno del sistema di accreditamento: **vengono utilizzati qualora venisse fatta richiesta dal Comune e, di comune accordo con i servizi competenti, venisse deciso che la persona proposta è adatta per essere ospitata in quel contesto, con un progetto di accompagnamento sociale.**

In particolare, nel corso del 2016, questo è avvenuto con spazi di ospitalità all'interno della comunità So-stare, di Casa Nido e degli appartamenti di housing sociale della Fondazione, come descritto nei paragrafi successivi.

HOUSING SOCIALE

La Casa della carità gestisce 51 alloggi nella città di Milano, che compongono la sua rete di housing sociale. **L'ospitalità negli appartamenti è transitoria ed è finalizzata a una successiva e completa autonomia.**

Le abitazioni sono immobili concessi in comodato d'uso gratuito o di proprietà della Fondazione oppure **assegnati alla Casa della carità dopo essere stati confiscati alla criminalità organizzata.**

Nove appartamenti fanno parte del progetto Abitare solidale realizzato con l'Istituto Beata Vergine Addolorata (iBVA) di Milano e 15 sono di proprietà Aler. Sette appartamenti, per un totale di 34 posti, sono stati invece inseriti all'interno del servizio di Residenzialità Sociale Temporanea del Comune di Milano.

La Casa della carità, infine, gestisce in Associazione temporanea di impresa con Consorzio SIR il progetto Condominio solidale che, nel quartiere di Ponte Lambro, si propone di regolarizzare le occupazioni irregolari di 15 appartamenti da parte di altrettanti nuclei famigliari a scopo abitativo.

TABELLA 7 - HOUSING SOCIALE 2016-2014

	2016	2015	2014
APPARTAMENTI	51	36	36
PERSONE OSPITATE	165	139	118
UOMINI	41	38	40
DONNE	38	39	25
MINORI	47	52	53

COMUNITÀ SO-STARE

La Casa della carità ospita So-stare, una comunità sperimentale di residenzialità leggera. In essa vengono accolte **persone che hanno bisogno di accudimento fisico, cura mentale, aiuto all'inclusione sociale e accompagnamento ai servizi pubblici del territorio.**

Successivo al periodo in comunità è il progetto chiamato So-stare diffuso. **Gli ospiti che hanno lasciato So-stare continuano a essere seguiti** con colloqui, visite domiciliari, accompagnamenti medici, legali e burocratici.

TABELLA 8 - INDICATORI DI PERFORMANCE COMUNITÀ SO-STARE 2016-2014

	2016	2015	2014
TASSO DI TURN OVER	0,76	0,3	0,9
INDICE DI STANZIALITÀ	1,6	4	2,3
GIORNI DI OSPITALITÀ	2.666	2.522	2.864

Nel 2016 alla comunità So-stare è cresciuto il numero delle persone ospitate, con nuovi ingressi e alcune conclusioni di progetti personali. Pertanto gli indicatori di performance indicano un basso indice di stanzialità e un buon tasso di turn over.

Sede: 51 appartamenti su tutto il territorio di Milano

Posti: 104

Convenzioni e progetti: Residenzialità sociale temporanea - Comune di Milano (per un totale di 34 posti); FareCentro, in collaborazione con iBVA, Condominio solidale in ATI con Consorzio SIR

Persone ospitate: 165

Giorni di ospitalità: 57.322

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla 10 Milano

Posti: 10

Inizio del servizio: 2005

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

Persone ospitate: 13

Nuove ospitalità: 5

Dimissioni: 5

Persone seguite sul territorio (So-stare diffuso): 6

Sede: Casa della carità,
via Francesco Brambilla 10
Milano

Posti: 15

Inizio del servizio: 2006

Convenzioni e progetti:
Comune di Milano

Persone ospitate: 21

Nuove ospitalità: 13

Dimissioni: 13

CASA NIDO

La Casa della carità mette a disposizione tre mini appartamenti per il progetto Casa nido, che ospita **nuclei di mamme con bambini in condizione di precarietà socio-economica o provenienti da comunità e centri di accoglienza**.

Il progetto è in larga parte convenzionato con il Comune di Milano ed è **accreditato come appartamenti per l'autonomia con la Regione Lombardia**. Secondo quanto richiesto dalla Regione, Casa Nido si è dotata di una Carta di servizi. Si tratta di uno strumento del quale, per lo stesso motivo, è provvisto anche il progetto dedicato ai minori stranieri non accompagnati. Per tutte le altre attività, invece, la Fondazione non ha ritenuto necessario stilare una Carta dei servizi.

Casa Nido, inoltre, sempre grazie all'accreditamento con la Regione, **misura sistematicamente il grado di benessere delle persone accolte attraverso un apposito questionario**. Dall'esperienza di Casa Nido, si è scelto di ampliare la valutazione del benessere degli ospiti anche alle altre attività della Casa della carità, azione avviata al momento in maniera sperimentale e ancora da strutturare.

Gli alloggi offrono **un contesto abitativo di tipo familiare** dove gli operatori aiutano le mamme a sviluppare proprie risorse e capacità professionali con un affiancamento educativo e un sostegno alla genitorialità. **I nuclei famigliari vengono seguiti anche dopo l'uscita dal progetto**.

TABELLA 9 - OSPITALITÀ CASA NIDO 2016-2014

	2016	2015	2014
PERSONE OSPITATE	21	17	23
UOMINI	0	2	3
DONNE	7	5	8
MINORI	14	10	12
NUCLEI FAMIGLIARI	7	5	8
NUCLEI FAMIGLIARI SEGUITI SUL TERRITORIO	7	4	5

TABELLA 10 - INDICATORI DI PERFORMANCE CASA NIDO 2016-2014

	2016	2015	2014
TASSO DI TURN OVER	1,2	0,5	0,43
INDICE DI STANZIALITÀ	0,17	2	0,14
GIORNI DI OSPITALITÀ	2.245	3.012	2479

Nel 2016 si sono conclusi diversi progetti di ospitalità in Casa nido, tra cui anche quelli iniziati nel 2015. Si spiegano in questo modo un elevato tasso di turn over rispetto agli anni precedenti e un basso indice di stanzialità.

CENTRO DI EMERGENZA SOCIALE

La Casa della carità gestisce il Centro di emergenza sociale (Ces) del Comune di Milano, che nel mese di febbraio è stato trasferito da via Lombroso a via Sacile. Qui vengono accolte famiglie rimaste senza casa a seguito di tentativi di occupazioni o perché sgomberate da insediamenti irregolari. **Le famiglie vengono ospitate temporaneamente per realizzare progetti di reinserimento sociale e autonomia abitativa**.

All'interno della convenzione con il Comune di Milano per la gestione del Centro di emergenza sociale, rientra anche l'attività di alcuni operatori che affiancano le forze dell'ordine durante gli sgomberi di occupazioni irregolari, proponendo alle persone allontanate ospitalità al Ces. Nel 2015, questa attività non era gestita dalla Fondazione.

Sede: Centro di emergenza
sociale, via Lombroso
(fino a febbraio) e via Sacile

Posti: 180

Inizio del servizio: 2014

Convenzioni:
Comune di Milano

ATI: Fondazione Somaschi

Persone ospitate: 194

Nuove ospitalità: 66

Dimissioni: 152

Giorni di ospitalità: 60.330

TABELLA 11 - CENTRO DI EMERGENZA SOCIALE, OSPITALITÀ 2016-2015

	2016	2015
PERSONE OSPITATE	194	231
UOMINI	45	71
DONNE	55	74
MINORI	93	86
NUCLEI FAMIGLIARI	51	57

TABELLA 12 - CENTRO DI EMERGENZA SOCIALE, SGOMBERI 2016

	2016
CHIAMATE	331
SGOMBERI	177
PERSONE COINVOLTE	473
PERSONE ACCOMPAGNATE AL CES	19

Sede: Casa della carità,
via Francesco Brambilla 10
Milano

Posti: 30

Inizio del servizio: 2015

Convenzioni: Comune
di Milano

ATI: CeAS - Centro
Ambrosiano di Solidarietà

Persone ospitate: 95

Nuove ospitalità: 71

Dimissioni: 58

CENTRO DI AUTONOMIA ABITATIVA

La Casa della Carità, ospita all'interno della propria sede un Centro di autonomia abitativa (Caa). Il Centro è convenzionato con il Comune di Milano attraverso un'Associazione Temporanea di Impresa (ATI) composta dalla Fondazione e dal Centro Ambrosiano di Solidarietà (CeAS).

Il Centro comprende alcune strutture prefabbricate situate in via Brambilla, all'interno della Casa della carità, e in via Marotta all'interno del CeAS. Nel Caa sono disponibili fino a **30 posti** presso la Casa della carità e **fino a 50 posti** presso il CeAS, all'interno di moduli abitativi prefabbricati di proprietà della Fondazione stessa.

Il Centro di autonomia abitativa accoglie nuclei famigliari in condizione di difficoltà socio-economiche. Il lavoro sociale prevede la realizzazione di progetti finalizzati all'autonomia e all'acquisizione dei diritti di cittadinanza. **Viene posta particolare attenzione alla scolarizzazione dei minori, all'accesso ai servizi sanitari pubblici e alla ricerca lavorativa e abitativa.**

TABELLA 13 - OSPITALITÀ CENTRO DI AUTONOMIA ABITATIVA 2016-2014

	2016	2015	2014
PERSONE OSPITATE	95	38	55
UOMINI	23	10	13
DONNE	24	9	12
MINORI	48	19	30
NUCLEI FAMIGLIARI	21	9	13

TABELLA 14 - INDICATORI DI PERFORMANCE CENTRO DI AUTONOMIA ABITATIVA 2016-2014

	2016	2015	2014
TASSO DI TURN OVER	0,96	0,81	0,85
INDICE DI STANZIALITÀ	0,77	8,5	0,48
GIORNI DI OSPITALITÀ	19.838	10.815	10.082

A destra, alcuni momenti
del progetto di ospitalità
estiva dei profughi realizzato
negli spazi dell'oratorio
San Luigi di Bruzzano.

Il 2016 ha visto un significativo aumento degli ospiti nel Centro di autonomia abitativa e dei giorni di ospitalità. I primi sono quasi triplicati rispetto all'anno precedente mentre sono stati vicini a raddoppiare, grazie all'ampliamento realizzato ad inizio anno negli spazi del Centro Ambrosiano di Solidarietà.



“

La Casa della carità è uno spazio dove, ogni giorno, tante persone in difficoltà trovano una risposta ai loro bisogni, a cominciare da quello di ascolto e affetto.

”

B. LE ATTIVITÀ DIURNE

La Casa della carità non è solo un luogo di ospitalità residenziale. È anche uno spazio dove, ogni giorno, tante persone in difficoltà trovano una risposta ai loro bisogni, a cominciare da quello di ascolto e affetto.

La Fondazione, promuove una serie di attività diurne ampie ed eterogenee, che si rivolgono a persone con storie e necessità differenti, che convivono nella sede di via Brambilla 10 ma anche fuori da essa. **Le attività diurne hanno come destinatari principali le persone che non sono accolte dalla Fondazione: anziani soli, persone senza dimora, detenuti ed ex detenuti, richiedenti asilo, rifugiati e migranti, intere famiglie in gravi difficoltà.**

Nel 2015, le attività diurne della Casa della carità hanno garantito ascolto, cura e sostegno a 5.215 persone in difficoltà.

TABELLA 15 - ATTIVITÀ DIURNE 2016-2015

	2016	2015
PERSONE AIUTATE	5.215	4.381

CENTRO DI ASCOLTO

La Casa della carità riceve ogni giorno persone in difficoltà nel proprio Centro di ascolto. **Arrivano spontaneamente o su segnalazione di altri enti e vengono orientate verso i servizi della Casa o di altre realtà di assistenza pubbliche o private.**

TABELLA 16 - CENTRO DI ASCOLTO 2016-2014

	2016	2015	2014
NUOVI UTENTI	2.595	1.991	1.639
UOMINI	2.045	1.506	1.359
DONNE	550	485	280
ITALIANI	196	159	156
STRANIERI	2.399	1.832	1.483
RICHIESTE DI LAVORO	307	391	423
RICHIESTE DI OSPITALITÀ	442	516	504
RICHIESTE DI CONSULENZA LEGALE	208	1.336	90

DOCCE E GUARDAROBA

La Casa della carità apre le porte a persone in difficoltà con un servizio di docce e guardaroba attraverso cui viene data la possibilità di lavarsi e rifornirsi di indumenti. **Le persone, accolte con una bevanda calda e una merenda, possono accedere anche al Centro di ascolto, agli ambulatori e allo sportello legale della Fondazione.**

TABELLA 17 - DOCCE E GUARDAROBA 2016-2014

	2016	2015	2014
PRESTAZIONI EROGATE	4.805	4.128	3.850

“
La Casa della
carità si occupa
della salute
dei propri ospiti
e delle persone
in difficoltà
con cui entra
in contatto con
un ambulatorio
medico e un
ambulatorio per
la salute mentale.
”

SPORTELLLO DI TUTELA LEGALE

La Casa della carità **fornisce consulenza giuridica gratuita con uno Sportello di tutela legale ai propri ospiti e a persone in difficoltà transitate dal Centro di ascolto**. Oltre allo Sportello della sede in via Brambilla, la Casa offre consulenza legale anche attraverso il progetto FareCentro realizzato in collaborazione con l'Istituto Beata Vergine Addolorata (iBVA) di Milano.

Lo Sportello è uno strumento per affermare i diritti di cittadinanza delle persone più fragili e tratta problematiche complesse che richiedono anche approfondimenti, collaborazioni con altri enti e **accompagnamenti nelle sedi della pubblica amministrazione**.

TABELLA 18 - SPORTELLLO DI TUTELA LEGALE 2016-2014

	2016	2015	2014
NUOVI UTENTI	886	975	777

AMBULATORI

La Casa della carità si occupa della salute dei propri ospiti e delle persone in difficoltà con cui entra in contatto con un ambulatorio medico e un ambulatorio per la salute mentale. Nell'ambulatorio vengono attivate anche consulenze specialistiche. I farmaci sono in gran parte donati dal Banco Farmaceutico.

L'ambulatorio è gestito da medici e infermieri reperibili a turno. Altri specialisti come pediatri, ginecologi e infettivologi sono disponibili per visite straordinarie. **Le persone con disagio psichico vengono seguite in stretta collaborazione con i servizi territoriali**.

TABELLA 19 - AMBULATORI 2016-2014

	2016	2015	2014
PAZIENTI SEGUITI	766	695	300
VISITE MEDICHE	2.482	2.350	2.200
VISITE PSICHIATRICHE	573	525	410
SEDUTE DI PSICOTERAPIA	467	450	400
ORIENTAMENTO A SERVIZI	300	300	380

SPORTELLLO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

La Casa della carità si adopera per trovare un'occupazione agli ospiti attraverso uno Sportello di inserimento lavorativo. **Le persone sono valutate al fine di individuare per loro il percorso più utile**. Laddove non è possibile un inserimento diretto nel mondo di lavoro si costruiscono percorsi di formazione, tirocini o borse lavoro anche attraverso opportuni strumenti messi a disposizione da servizi regionali. Un'ulteriore attività di Sportello di inserimento lavorativo viene effettuata nell'ambito del progetto FareCentro, in collaborazione con l'Istituto Beata Vergine Addolorata (iBVA) di Milano, ed è rivolta alle persone in difficoltà inviate dal Centro di ascolto della Fondazione.

TABELLA 20 - SPORTELLLO DI INSERIMENTO LAVORATIVO 2016-2014

	2016	2015	2014
PERSONE PRESE IN CARICO	38	423	61
INVII A DISPOSITIVI PUBBLICI REGIONALI	4	5	21
INVII A CELAV PER BORSE LAVORO	2	26	25
INVII A CENTRO DI FORMAZIONE FLEMING	4	14	-
CONTRATTI AVVIATI	19	26	21

Nel 2016 lo Sportello di inserimento lavorativo ha mirato a un lavoro più qualitativo. Infatti, le persone prese in carico sono drasticamente calate da 423 a 38. Questo per la scelta di privilegiare la costruzione di percorsi realmente concreti di inserimento lavorativo, che con soggetti in stato di bisogno è particolarmente difficile e laboriosa. **Le risposte sono state positive con l'avvio di 19 contratti.**

PROGETTO T.R.I.O.

La Casa della carità si occupa dell'inserimento sociale e lavorativo delle persone in uscita dalle carceri milanesi attraverso il progetto **"Tempo di ricominciare insieme e oltre"** (T.R.I.O.) promosso da Regione Lombardia e ASL Milano 2.

TABELLA 21 - PROGETTO T.R.I.O. 2016-2015

	2016	2015
PERSONE PRESE IN CARICO	23	23
BORSE LAVORO AVVIATE	7	10
CONTRATTI AVVIATI	2	4

LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

La Casa della carità ha all'attivo una convenzione con il Tribunale di Milano per lo svolgimento di lavori di pubblica utilità relativi a **persone condannate per i reati di guida in stato di ebbrezza e guida sotto effetto di stupefacenti.**

TABELLA 22 - LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ 2016-2014

	2016	2015	2014
SEGNALAZIONI RICEVUTE	80	130	130
PROGETTI ATTIVATI	19	27	24
PROGETTI CONCLUSI	25	29	16
ORE DI LAVORO SVOLTE	3.306	3.434	2.145

SERVIZI DI DOMICILIARITÀ

La Casa della carità riceve, due giorni alla settimana, un gruppo di persone, per lo più anziane e residenti nel Municipio 2 del Comune di Milano, con **l'obiettivo di favorire la socialità e contrastare la solitudine.** Trascorrono insieme la giornata condividendo il pranzo e diverse attività di animazione. Il nucleo è formato dagli anziani che, da anni, frequentano la Casa della carità con le stesse modalità.

Nel 2016 al gruppo sono state proposte delle nuove attività, tra tutti quella di *pet therapy*, ma anche partecipazione a convegni e l'organizzazione di uscite.

TABELLA 23 - SERVIZI DI DOMICILIARITÀ 2016

	2016
PERSONE PRESE IN CARICO	63
ETÀ MEDIA	79
UOMINI	21
DONNE	42
INCONTRI CON ATTIVITÀ MUSICALI	28
INCONTRI CON VISIONI DI FILM	6

CORSO DI ITALIANO

Il corso di italiano rappresenta uno dei principali servizi messi a disposizione degli ospiti della Casa della carità **grazie all'impegno di un gruppo di volontari specializzati**. Tramite il corso di italiano, gli ospiti della Fondazione hanno la possibilità di conseguire una conoscenza di base della nostra lingua, preconditione fondamentale per ogni progetto di autonomia e inclusione sociale. **Le lezioni avvengono in maniera personalizzata**: ogni volontario segue un gruppo di due-tre ospiti mentre, in alcuni casi, si tratta di lezioni individuali.

TABELLA 24 - CORSO DI ITALIANO 2016-2014

	2016	2015	2014
VOLONTARI	11	13	11
STUDENTI	41	34	50
ORE DI CORSO ANNUALI	885	942	1.120

SOSTEGNO SCOLASTICO

La Casa della carità si occupa della scolarizzazione dei minori ospitati con le proprie famiglie anche attraverso un servizio di Sostegno scolastico. Esso prevede interventi finalizzati a realizzare un positivo inserimento nelle scuole e il successo formativo dell'alunno. **Le attività prevedono un supporto didattico all'interno delle scuole per i casi più fragili, e un supporto extra scolastico per tutti i minori presenti al Centro di autonomia abitativa (Caa).**

Il servizio di Sostegno scolastico fornisce un supporto anche al ruolo educativo dei genitori affiancandoli nel rapporto con l'istituzione scolastica. Nel 2016 sono stati complessivamente coinvolti nelle attività **29 minori**.

“

La Casa della carità è presente sul territorio di Milano con numerose attività.

”

C. LE ATTIVITÀ SUL TERRITORIO

La Casa della carità è presente sul territorio di Milano con numerose attività che, pur tenendo come punto di riferimento la sede centrale di via Brambilla, **si articolano in altre zone della città**.

Sono progetti che prevedono una presenza stabile oppure itinerante degli operatori della Fondazione, che molto spesso sono portati avanti in collaborazione con altri enti del terzo settore, che in alcuni casi sono in convenzione con le istituzioni e in altri in regime di gratuità. Ad accomunarli sono una componente di innovazione e sperimentazione e **l'obiettivo di offrire risposte nuove e più efficaci ai bisogni in evoluzione delle fasce più vulnerabili della cittadinanza**.

Nel 2016, le attività sul territorio della Casa della carità hanno coinvolto 773 persone, che in modi diversi hanno trovato un sostegno grazie all'operato della Fondazione.

TABELLA 25 - ATTIVITÀ SUL TERRITORIO 2016-2015

	2016	2015
PERSONE AIUTATE	773	744

Zona di intervento:
Municipio 2, Milano
Inizio del servizio: 2015

Convenzioni:
Comune di Milano

ATI: Comin cooperativa sociale di solidarietà, C.R.M. cooperativa sociale, Fondazione Arché

PROGETTO SCEGLIERE INSIEME LA STRADA DI CASA

La Casa della carità attua il progetto Scegliere insieme la strada di casa in partnership con altri soggetti del privato sociale e in convenzione con il Comune di Milano. Il progetto realizza servizi alla domiciliarità nel Municipio 2. La Casa della carità porta avanti interventi di aiuto familiare e custodia sociale.

Gli operatori monitorano le condizioni di vita degli abitanti delle case popolari, in particolare di coloro a rischio di esclusione sociale offrendo **momenti di socialità, orientamento e accompagnamento ai servizi, assistenza per disbrigo di pratiche e acquisto di beni di prima necessità.**

Il progetto mira anche a **consolidare le reti sociali attorno alla persona in condizione di bisogno**, a partire da quella familiare e sperimenta la condivisione di alcuni servizi come ad esempio la cosiddetta badante di condominio.

TABELLA 26 - SCEGLIERE INSIEME LA STRADA DI CASA 2016-2015

	2016	2015
PERSONE SEGUITE	478	453
UOMINI	160	143
DONNE	318	310
PERSONE CON PIÙ DI 60 ANNI	376	430
INTERVENTI A DOMICILIO	17.650	18.804
INTERVENTI DI SOCIALIZZAZIONE	335	1.902

Zona di intervento:
via Padova - quartiere Crescenzago, Milano

Inizio del servizio: 2014

Convenzioni: Ospedale Maggiore Policlinico

Partner: Centro Psico Sociale 10 (CPS via Asiago)

PROGETTO PER LA CURA DEL DISAGIO PSICHICO A CRESCENZAGO

La Casa della carità realizza un progetto per la cura del disagio psichico delle persone che vivono nel quartiere di Crescenzago e afferiscono al Centro psicosociale (CPS) 10 di via Asiago. L'iniziativa è in collaborazione con il Dipartimento di salute mentale dell'ospedale Maggiore Policlinico di Milano.

L'obiettivo è migliorare le condizioni di vita degli utenti del CPS rendendoli il più possibile autonomi nel prendersi cura della propria salute mentale. Inoltre, vengono proposte attività di coinvolgimento in luoghi di socializzazione, la partecipazione a spettacoli ed eventi artistici e laboratori di musicoterapia e terapeutica artistica.

Nel 2016 sono stati effettuati 140 interventi al domicilio e 234 interventi sul territorio o presso il CPS.

TABELLA 27 - PROGETTO PER LA CURA DEL DISAGIO PSICHICO A CRESCENZAGO 2016-2014

	2016	2015	2014
PERSONE SEGUITE	72	89	17
UOMINI	46	61	15
DONNE	26	28	2
NUOVE PERSONE	10	72	17

Zona di intervento: Milano
Inizio del servizio: 2004
Convenzioni: Regione Lombardia
Partner: Azienda ospedaliera Niguarda Ca' Granda, azienda ospedaliera San Gerardo di Monza, cooperativa Novo Millennio

PROGETTO DIOGENE

La Casa della carità si occupa delle persone senza dimora affette da conclamate patologie psichiatriche attraverso il progetto Diogene. **Gli operatori incontrano gli homeless cercando di stabilire una relazione con loro finalizzata all'accoglienza in Casa della carità o all'accompagnamento ai servizi territoriali più adatti.**

Diogene è un progetto sperimentale finanziato da Regione Lombardia ed è realizzato con cooperativa Novo Millennio (titolare del progetto) e le aziende ospedaliere di Niguarda Ca' Granda e San Gerardo di Monza.

TABELLA 28 - PROGETTO DIOGENE 2016-2014

	2016	2015	2014
PERSONE SEGUITE	54	66	68
ITALIANI	21	66	29
STRANIERI	33	0	39
UOMINI	34	45	52
DONNE	20	21	16
USCITE DEGLI OPERATORI	124	90	102

Zona di intervento: Cascina Gatti, Sesto San Giovanni
Inizio del servizio: 2004
Partner: iBVA - Istituto Beata Vergine Addolorata, Associazione Luca Rossi

PROGETTO COMETA - CASA ELENA

La Casa della carità, con il progetto Cometa, **sostiene adulti in difficoltà nel loro percorso di uscita dall'esclusione sociale attraverso una riabilitazione diurna, che prevede ascolto, accompagnamento, momenti conviviali e laboratori di arteterapia.**

Il progetto Cometa è portato avanti principalmente nella sede di Casa Elena, nella zona di Cascina Gatti a Sesto San Giovanni, ma, dal 2016, anche nella sede della Fondazione in via Brambilla 10, a Milano.

TABELLA 29 - PROGETTO COMETA - CASA ELENA 2016-2014

	2016	2015	2014
UTENTI SEGUITI	44	36	28
UOMINI	19	15	9
DONNE	23	21	19

Un momento del laboratorio di arte terapia di Casa Elena: le ospiti della Casa della carità realizzano dei gioielli fatti a mano.



Zona di intervento:
quartiere Molise Calvairate,
Milano

Inizio del servizio: 2004

Convenzioni: Azienda
ospedaliera Fatebenefratelli e
Oftalmico, Comune di Milano

PROGETTO PROVIAMOCIASSIEME

La Casa della carità opera nel quartiere Molise Calvairate di Milano, storicamente segnato da problemi sociali per la forte presenza di persone con problemi di disagio psichico, con il progetto Proviamociassieme. L'intervento è promosso dal Comune di Milano ed è in convenzione con il Dipartimento di salute mentale dell'azienda ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico.

Gli operatori seguono le persone nella loro vita quotidiana con l'obiettivo di migliorare le loro condizioni di vita e renderle più indipendenti e inserite nella vita sociale del quartiere. Le azioni messe in campo, oltre che di carattere assistenziale e riabilitativo, prevedono il sostegno all'abitare attraverso lavori di bonifica, manutenzione e abbellimento delle abitazioni, il consolidamento di gruppi di auto-aiuto e momenti di autogestione, il contrasto alla cronicizzazione della malattia. Inoltre, gli operatori e gli utenti del servizio sono impegnati nella produzione di un vero e proprio film, dalla sceneggiatura alla scelta dei costumi fino alla realizzazione.

TABELLA 30 - PROGETTO PROVIAMOCIASSIEME 2016-2014

	2016	2015	2014
UTENTI SEGUITI	114	100	90
UOMINI	63	45	51
DONNE	51	55	39
NUOVI UTENTI	14	15	16



INTER CLUB "NON VIOLENTI PER PASSIONE"

La Casa della carità organizza la presenza degli ospiti alle partite della squadra di calcio FC Internazionale allo stadio Meazza di Milano attraverso l'Inter Club "Non violenti per passione" nato dall'iniziativa di operatori, volontari e ospiti.

L'Inter Club promuove anche diverse iniziative legate al calcio e ai giovani coinvolgendo gli abitanti del quartiere in cui opera la Casa e collabora con due società sportive della zona: l'FCD Real Crescenzone e l'AS Gan.

Nella pagina accanto, momenti
di lavoro quotidiano nella sede
di via Brambilla 10.





7. ACCADEMIA - ATTIVITÀ CULTURALI

“
Le attività culturali della Casa nascono dalla necessità di studiare e rendere patrimonio comune le esperienze maturate nell'intervento sociale quotidiano.
”

L'Accademia riunisce le attività culturali della Casa della carità, che **nascono dalla necessità di studiare e rendere patrimonio comune le esperienze maturate nell'intervento sociale quotidiano** e che si rivolgono a tutta la cittadinanza.

Un'attenzione particolare viene riservata al tema della formazione, a cominciare da quella per operatori e volontari della Fondazione.

All'interno dell'Accademia operano il **SOUQ - Centro Studi Sofferenza Urbana** e la **Biblioteca del Confine**, soggetti che a loro volta sono fulcro di reti di realtà culturali e sociali diverse, che concorrono a vario titolo a organizzare, promuovere e sostenere le molte iniziative della Casa della carità.

Nel 2016, l'Accademia della Casa della carità ha promosso 130 iniziative culturali, coinvolgendo 3.390 persone.

TABELLA 31 - ACCADEMIA 2016-2015

	2016	2015
INIZIATIVE	130	59
PERSONE COINVOLTE	3.390	2.813

A. SOUQ - CENTRO STUDI SOFFERENZA URBANA



La Casa della carità promuove attività di ricerca scientifica e di formazione attraverso il SOUQ - Centro Studi Sofferenza Urbana. In queste azioni **sono coinvolti gli operatori della Casa** con l'obiettivo di legare le attività sociali e culturali della Fondazione, in un processo di continua ricerca nazionale ed internazionale.

In particolare, il SOUQ si occupa dei fenomeni relativi alla sofferenza urbana, vale a dire dei problemi sociali presenti nelle metropoli del mondo: emarginazione, esclusione, povertà, discriminazioni e migrazioni.

La direzione scientifica del SOUQ, che ha rapporti con un'ampia rete di esperti internazionali, è affidata a **Benedetto Saraceno**, psichiatra e già direttore del Dipartimento di Salute Mentale e Abuso di sostanze dell'Organizzazione mondiale della sanità di Ginevra.



A sinistra, il corso di italiano nei locali della Biblioteca del Confine.
A destra, un incontro culturale dedicato all'arteterapia nell'auditorium della Fondazione.

“
Nel 2016
è continuata la
ricerca *Efficacia
dei percorsi
di accoglienza,*
dedicata
alla valutazione
del lavoro svolto
dagli operatori
della Fondazione
con le persone
ospiti.
”

Nel 2016 le attività del Centro Studi Sofferenza Urbana si sono concentrate maggiormente sul tema delle migrazioni, senza escludere le tematiche connesse alla pratica dell'accoglienza.

ATTIVITÀ DI RICERCA

Nel 2016 è continuata l'attività del laboratorio di riflessione chiamato “Casa Salute” avviato nel 2014. Si tratta di un'iniziativa realizzata con incontri seminariali che la Casa della carità promuove insieme alla **Fondazione Santa Clelia Barbieri**, alle **AUSL di Parma, Reggio Emilia, Bologna, Ferrara** e all'**ASP di Catanzaro**.

Nell'ambito delle attività del laboratorio le ricercatrici del SOUQ Marzia Ravazzini e Gaia Jacchetti hanno pubblicato sulla piattaforma www.saluteinternazionale.com l'articolo “**La voce dei vulnerabili**” e sulla rivista dell'Istituto Mario Negri, **Ricerca & Pratica**, l'articolo “**Domande e risposte di cura. Il ruolo della vulnerabilità nell'accesso alla cura: un vero discorso di salute**”. Riportiamo qui di seguito uno stralcio delle conclusioni del lavoro di ricerca: “Le persone vulnerabili sono una sfida per il sistema sanitario pubblico e un'opportunità per riflettere sul suo funzionamento, mostrando come l'incontro tra domanda e risposta di cura rimane difficile”. “Occorre una sanità attiva nei confronti dei vulnerabili, capace di riconoscerli attraverso lo strumento-filtro adottato, attenta ai bisogni, ma anche competente e pronta ad intercettarli”.

Il SOUQ ha inoltre curato il **corso di specializzazione in Medicina delle migrazioni** presso l'Università degli Studi di Milano - Ospedale Luigi Sacco, con un'ottima partecipazione.

Nel 2016 è continuata la ricerca “**Efficacia dei percorsi di accoglienza**”, dedicata alla valutazione del lavoro svolto dagli operatori con le persone ospiti della Casa della carità. La ricerca è effettuata in collaborazione con l'Istituto di ricerche farmacologiche Mario Negri.

SOUQ FILM FESTIVAL - 5^ EDIZIONE

A novembre 2016 si è tenuta la quinta edizione del SOUQ Film Festival, la rassegna cinematografica di cortometraggi promossa **in collaborazione con il Piccolo Teatro di Milano**, con una grande presenza di pubblico e una buona copertura comunicativa. Hanno partecipato alla competizione **24 elaborati audiovisivi**.

Ad aggiudicarsi il premio della giuria è stato **"The Chop"**, del regista inglese **Lewis Rose**, che affronta il tema della convivenza tra ebrei e musulmani in una terra di migrazione. A essere premiato dal pubblico in sala è stato invece **"Shok"** di **Jamie Donoughue**, un film ambientato al tempo della guerra in Kosovo, con attenzione alla violenza dettata dalla guerra e la sofferenza interiore.

Il sito del festival è www.souqfilmfestival.org

PUBBLICAZIONI

Nel 2016 sono stati pubblicati il tredicesimo e il quattordicesimo numero della rivista on line del centro studi. È stato inoltre dato alle stampe, edito da **Il Saggiatore**, l'annuario SOUQ 2016 intitolato **"Emergenze urbane"** a cura di Marzia Ravazzini e Benedetto Saraceno.

Tutti i numeri della rivista on line sono disponibili in italiano e inglese, gratuitamente, sul sito www.souqonline.it

B. BIBLIOTECA DEL CONFINE



La Casa della carità ospita la Biblioteca del Confine "Carlo Maria Martini". Attraverso eventi culturali e attività di prestito, documentazione e consultazione è **un punto di riferimento per ospiti, operatori e volontari della Casa, ma anche per gli abitanti del quartiere**. Alla Biblioteca sono iscritte 903 persone.

Nel 2016 la Biblioteca del Confine ha organizzato complessivamente 75 eventi culturali, che hanno coinvolto più di 700 persone.

TABELLA 32 - BIBLIOTECA DEL CONFINE 2016-2014

	2016	2015	2014
TOTALE DOCUMENTI	11.407	11.049	10.537
NUOVI VOLUMI CATALOGATI	358	512	734
NUOVI UTENTI	43	75	39
PRESTITI	300	400	288
MANCATI RIENTRI	83	56	26
UTENTI INTERNET GIORNALIERI	5	15	15

BIBLIORETE

Nel 2016 la Biblioteca del Confine ha continuato a far parte del **catalogo condiviso di documenti e volumi** con altre biblioteche che operano nell'area sociale e culturale di Milano. I partner del progetto sono: **associazione BiblioLavoro, Caritas Ambrosiana, Fondazione Culturale San Fedele e Fondazione ISMU**.

BIBLIOTECHE IN RETE A SAN VITTORE

Nel 2016 la Biblioteca del Confine ha continuato a collaborare al progetto "Biblioteche in rete a San Vittore", un'iniziativa rivolta ai detenuti della **Casa circondariale San Vittore di Milano** nell'ambito dell'iniziativa "Incontri ravvicinati", in collaborazione con il Sistema bibliotecario del Comune di Milano.

Obiettivi del progetto sono la costruzione di un sistema bibliotecario all'interno del carcere, la formazione di detenuti bibliotecari e la realizzazione di eventi culturali.

Nel 2016 è stato inoltre presentato il documentario **"Un momento di libertà"** del regista **Giovanni Giommi**, che racconta i primi due anni del progetto.

“

Nel 2016
la Biblioteca
del Confine
ha organizzato
complessivamente
75 eventi
culturali, che
hanno coinvolto
più di 700
persone.

”

#ZANZAUNLIBRO

Nel 2016 la Biblioteca del Confine ha promosso l'iniziativa "#zanzaunlibro" all'interno del Bookeater Club della blogger Camilla Ronzullo (www.zeldawasawriter.com), grazie al quale sono stati acquistati e donati alle biblioteche della Casa circondariale San Vittore 500 libri.

SOCIETÀ DI LETTURA

Nel 2016 la Biblioteca del Confine ha realizzato, nell'ambito della Società di lettura creata con il liceo Alessandro Volta di Milano, **una rassegna di laboratori di lettura e scrittura che ha coinvolto alcuni ragazzi ospiti della Fondazione, alcuni studenti del Liceo A. Volta e i giovani detenuti della Casa circondariale San Vittore** e che ha dato vita alla pubblicazione "Liberi dentro".

Nel 2016 si sono svolti 6 eventi, che hanno coinvolto 36 operatori tra studenti, detenuti, ospiti e insegnanti.

OGGI LEGGO DA PROTAGONISTA

Nel 2016 la Biblioteca del Confine ha portato avanti il progetto "Oggi leggo da protagonista", per l'avvicinamento alla lettura e la conoscenza delle attività della biblioteca a favore dei **bambini delle scuole primarie del circolo didattico "G.B. Perasso" di Milano**. L'iniziativa è rivolta in particolare a scuole con un elevato numero di alunni stranieri. Il progetto ha coinvolto 530 bambini.

PRESENTAZIONE DI LIBRI ED EVENTI

La Biblioteca del Confine nel corso dell'anno ha promosso eventi e presentazioni di libri sia nei suoi locali sia sul territorio:

- 12 marzo: presentazione del libro **"I migranti mappano Milano"** di Nausicaa Pezzoni - Biblioteca del Confine, nell'ambito della rassegna Portavèrta;
- 16 aprile: **"Giornata studio per i diritti dei bambini (Tavola rotonda Educare alla buona convivenza)"** - Palazzo Leone da Perego, Legnano;
- 20 aprile: presentazione della pubblicazione **"Liberi dentro"** nell'ambito del progetto Società di Lettura - Casa della carità;
- 20 maggio: presentazione del libro **"Ascoltando il silenzio"** a cura di Cecilia Trotto - Chiostrì di Santa Maria alla Fontana, Milano;
- 26 maggio: presentazione del libro **"Ascoltando il silenzio"** a cura di Cecilia Trotto - Barcun de Milan;
- 27 maggio: convegno **"Nuovi approdi. Le biblioteche come orizzonti di comunità"** - Biblioteca Tilane, Paderno Dugnano;
- 17-20 novembre: nell'ambito di BookCity Milano convegni **"Girare in carcere"** e **"Voci dal mondo al femminile"**;
- 14 dicembre: convegno **"Comitato studentesco"** - Università degli Studi di Milano Bicocca.

C. EVENTI CULTURALI

La Fondazione, oltre alle attività strutturali promosse dal SOUQ e dalla Biblioteca del Confine, promuove e ospita **una serie di iniziative culturali, artistiche e di sensibilizzazione** legate ai temi dei quali si occupa, spesso in collaborazione con altre realtà.

“

Nel 2016, la Casa della carità ha ospitato un incontro con l'assessore alla Cultura del Comune di Milano Filippo Del Corno e il direttore della Filarmonica della Scala Riccardo Chailly.

”

Nel corso dell'anno, solo per fare alcuni esempi, ha ospitato un incontro con l'assessore alla Cultura del Comune di Milano Filippo Del Corno e **il direttore della Filarmonica della Scala** Riccardo Chailly; ha organizzato un incontro interreligioso durante il mese di digiuno musulmano del **Ramadan**; ha co-organizzato una mostra alla **Fondazione Pomodoro** con le opere realizzate dai giovani migranti nei progetti di arte-terapia e **una serata per unire arte e salute mentale**; ha aperto le porte del suo auditorium per diversi spettacoli di **teatro** e di **musica lirica**; ha approfondito le tematiche proposte da Papa Francesco nella sua enciclica *Laudato si'* e promosso una serie di momenti di riflessione sul tema dell'immigrazione.

Tutti gli eventi sono stati a ingresso libero e gratuito, aperti a tutta la cittadinanza e, in particolar modo, agli abitanti dei quartieri vicini alla sede della Casa della carità.

Nel 2016, gli eventi che la Fondazione ha organizzato, co-organizzato o ospitato sono stati 20 per un totale di 1.397 persone coinvolte.

TABELLA 33 - EVENTI CULTURALI 2016-2015

	2016	2015
EVENTI	1.397	985
PERSONE COINVOLTE	20	17

Sotto, un momento di condivisione alla Casa della carità.



D. FORMAZIONE

La Casa della carità promuove percorsi di formazione, rivolti sia al suo interno sia al suo esterno. Nel primo caso, si tratta di programmare ed effettuare gran parte della formazione dedicata ai lavoratori e ai volontari della Fondazione. Nel secondo caso, vi sono collaborazioni esterne, come quella con l'Università degli Studi di Milano - Ospedale Luigi Sacco per un corso di specializzazione in Medicina delle migrazioni.

Nel capitolo 9 del Bilancio dedicato al Rendiconto sociale sono disponibili maggiori informazioni relative alla formazione interna.

E. 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.

Nel 2016, complessivamente, sono state ospitate dalla Casa della carità per percorsi di conoscenza e volontariato 1.024 persone di 25 gruppi diversi, per un totale di 77 giorni.

TABELLA 34 - PERCORSI DI CONOSCENZA E VOLONTARIATO 2016-2015

	2016	2015
PERSONE	1.024	1.102
GRUPPI	25	42
GIORNI	77	77



8. COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI

Contenuti GRI: G4-NG08; G4-NG010.

“

Gli uffici dedicati alla comunicazione e alla raccolta fondi mettono al primo posto le persone con cui la Casa della carità lavora e il rispetto per le loro storie.

”

La Casa della carità, fin dalla sua nascita, ha avuto una particolare attenzione per la comunicazione, intesa in un senso ampio del termine che comprende la comunicazione pubblica, i rapporti con i media, le relazioni con gli *stakeholder* e le attività di raccolta fondi.

Esistono quindi due uffici dedicati alla comunicazione e alla raccolta fondi, che operano a stretto contatto tra loro e in maniera trasversale tra le attività sociali e culturali della Fondazione.

Entrambi gli uffici veicolano messaggi in sintonia con i valori della Fondazione, **mettendo sempre al primo posto le persone con cui essa lavora e il rispetto per le loro storie**. Inoltre, prestano una forte attenzione ai contenuti, ai linguaggi e alle immagini degli strumenti che utilizzano per raggiungere i loro rispettivi obiettivi, elaborando strategie e tecniche che tengano conto delle dinamiche della comunicazione, ma soprattutto delle istanze etiche e sociali della Casa della carità.

Comunicazione e Fundraising, quindi, sono certamente due strumenti necessari al buon funzionamento della Fondazione, ma sono anche le azioni con le quali la Casa della carità partecipa al dibattito pubblico e sensibilizza la cittadinanza.

A. COMUNICAZIONE

La Casa della carità è una delle voci della città di Milano che prende posizioni e propone riflessioni all'interno del dibattito **pubblico locale e nazionale, molto spesso grazie al presidente** don Virginio Colmegna, sempre partendo dall'esperienza concreta della sua azione sociale quotidiana.

L'ufficio comunicazione pone particolare attenzione alla raccolta delle storie di vita delle persone seguite dalla Fondazione e alla descrizione dei bisogni della città per trasformarli in messaggi, in sollecitazioni politiche, in motivi di riflessione collettiva per **contribuire a un dibattito pubblico non urlato, ma profondo e documentato, utile all'intera collettività**.



A sinistra, una donna accolta nell'oratorio di Bruzzano.

A destra, un colloquio al Centro d'ascolto della Casa della carità.

Per raggiungere questi obiettivi, l'ufficio comunicazione cura il sito internet della Fondazione e collabora alla gestione di quelli dei suoi partner strategici (CeAS, Associazione Amici Casa della carità e Reti della carità), cura la sua presenza sui social media (Facebook, Twitter, G+, LinkedIn, Instagram, YouTube, Flickr e SoundCloud), aggiorna il blog del presidente don Virginio Colmegna per il sito de La Repubblica (colmegna.blogautore.repubblica.it), segue le attività di ufficio stampa, partecipa all'organizzazione degli eventi pubblici e collabora strettamente con l'ufficio *fundraising* per le campagne di raccolta fondi.

TABELLA 35 - IL SITO WWW.CASADELLACARITA.ORG 2016-2014

	2016	2015	2014
NUOVE PAGINE CREATE	157	214	259
VISITE TOTALI	50.510	59.329	46.810
PRIME VISITE	70,6%	71,1%	68,4%
UTENTI TOTALI	36.445	43.160	33.025
PAGINE VISITATE	144.567	167.609	155.345
TEMPO MEDIO DI UNA VISITA AL SITO	2'86"	2'40"	2'46"
PAGINE MEDIE PER VISITA	2,83	2,83	3,32

TABELLA 36 - SOCIAL MEDIA 2016 (DATI AL 31/12/2016)

FACEBOOK - FANS	2.413
TWITTER - FOLLOWER	1.876
INSTAGRAM - FOLLOWER	228
YOUTUBE - MINUTI GUARDATI	17.040

110

RICHIESTE
DA GIORNALISTI

331

USCITE SUI MEDIA

RAPPORTI COI MEDIA

Nel 2016, l'ufficio stampa ha ricevuto **110 richieste da giornalisti italiani e stranieri** per informazioni, interviste e interventi a nome della Fondazione o del suo presidente. Nel corso dell'anno, **la Casa della carità e don Virginio Colmegna sono stati menzionati dai media in 331 occasioni.**

Le prese di posizione pubbliche della Fondazione vengono prese di comune accordo tra Presidenza, Direzione generale e Responsabili d'area coinvolti, con la consulenza dell'ufficio stampa e comunicazione. In alcuni casi di particolare importanza, gli argomenti sui quali verranno fatte delle dichiarazioni vengono discussi collegialmente nel corso delle riunioni dei Responsabili di area.

TABELLA 37 - UFFICIO STAMPA 2016-2014

	2016	2015	2014
COMUNICATI STAMPA	18	36	39
CONFERENZE STAMPA	1	1	1
SITI AGGIORNATI	5	4	4
BLOG AGGIORNATI	1	1	1
EVENTI PUBBLICI ORGANIZZATI/SEGUITI		59	49
PUBBLICAZIONI SEGUITE	1	5	3

B. RACCOLTA FONDI

L'attività di raccolta fondi riveste un ruolo cruciale per la Casa della carità: **tutte le attività sociali e culturali della Fondazione non coperte da finanziamenti pubblici vengono svolte grazie alle donazioni dei cittadini e ai contributi di enti privati.**

La comunicazione della Casa della carità passa, quindi, anche attraverso le relazioni con i donatori, che ricevono aggiornamenti a cadenza regolare sulle iniziative culturali e la vita quotidiana delle persone ospiti alla Casa della carità e sulle riflessioni politiche e spirituali che animano l'agire quotidiano degli operatori.

L'ufficio raccolta fondi raccoglie le storie degli ospiti e lavora in collaborazione con i servizi e i progetti per gli aggiornamenti sull'andamento delle attività. **La privacy e la sensibilità degli ospiti vengono tenute nella massima considerazione, nella stesura dei resoconti e delle lettere che vengono poi inviate ai donatori** per renderli partecipi della vita della Casa della carità e di eventuali nuovi progetti e bisogni di sostegno.

La Fondazione ha l'impegno di massima trasparenza e correttezza nei confronti del donatore o sostenitore in relazione al proprio operato e adotta principi di trasparenza e correttezza nella gestione di donazioni, liberalità e contributi. Come stabilito dal codice etico, le risorse ricevute devono essere 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.

Prendendo il Bilancio consolidato 2016 della Fondazione alla voce Conto economico, si contano 5.323.178,14 euro di proventi.

Di questi, **2.575.312,46 euro provengono da donazioni individuali da parte dei 16.322 donatori attivi della Casa della carità**, con un incremento del 55,6% rispetto al 2015.

“

Tutte le attività sociali e culturali della Fondazione non coperte da finanziamenti pubblici vengono svolte grazie alle donazioni dei cittadini e ai contributi di enti privati.

”

TABELLA 38 - BILANCIO CONSOLIDATO, CONTO ECONOMICO, PROVENTI 2016-2014 - VERSIONE SEMPLIFICATA. (EURO)

Nella sezione Allegati del Bilancio (capitolo 12) è disponibile la versione completa di questa tabella.

PROVENTI	2016	2015	2014
PROVENTI ATTIVITÀ TIPICHE	2.524.541,21	2.202.081,33	2.301.916,07
DONAZIONI E RACCOLTA FONDI	2.575.312,46	1.654.567,57	1.638.489,66
LASCITI/EREDITÀ	3.300,82	75.200,00	241.998,67
DONAZIONI	1.845.355,85	865.793,66	761.753,01
DONAZIONI MAILING	693.618,99	713.573,91	634.737,98
OMAGGI	33.036,80	-	-
ALTRI PROVENTI	43.846,71	105.319,23	53.302,19
ACCANTONAMENTI	100.000,00	180.000,00	-
PROVENTI FINANZIARI	79.477,76	105.645,90	211.499,64
TOTALE PROVENTI	5.323.178,14	4.247.614,03	4.205.207,56

I contributi e le donazioni più significative, le donazioni in natura e le principali donazioni da privati sono dettagliate nelle seguenti tabelle.

TABELLA 39 - CONTRIBUTI E DONAZIONI SIGNIFICATIVI 2016 (EURO)

	CONTRIBUTI DA ENTI E SOCIETÀ DI CAPITALI	CONTRIBUTI DA ENTI PER PROGETTI	DONAZIONI DA ENTI
FONDAZIONE CARIPLO	400.000	-	-
PREFETTURA DI MILANO	-	190.000	-
NOVO MILLENNIO "DIOGENE"	-	107.800	-
COMUNE DI MILANO	-	100.000	-
FATEBENEFRAELLI "PROVIAMOCI ASSIEME"	-	80.000	-
POLICLINICO DI MILANO "CRESCENZAGO"	-	43.000	-
INTESA SANPAOLO "BIBLIOTECA DEL CONFINE"	-	25.000	-
UNICREDIT	-	20.000	-
SIA SPA	-	14.000	-
CONGREGAZIONE SUORE DEL PREZIOSISSIMO SANGUE	-	-	50.000
FONDAZIONE ALBERTO E FRANCA RIVA	-	-	20.000
PRO CIVITATE CHRISTIANA	-	-	5.000

TABELLA 40 - DONAZIONI IN NATURA 2016 (EURO)

ENTI	FINALITÀ	IMPORTO
LEROY MERLIN ITALIA SRL	REALIZZAZIONE PUNTO RISTORO	7.200
MILANO RISTORAZIONE	PASTI ACCOGLIENZA PROFUGHI BRUZZANO	25.800

TABELLA 41 - DONAZIONI DA PRIVATI PER FASCE DI IMPORTO 2016

STATISTICA PER FASCE DI IMPORTO SIGNIFICATIVE	N.
DONAZIONI DI IMPORTO MAGGIORE DI 50.000€	4
DONAZIONI DI IMPORTO DA 20.000€ A 50.000€	6
DONAZIONI DI IMPORTO DA 10.000€ A 20.000€	11
DONAZIONI DI IMPORTO DA 5.000€ A 10.000€	10

Analizzando le attività di raccolta fondi rivolte alle persone fisiche ed escludendo i lasciti e gli omaggi, è possibile distinguere fra la cerchia di donatori entrati in contatto diretto con la Fondazione, (voce "Donazioni" del rendiconto economico) e le attività gestite da un fornitore esterno di mailing IDMC (voce "Donazioni mailing" nel Bilancio economico), cui dal 2013 è stato affidato il compito di estendere sul territorio nazionale la base di donatori della Fondazione.

DONAZIONI

Le donazioni provenienti da persone entrate in contatto diretto con la Casa della carità sono cresciute nel 2016 del 113,1%, grazie a due donazioni straordinarie per un importo totale di € 915.000. Rispetto al 2015 sono cresciuti anche il numero di donatori attivi (+ 7.5%) e il numero di donazioni (+ 9,5%); per entrambi i valori, si tratta di una crescita quasi doppia rispetto al 2014.

Anche escludendo le due donazioni straordinarie, l'importo raccolto nel 2016 è comunque in crescita rispetto ai due anni precedenti, così come lo sono i numeri di donazioni e donatori attivi. Si tratta di un risultato attribuibile alla sempre maggiore strutturazione dell'ufficio Fundraising e al lavoro di stretta collaborazione con l'ufficio Comunicazione, il Consiglio di Amministrazione, la Presidenza e la Direzione generale.

TABELLA 42 - DONAZIONI 2016-2014

	2016	2015	2014
IMPORTO RACCOLTO	€ 1.845.355,85	€ 865.793,66	€ 761.753,01
DONAZIONI	1.752	1.600	979
DONATORI ATTIVI *	1.132	1.057	686

** Sono considerati attivi i donatori che hanno effettuato almeno una donazione negli ultimi 12 mesi.*

DONAZIONI MAILING

Dalla fine del 2013, accanto alle attività descritte nel paragrafo precedente, **la Fondazione si è posta l'obiettivo di far conoscere le proprie attività a un bacino più ampio di persone a livello nazionale ed ha per questo avviato una collaborazione con un fornitore esterno, IDMC, per un piano di mailing** e cioè per l'invio di lettere cartacee di richiesta fondi.

Le lettere raccontano la Casa della carità ai donatori, coinvolgendoli e rendendoli partecipi dei diversi aspetti che caratterizzano la Fondazione. Ogni mese viene presentato loro un progetto con la relativa storia di un ospite che viene raccolta grazie al contributo degli operatori. I testi sono arricchiti da contributi fotografici che testimoniano la vita all'interno della Casa.

Nel 2016, il piano mailing ha visto una leggera flessione del totale annuo raccolto (- 2,8% vs. 2015) e del numero di donazioni (- 21,4%) e una più consistente, ma fisiologica, diminuzione del numero di donatori attivi (- 26,7 %). La *redemption* complessiva – ovvero il numero di risposte per pezzi inviati – invece ha avuto un incremento (da 3,89% nel 2014 a 4,86% nel 2016), segno di **una crescente fidelizzazione nei confronti della Casa della carità.**

TABELLA 43 - DONAZIONI MAILING 2016-2014

	2016	2015	2014
IMPORTO RACCOLTO	€ 693.618	€ 713.573	€ 630.000
DONAZIONI	24.761	31.526	28.389
NUOVI DONATORI	2.987	11.441	19.498
DONATORI ATTIVI	15.190	20.735	20.385

I RAPPORTI CON LE AZIENDE E GLI ENTI PRIVATI

Nel 2016 la Casa della carità ha collaborato con alcune importanti aziende nazionali e multinazionali e con due istituti bancari. In particolare, **Banca Intesa Sanpaolo e Unicredit, insieme a Sia, Cisco e D-Link hanno contribuito con erogazioni liberali**, mentre **IKEA, gruppo COIN, Leroy Merlin, Milano Ristorazione e Pastificio Rana hanno contribuito con importanti donazioni in natura.**

CONTRIBUTO 5 PER MILLE

Il 5 per mille a bilancio 2016 è relativo alle scelte espresse nel 2014; è possibile conoscere anche l'importo totale e le scelte effettuate nell'anno finanziario 2015, che andranno a bilancio nel 2017. Data questa premessa, si può affermare che **il trend della raccolta totale e quello delle scelte sono entrambi in crescita.**

TABELLA 44 - CONTRIBUTI 5 PER MILLE 2015-2013

ANNO FINANZIARIO	2015	2014	2013
ANNO DI EROGAZIONE	2017	2016	2015
IMPORTO PER SCELTE ESPRESSO	€ 67.412,21	€ 57.666,74	€ 40.621,65
IMPORTO PROPORZIONALE PER SCELTE GENERICHE	€ 2.067,40	€ 1.841,55	€ 1.266,04
TOTALE	€ 69.479,61	€ 59.008,29	€ 41.887,69
SCELTE	1.125	1.019	844

Sotto, lo sportello di tutela legale.





9. RENDICONTO SOCIALE

Contenuti GRI:
G4-I0; G4-I1; G4-LA1; G4-LA2.

“Dopo la sostenuta crescita del numero dei dipendenti tra 2014 e 2015, il dato si è sostanzialmente consolidato e confermato nel 2016.

”

In questo capitolo e nei due successivi vengono presentati gli indicatori definiti dalle linee guida GRI-G4 per tre aspetti: sociale, economico e ambientale.

Non tutti gli indicatori previsti dal modello sono stati calcolati, o per mancanza di informazioni o perché non applicabili: la Fondazione però, all'interno di un percorso pluriennale, si sta impegnando per ampliarne il numero e la significatività.

Un aspetto centrale del rendiconto sociale è quello legato ai lavoratori, in particolari ai dipendenti. **Dopo la sostenuta crescita registrata tra 2014 e 2015, questo dato si è sostanzialmente confermato, con degli aggiustamenti legati all'andamento delle attività.** Va specificato che la tabella sottostante e tutti gli indicatori che seguono (escluso LA12) sono relativi ai soli dipendenti della Casa della carità.

Il totale delle persone che hanno lavorato per la Casa della carità nel corso dell'anno (anche con altre tipologie contrattuali e per periodi diversi) è superiore al numero dei dipendenti al 31 dicembre 2016 e, nel corso dell'anno, è stato di **121 lavoratori**. Tra questi, si contano 94 dipendenti (tra i quali 10 il cui contratto a tempo determinato non è stato rinnovato) 13 consulenti e 14 collaboratori, come già indicato nel capitolo dedicato all'Organizzazione (capitolo 5).

TABELLA 45 - PERSONALE DIPENDENTE 2016-2014 (SITUAZIONE AL 31/12)

TIPO DI CONTRATTO COMMERCIO:	2016	2014	2015
INDETERMINATO DIRIGENTE	1	1	-
INDETERMINATO QUADRO	3	3	3
INDETERMINATO IMPIEGATO	3	3	2
TIPO DI CONTRATTO GIORNALISTI:			
INDETERMINATO	1	1	1
TIPO DI CONTRATTO UNEBA:			
INDETERMINATO QUADRO	5	5	5
INDETERMINATO IMPIEGATO	38	41	20
INDETERMINATO OPERAIO	17	18	13
DETERMINATO IMPIEGATO	10	2	7
DETERMINATO OPERAIO	5	2	1
TOTALE	83	76	52



A sinistra, un anziano seguito dalla Casa della carità.

A destra, un operatore del servizio Docce e guardaroba della Fondazione.

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

Pur utilizzando questi tre tipi di contratti collettivi, la Fondazione non è iscritta a nessuna associazione di categoria.

Poiché tra i dipendenti considerati ci sono sia lavoratori con un contratto full time che 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. Ciò detto, arrotondando il dato per eccesso, gli 83 dipendenti della Casa della carità equivalgono a 63 *Full time equivalent*.

Il 48,2% dei dipendenti della Fondazione è composto da donne, il 18,1% da cittadini stranieri e il 76% da persone tra i 30 e i 50 anni.

GRAFICO 4 - PERSONALE DIPENDENTE, GENERE, 2016

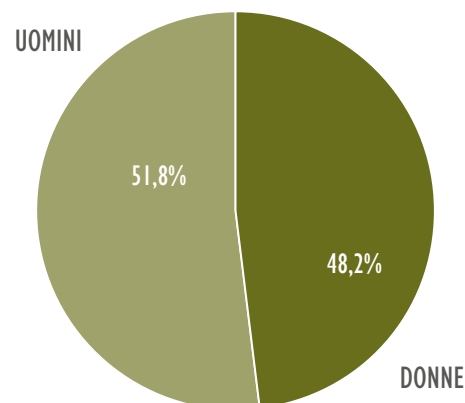


GRAFICO 5 - PERSONALE DIPENDENTE, NAZIONALITÀ, 2016

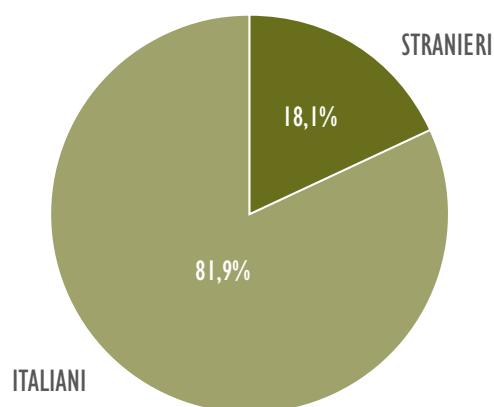
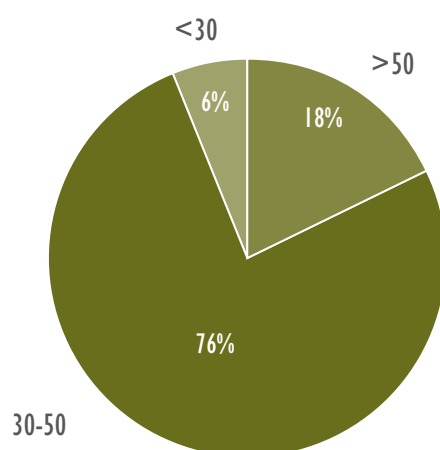


GRAFICO 6 - PERSONALE DIPENDENTE, ETÀ, 2016



All'interno della Casa della carità, **i volontari ricoprono un ruolo strutturale e vitale**. Per questo, in questa edizione del Bilancio di sostenibilità il rendiconto sociale prevede anche uno spazio dedicato al loro operato. **Nel 2016, sono 116 i cittadini che si sono impegnati come volontari alla Casa della carità**, di cui 73 donne e 43 uomini. Nel corso dell'anno, 33 nuovi volontari hanno iniziato a prestare servizio alla Casa della carità.

TABELLA 46 - VOLONTARI 2016-2014

	2016	2015	2014
VOLONTARI	116	91	83
UOMINI	43	61	53
DONNE	73	30	30
COLLOQUI CON ASPIRANTI VOLONTARI	55	52	41
NUOVI VOLONTARI	33	25	23

8.937

ORE
DI VOLONTARIATO

Nel 2016, per la prima volta è stato realizzato un conteggio delle ore di volontariato e della loro suddivisione all'interno delle diverse aree e attività della Fondazione. **Nel corso dell'anno, i volontari hanno garantito alla Fondazione almeno 8.937 ore di volontariato**, con un impegno maggiore in supporto alle attività di ospitalità residenziale, al centro d'ascolto, alla manutenzione e al servizio docce e guardaroba.

Inoltre, è stata fatta anche 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 pari annuale pari a 142.456 €.**

TABELLA 47 - ORE DI VOLONTARIATO 2016

ATTIVITÀ	ORE DI VOLONTARIATO
OSPITALITÀ RESIDENZIALE	1418
BIBLIOTECA DEL CONFINE	318
PROGETTO COMETA - CASA ELENA	90
CENTRO D'ASCOLTO	1182
APPARTAMENTO PER MINORI STRANIERI SOLI E NEOMAGGIORENNI	220
CORSO D'ITALIANO	459
SCEGLIERE INSIEME LA STRADA DI CASA	175
DOCCE E GUARDAROBA	680
AREA EMERGENZE	358
UFFICIO FUNDRAISING	73
DOCCE E GUARDAROBA	1428
INFORMATICA E PRIVACY	367
MANUTENZIONE	956
OSPITALITÀ PROFUGHI IN EMERGENZA	30
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO	236
COMUNITÀ SO-STARE	230
SOUQ	7
UFFICIO COMUNICAZIONE	111
LPU	435
SEGRETERIA DI PRESIDENZA	46
TUTOR PER NUOVI VOLONTARI	52
AMBULATORI	66
ORE TOTALI DI VOLONTARIATO	8.937

FORMAZIONE

Contenuti GRI: G4-LA9; G4-LA10.

La Casa della carità propone ai suoi lavoratori e volontari diversi percorsi di formazione. L'obiettivo è fornire stimoli continui di riflessione culturale e dotare tutti coloro che operano a vari livelli all'interno della Fondazione di appositi strumenti per svolgere al meglio le proprie mansioni.

Nel 2016 le azioni formative si sono focalizzate sul tema della valutazione degli esiti del proprio lavoro e sulla definizione di modelli operativi riproducibili e verificabili. Inoltre, si sono costruiti percorsi formativi ad hoc per i neo assunti, per i volontari e occasioni di riflessione sulla spiritualità. Rientra a pieno titolo nei percorsi di formazione anche la supervisione mensile pensata per le équipes di lavoro delle aree operative e dei progetti.

Complessivamente, nel 2016, la Fondazione ha promosso 54 incontri di formazione interna.

TABELLA 48 - FORMAZIONE 2016-2015

	2016	2015
INCONTRI	54	43

NUMERO TOTALE E TASSO DI ASSUNZIONE, TURN OVER DEL PERSONALE PER ETÀ, GENERE E REGIONE

I cambiamenti più significativi rispetto all'organico 2015 hanno riguardato i contratti a tempo determinato, cresciuti significativamente, a differenza di quelli a tempo indeterminato che si sono sostanzialmente confermati stabili.

Questa tendenza, che compensa una netta diminuzione dei collaboratori (passati da 22 a 14), viene confermata dai dati percentuali che vedono una leggera diminuzione dei contratti a tempo indeterminato sul totale dei contratti. **Il dato però, preso sul triennio, rimane comunque significativo e si conferma sopra l'80%.**

In quanto a benefit, non sono previste differenze tra contratti a tempo indeterminato e determinato.

GRAFICO 7 - ORGANICO PER QUALIFICA E GENERE 2016-2014

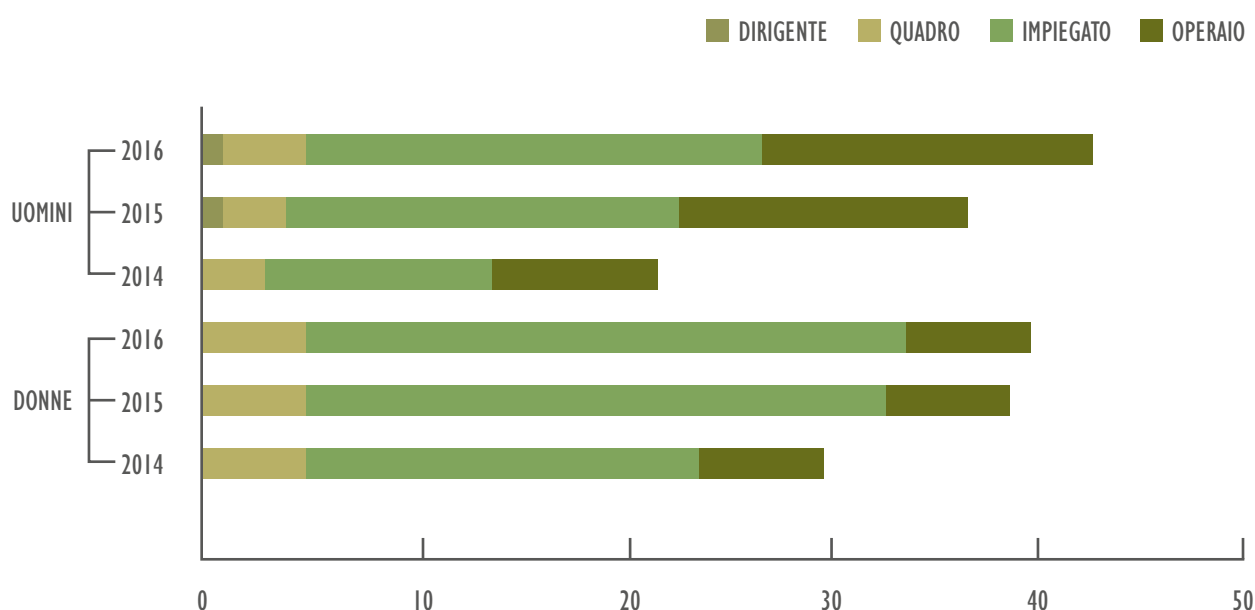
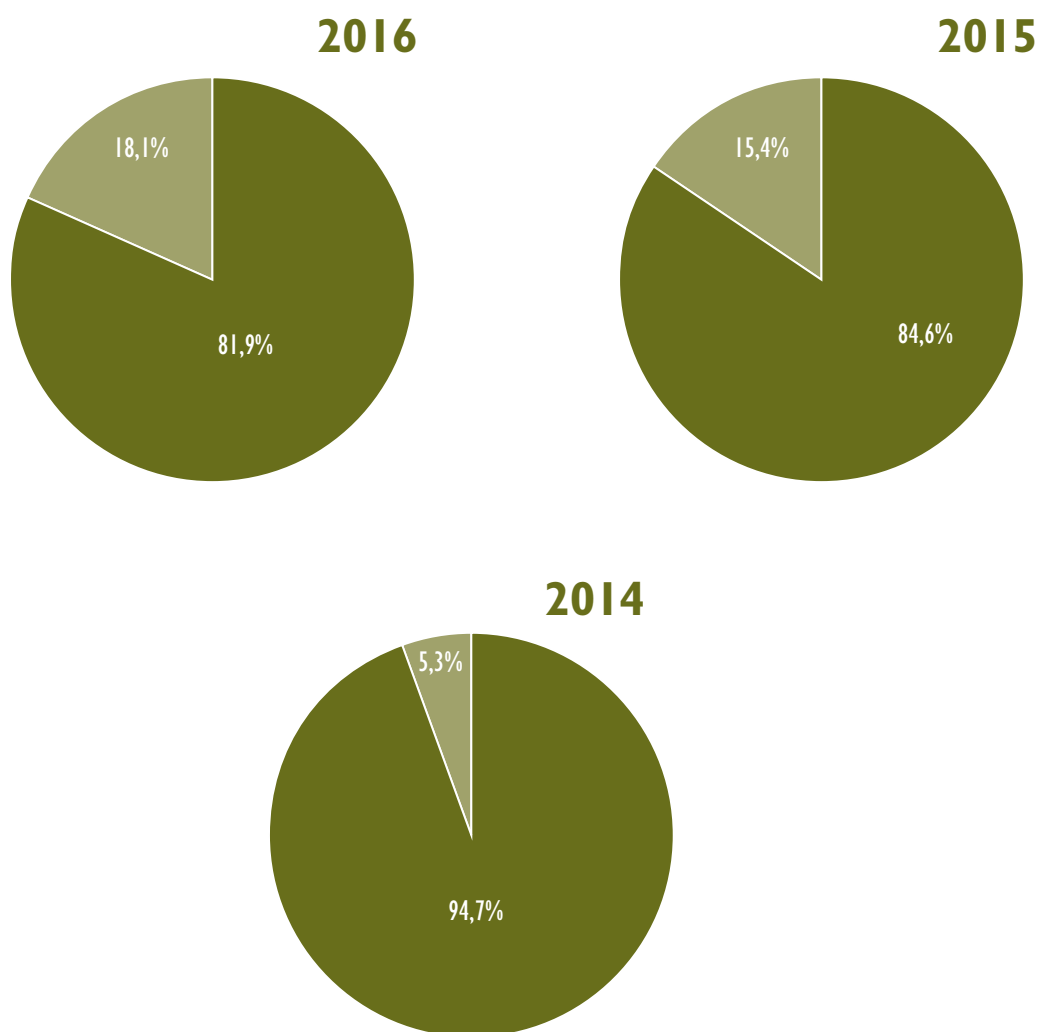


GRAFICO 8 - CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO / DETERMINATO 2016-2014

■ TEMPO DETERMINATO

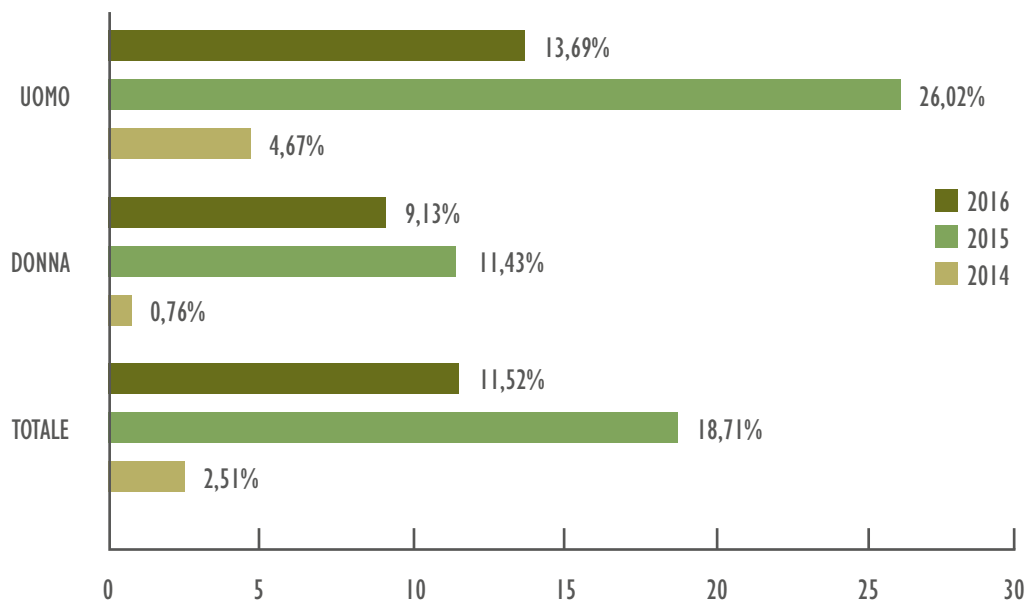
■ TEMPO INDETERMINATO



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

$$TO = \frac{(\text{dipendenti il cui contratto è iniziato nel 2015} + \text{dipendenti il cui contratto è cessato nel 2015})}{\text{organico medio}}$$

GRAFICO 9 - TASSO DI TURN OVER 2016-2014



I tassi di turn over del 2016 si pongono a metà tra quelli dei due anni precedenti. Se nel 2014, infatti, i cambiamenti erano stati minimi, nel 2015 le assunzioni erano cresciute significativamente. Nel corso di quest'anno, invece, **i tassi di turn over sono influenzati soprattutto dai contratti a tempo determinato per alcune attività temporalmente limitate, come per esempio, l'accoglienza estiva dei profughi.** Anche questo dato conferma un consolidamento dell'organico.

RIENTRO AL LAVORO AL TERMINE DEL CONGEDO PARENTALE DI MATERNITÀ/PATERNITÀ

Contenuti GRI: G4-LA3.

Nel 2016, come nel 2014 e nel 2015, 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

Contenuti GRI: G4-LA4.

Qualora si dovesse manifestare la necessità di modifiche operative oppure di cambiamenti organizzativi, questi vengono concordati di volta in volta dalla direzione generale con i responsabili delle aree organizzative e con i lavoratori interessati. Non sono, pertanto, previsti periodi minimi di preavviso.

NUMERO E PERCENTUALE DI LAVORATORI RAPPRESENTANTI PER LA SALUTE E SICUREZZA

Contenuti GRI: G4-LA5.

È presente un rappresentante dei lavoratori per la sicurezza che, come da normativa vigente, è stato eletto dall'assemblea dei lavoratori.

TASSO INFORTUNI, MALATTIE PROFESSIONALI, GIORNATE PERSE

Contenuti GRI: G4-LA6; G4-LA7.

In generale **l'esposizione al rischio di infortunio o malattia è molto modesta.** Le attività svolte dai dipendenti della Fondazione, a eccezione di quelle amministrative, sono considerate a rischio per le sole lavoratrici in stato di gravidanza.

TABELLA 49 - INFORTUNI E MALATTIE 2016-2014

	2016	2015	2014
TASSO INFORTUNI UOMINI*	1,67%	0,08%	0%
TASSO INFORTUNI DONNE*	0,00%	0%	0%
MALATTIA UOMINI**	1,38%	0,54%	2%
MALATTIA DONNE**	1,56%	2%	0,9%
PATERNITÀ	0,07%	0%	0%
MATERNITÀ	9,80%	8,35%	2,85%

**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

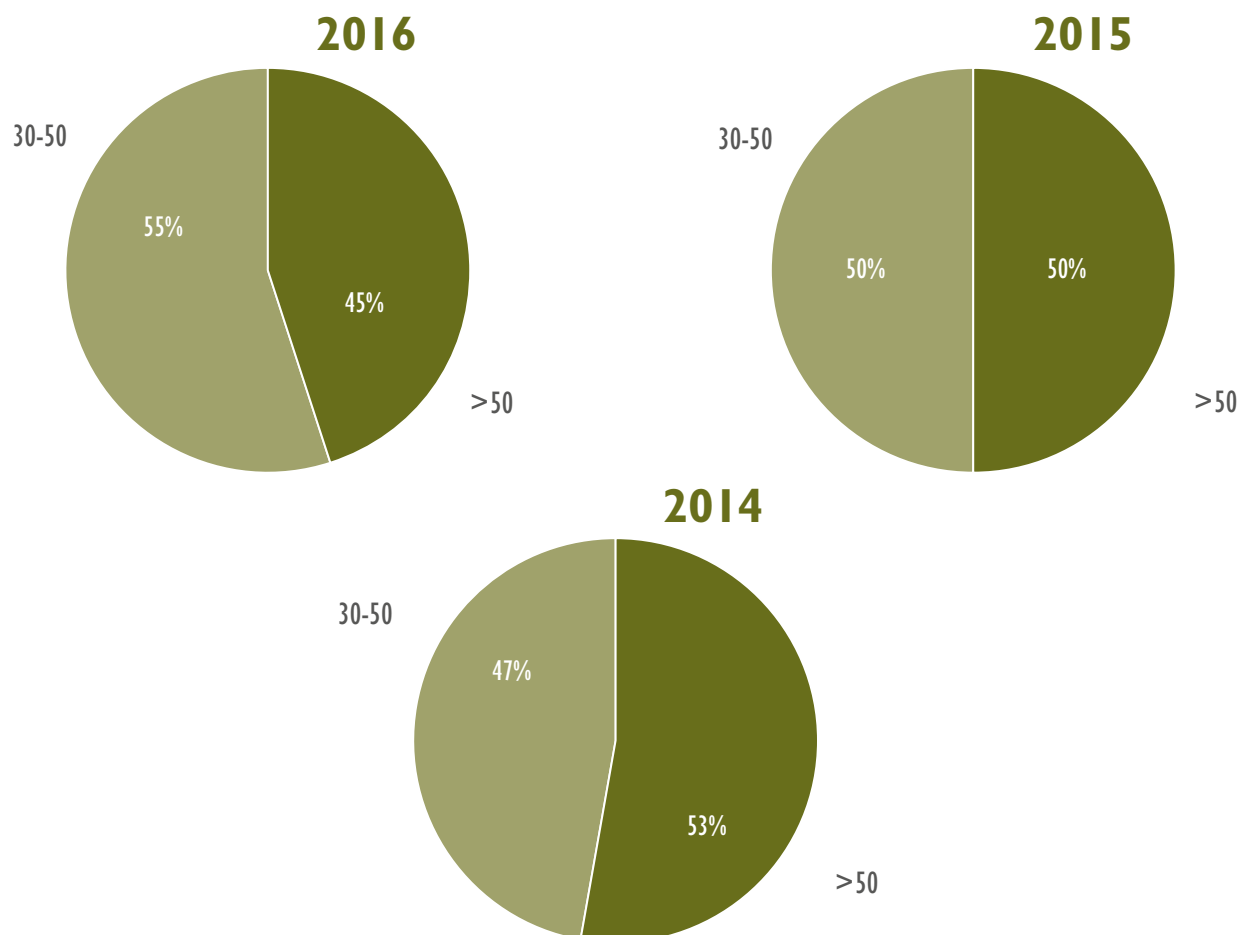
La crescita del tasso di infortuni e malattia uomini è legata alle conseguenze di un incidente accorso a un lavoratore della Fondazione mentre si recava sul posto di lavoro. Nel 2016, l'indice di gravità degli infortuni è stato pari a 1,95.

COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DIRETTIVI PER GENERE, ETÀ, QUALIFICA

Per quanto riguarda gli indicatori relativi alla governance, vengono prese in considerazione le figure presenti all'interno dell'organigramma riportato nel capitolo dedicato all'Organizzazione (capitolo 5), ovvero: Consiglio di Amministrazione, Revisori dei conti, presidenza, direzione generale, direzione strategie culturali, direzione ospitalità e accoglienza, presidenti Associazione Amici Casa della carità e Associazione Volontari Casa della carità, responsabili delle aree organizzative, responsabili dell'ufficio Progetti, dell'ufficio Comunicazione e dell'ufficio Fundraising. In totale, si tratta di 23 persone, due in più rispetto all'anno precedente per l'inserimento dei responsabili degli uffici Comunicazione e Fundraising, che hanno contribuito ad abbassare l'età media.

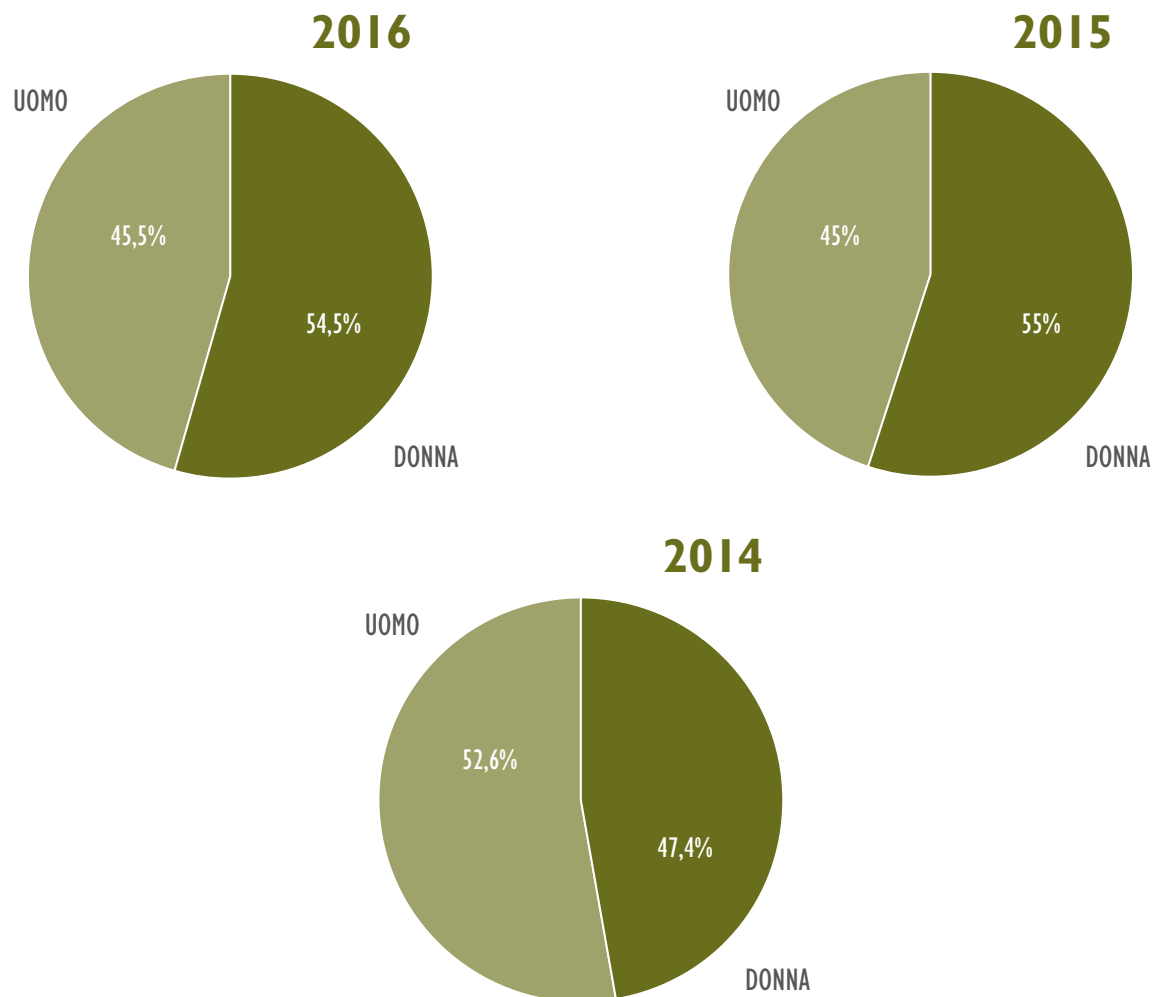
Contenuti GRI: G4-LA12.

GRAFICO 10 - GOVERNANCE AZIENDALE: ETÀ 2016-2014

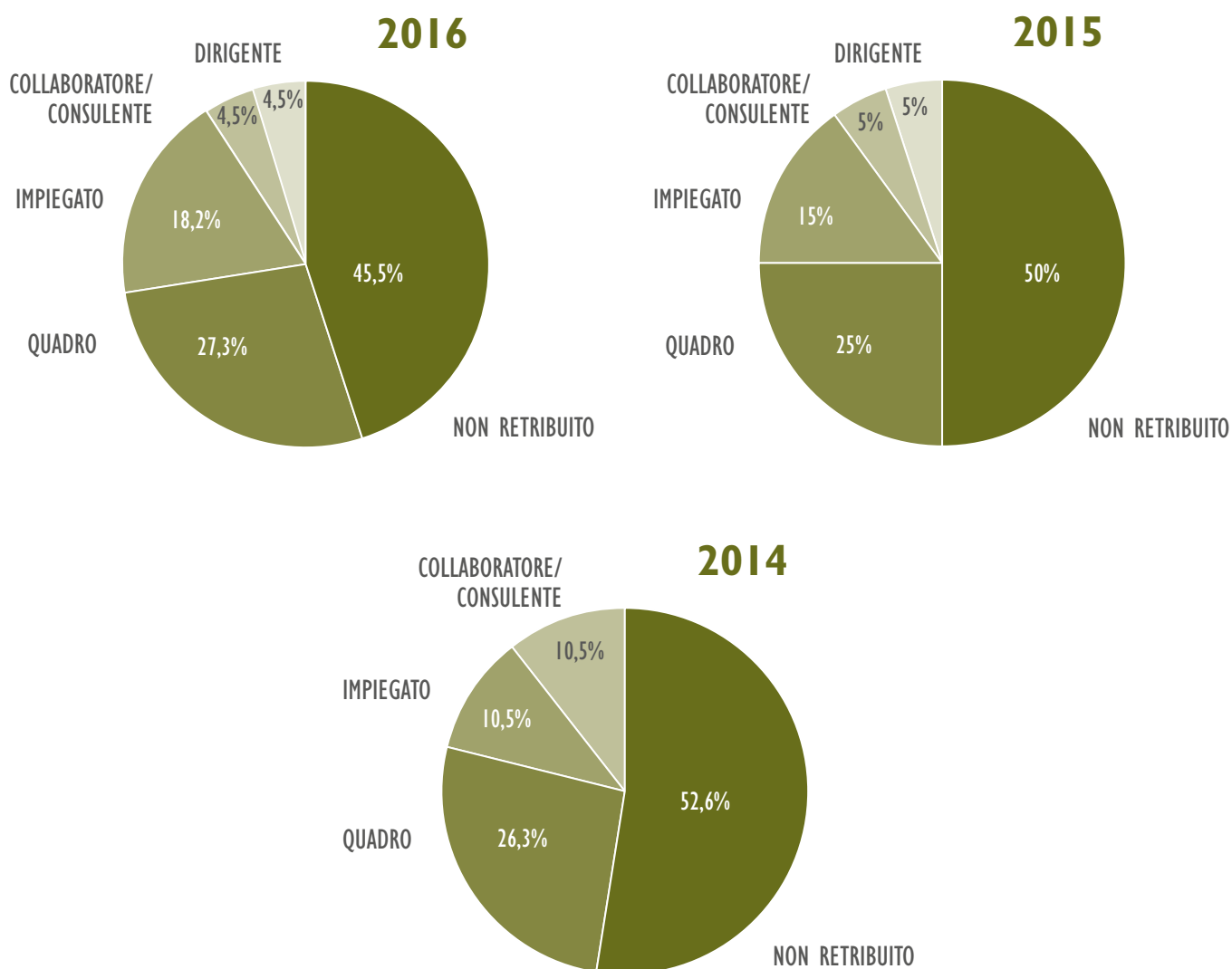


Per quanto riguarda la composizione per genere della governance, è **importante sottolineare come, così come nel 2015, la componente femminile è superiore a quella maschile**. A fronte dei numeri complessivi, però, l'**equilibrio tra i generi all'interno della struttura organizzativa della Fondazione può definirsi costante**.

GRAFICO 11 - GOVERNANCE AZIENDALE: GENERE 2016-2014



Tra le persone che compongono la governance, come definito dallo statuto della Fondazione, il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e i Revisori dei conti non percepiscono emolumenti.



Contenuti GRI: G4-LA13.

LIVELLI DI RETRIBUZIONE AZIENDALE

La retribuzione media annua aziendale è superiore del 15,5% rispetto ai minimi salariali previsti dai Contratti collettivi nazionale 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 19,2%. Nel caso degli uomini, il rapporto tra la retribuzione media annua aziendale e i minimi salariali del Ccnl è superiore dell'11,9%.

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 93,2% per i quadri, al 100,64% per gli impiegati e al 110,85% 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.



10. RENDICONTO ECONOMICO

Il Bilancio consolidato al 31 dicembre 2016, che rappresenta il consolidato delle attività istituzionali svolte dalla Fondazione e di quelle svolte dal ramo Onlus che opera al suo interno, registra un avanzo di gestione di 5.893,03 €, cui vanno aggiunti accantonamenti per un totale di 445.000 €.

GRATUITÀ

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 svolte in convenzione o con il contributo di enti pubblici. Altre, invece, **sono portate avanti grazie al sostegno di enti privati e alle donazioni dei cittadini. 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 2016, il 51,4% delle attività della Casa della carità è stato realizzato in maniera gratuita, grazie al sostegno di enti privati e alle donazioni dei cittadini.

”

Nel 2016, il 51,4% delle attività della Casa della carità è stato realizzato in maniera gratuita, consentendo alla Fondazione di rispondere alle domande di accoglienza più complesse, di agire di fronte alle emergenze metropolitane e di sperimentare soluzioni innovative di ospitalità.

PIANO TRIENNALE

Le indicazioni che emergono dal Bilancio consolidato della Fondazione confermano per il terzo anno consecutivo i risultati positivi raggiunti negli anni precedenti. **Nel 2016, gli obiettivi del piano triennale iniziato nel 2014, sono stati raggiunti, con un ulteriore consolidamento della sostenibilità gestionale della Casa della carità e la graduale ricostituzione del suo patrimonio netto.** Per raggiungere questo risultato, sono stati determinanti cinque aspetti.

Il mantenimento dell'equilibrio tra risorse disponibili e attività realizzate.

Le attività sono aumentate e, con esse, sono cresciuti i costi, del 19,4% rispetto all'anno precedente. Contestualmente, però, i proventi dalle attività tipiche hanno fatto registrare un +14,6%.



A sinistra, un momento del servizio Docce e guardaroba della Casa della carità.

A destra, profughi e volontari all'oratorio di Bruzzano.

■ La ricerca del massimo di risorse attraverso la raccolta fondi.

La somma raccolta è stata di gran lunga superiore sia a quella inserita nel budget preventivo (+ 858.312 €) sia a quella del 2015 (+55,6%). È il risultato, da un lato, di una conferma degli investimenti in risorse umane fatti negli uffici Fundraising e Comunicazione e, dall'altro, di due donazioni straordinarie.

■ L'incremento di convenzioni e progetti, mantenendo un equilibrio fra attività remunerate e gratuità in linea con la mission originaria.

Nel 2016, come anticipato, il 51,4% delle attività della Casa della carità è stato realizzato in maniera gratuita. Questo dato è pari a 2.113.079,94 € e rappresenta i costi per le attività della Fondazione che non sono coperti da fondi pubblici provenienti da progetti o convenzioni. Confrontando questi valori con quelli dell'anno precedente, a fronte di una leggera diminuzione della percentuale (2015: 53,4%), si registra una netta crescita in termini assoluti, considerato che il dato 2016 era pari a 1.857.301,20 €. La gratuità, quindi, anche nel 2016, si conferma una caratteristica peculiare della Casa della carità.

■ La costante attenzione all'efficienza e all'efficacia.

I costi diretti di funzionamento, pur a fronte di una crescita delle attività, si sono mantenuti sui livelli del 2015. Per servizi e le utenze, invece, va segnalato un risparmio dell'8,5% rispetto all'anno precedente. L'incremento dei costi di manutenzione, infine, è legato al prosieguo del piano straordinario di manutenzione dei fabbricati a disposizione della Fondazione iniziato nel 2015.

■ La razionalizzazione dei costi delle risorse umane.

I costi del personale dipendente sono cresciuti in maniera direttamente proporzionale all'aumento delle attività. I nuovi servizi e le nuove convenzioni hanno infatti determinato un aumento dell'organico, ma sempre in una logica di sostenibilità dei costi ed equilibrio di Bilancio. Complessivamente, si tratta di un aumento che, al netto della riduzione di consulenze e collaborazioni, è del 14,2% rispetto al consolidato 2015.

Alcuni contributi si sono rivelati fondamentali per i risultati conseguiti dal Bilancio economico 2016 della Fondazione. Tra questi, in particolare si sottolineano:

- Fondazione Cariplo: 400.000 €
- 8 per mille Chiesa Cattolica - Diocesi ambrosiana: 100.000 €
- Comune di Milano: 100.000 €
- Congregazione Suore del Preziosissimo Sangue: 50.000 €
- Fondazione Alberto e Franca Riva: 20.000 €

Nel 2016, gli accantonamenti sono stati significativamente maggiori di quelli degli anni precedenti. Della somma complessiva di 445.000 €, solo una minima parte è stata dedicata al Fondo impegni futuri (relativo a possibili rischi), mentre 285.000 € sono stati destinati al Fondo progetti futuri, 72.000 € al Fondo progetti finalizzati e 23.000 € al Fondo ristrutturazione e manutenzione fabbricati.

TABELLA 50 - ACCANTONAMENTI 2016-2014 (EURO)

	2016	2015	2014
ACCANTONAMENTI	445.000	180.000	115.000

In particolare, il Fondo progetti futuri è composto da donazioni arrivate a fine 2016, che verranno impiegate nel 2017, mentre il Fondo progetti finalizzati è dedicato all'avvio di progetti in favore delle donne e in ambito lavorativo, per specifica richiesta delle persone che hanno donato alla casa le somme da cui è composto.

L'andamento economico e finanziario della Fondazione, che ha portato agli esiti fino ad ora descritti, è stato monitorato durante l'anno grazie a tre strumenti. Da un lato, si è esercitato **un costante controllo del conto economico attraverso la predisposizione del budget annuale e delle trimestrali**. Dall'altro, si è utilizzato il cruscotto di direzione, uno strumento interno che consente **il monitoraggio dei costi e dei ricavi per ciascuna attività**, indicando quelle sostenute tramite contributi pubblici oppure da enti privati e da donazioni dei cittadini.

VALORE AGGIUNTO

Il valore della produzione, nel 2016, è cresciuto significativamente (+ 31,8% sul 2015 e +28,9% sul 2014). A determinare questo dato, sono stati l'aumento delle attività e, soprattutto, della raccolta fondi. Contestualmente all'aumento delle attività, si registra anche un aumento dei costi di produzione (+ 20,9 sul 2015 e + 15,3 sul 2014).

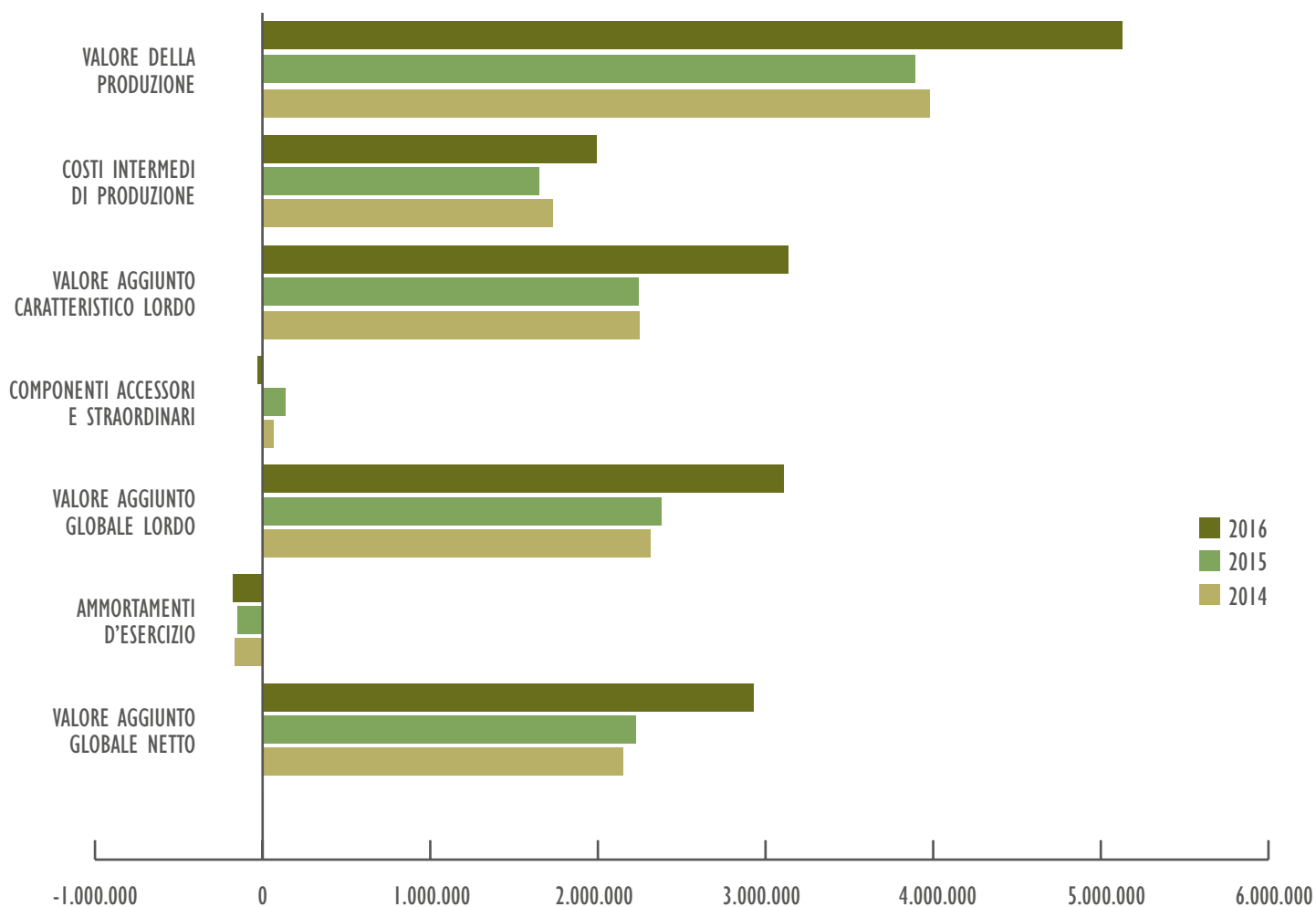
L'andamento positivo del triennio è confermato dall'aumento del Valore aggiunto globale lordo e del Valore aggiunto netto, entrambi con oltre il 30% di aumento sia sul 2015 sia sul 2014.

TABELLA 51 - VALORE AGGIUNTO GLOBALE 2016-2014 (EURO)

	2016	2015	2014
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	5.129.335,63	3.891.372,29	3.979.642,18
B) COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE	1.993.917,64	1.649.587,79	1.729.633,24
A-B) VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	3.135.417,99	2.241.784,50	2.250.008,94
C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI	-28.247,13	137.412,59	64.908,99
A-B+C) VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	3.107.170,86	2.379.197,09	2.314.917,93
AMMORTAMENTI D'ESERCIZIO	-177.231,96	-152.325,50	-163.716,16
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2.929.938,90	2.226.871,59	2.151.201,77

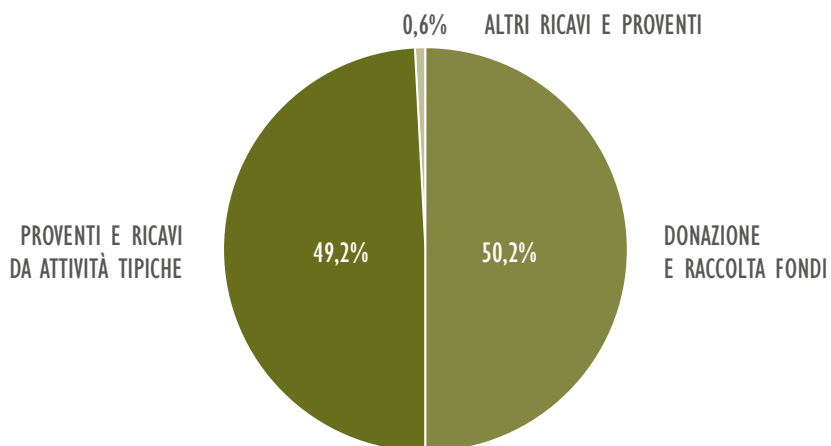
Contenuti GRI: G4-EC1.

GRAFICO 13 - VALORE AGGIUNTO GLOBALE 2016-2014 (EURO)



Analizzando la distribuzione del Valore di produzione, va sottolineato che è per metà composto da donazioni di privati a favore della Casa della carità. Si tratta di un dato importante perché significa che enti e, soprattutto, cittadini sostengono la Fondazione in maniera decisiva.

GRAFICO 14 - VALORE DELLA PRODUZIONE 2016



Scendendo a un livello ulteriore di dettaglio, la voce Proventi e ricavi da attività tipiche rivela quanto la Fondazione sia ormai inserita all'interno del sistema di *welfare* pubblico cittadino. Contributi e contratti col Comune di Milano, infatti, pesano per il 57,9% del totale. Molto rilevanti anche l'apporto degli enti privati, come fondazioni e aziende.

Per quanto riguarda la raccolta fondi, che è già stata analizzata nel capitolo 8, la voce più significativa sono i fondi raccolti dai donatori con cui la Fondazione è in contatto diretto. Per quanto inferiore, anche la raccolta fondi tramite l'invio di richieste cartacee per posta a un pubblico più ampio (piano di mailing) costituisce una voce significativa, pari al 26,93 %.

GRAFICO 15 - PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ TIPICHE 2016

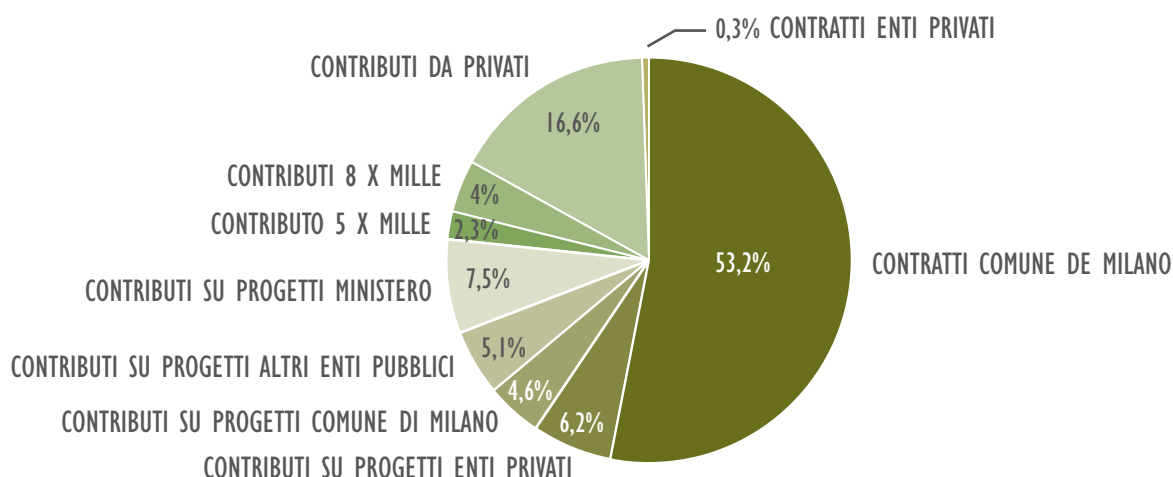
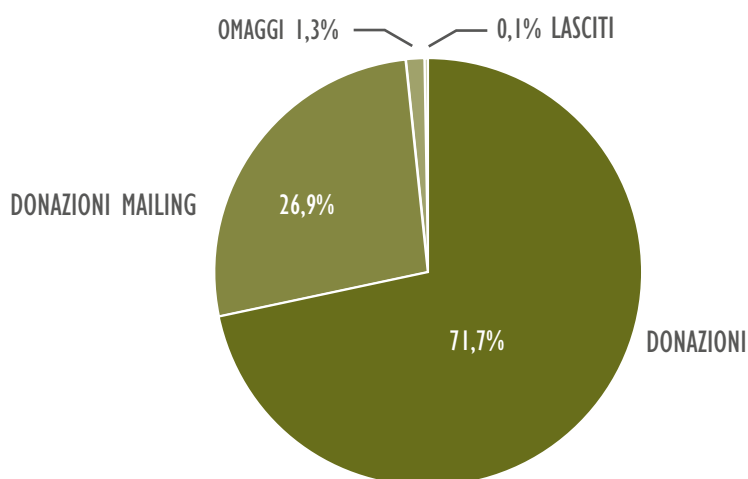


GRAFICO 16 - DONAZIONI E RACCOLTA FONDI 2016



Analizzando la redistribuzione del valore aggiunto, si sottolineano due dati. Il primo è la diminuzione della remunerazione del capitale di credito (-4,7% sul 2015 e -25,7% sul 2014), dettato da una riduzione del debito a breve termine.

Il secondo è l'elevato aumento della remunerazione dell'azienda, che ha due cause: l'aumento delle riserve e della remunerazione del personale (+12% sul 2015 e +32,7% sul 2014), dettato da nuove attività e quindi nuove assunzioni. In questo ambito, cresce la remunerazione del personale dipendente a discapito di quella del personale non dipendente.

Complessivamente, anche quest'anno, questo indicatore segnala uno stato di buona salute della Fondazione, in equilibrio tra crescita e sostenibilità.

TABELLA 52 - DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO 2016-2014 (EURO)

	2016	2015	2014
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	2.495.601,95	2.227.314,24	1.880.664,90
REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	60.456,76	51.868,94	58.572,53
REMUNERAZIONE CAPITALE DI CREDITO	22.987,16	24.115,33	30.956,97
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	350.893,03	-76.426,92	181.007,37
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2.929.938,90	2.226.871,59	2.151.201,77

GRAFICO 17 - DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO 2016-2014 (EURO)

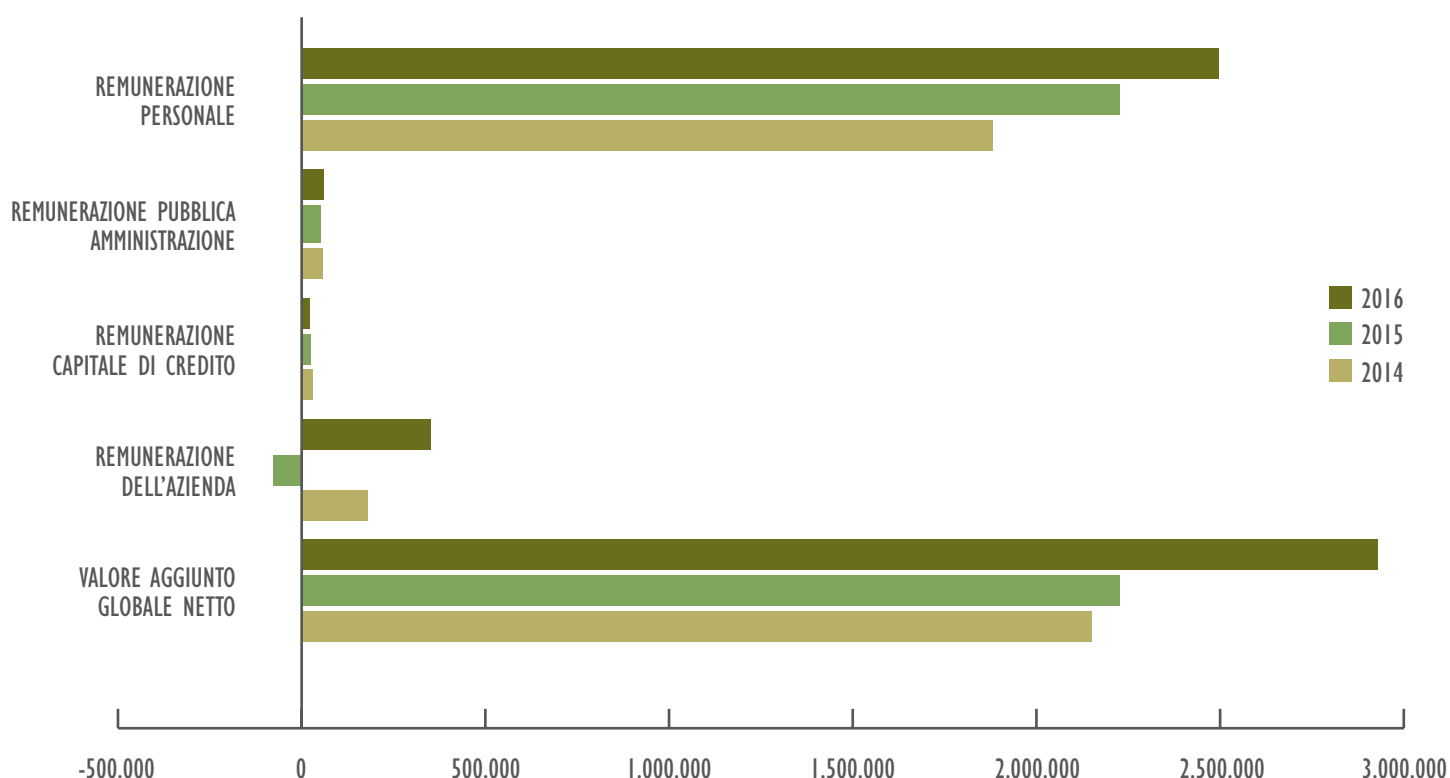


TABELLA 53 - REMUNERAZIONE PERSONALE 2016-2014 (EURO)

	2016	2015	2014
PERSONALE DIPENDENTE	2.188.779,14	1.778.355,26	1.416.570,84
PERSONALE NON DIPENDENTE	306.822,81	448.958,98	464.094,06
TOTALE PERSONALE	2.495.601,95	2.227.314,24	1.880.664,90

GRAFICO 18 - REMUNERAZIONE PERSONALE 2016-2014 (EURO)

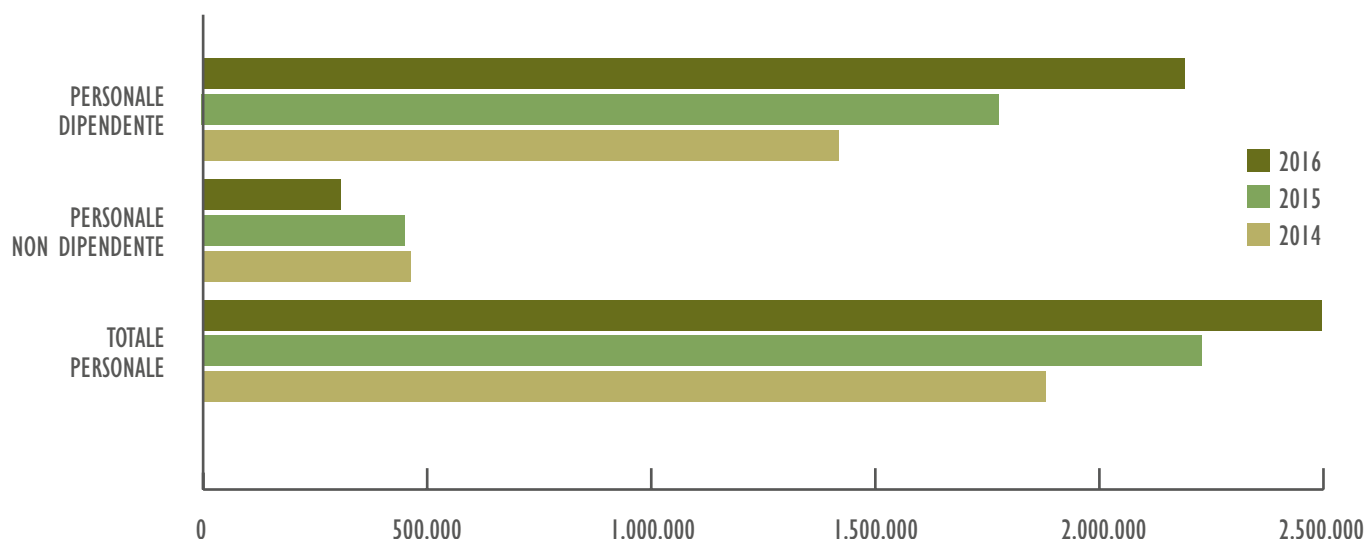
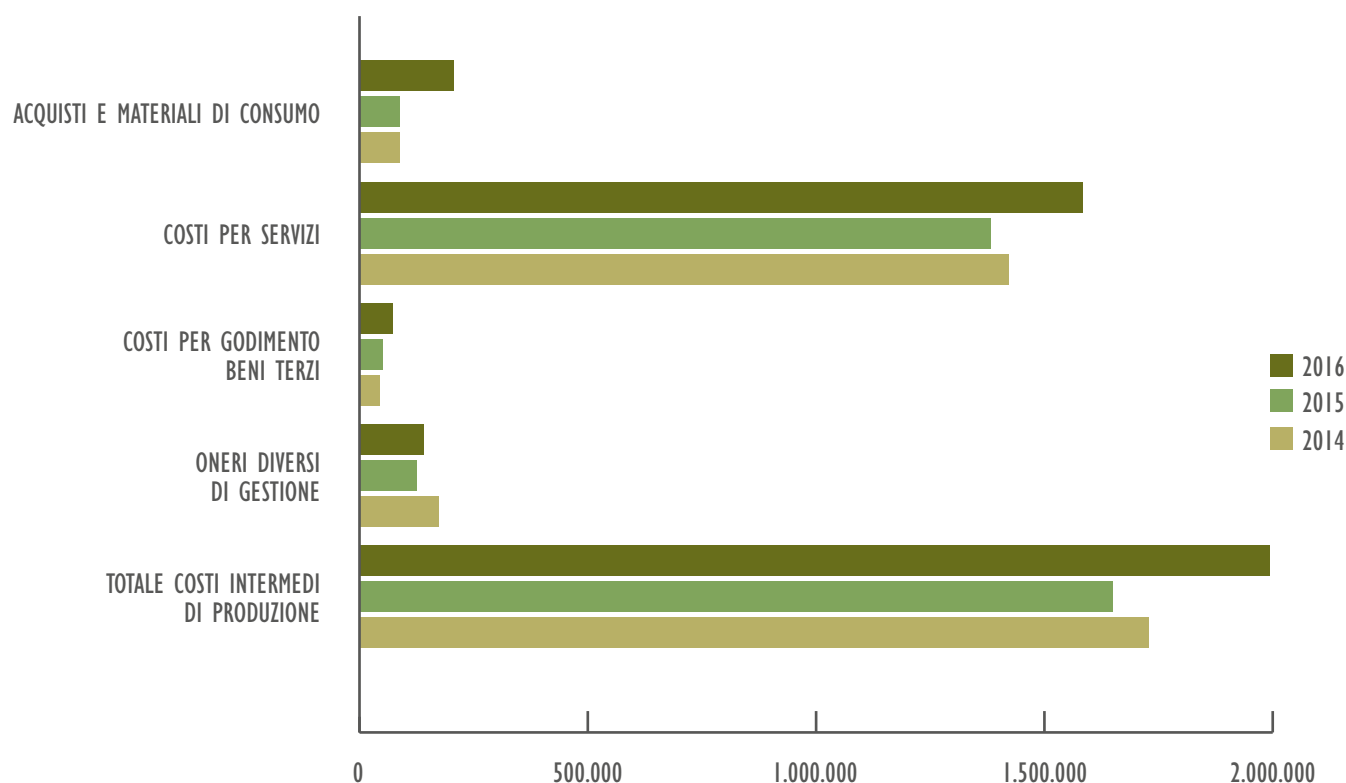


TABELLA 54 - COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE 2016-2014 (EURO)

	2016	2015	2014
ACQUISTI E MATERIALI DI CONSUMO	207.375,39	88.203,62	87.856,74
COSTI PER SERVIZI	1.583.720,45	1.382.752,03	1.423.160,28
COSTI PER GODIMENTO BENI TERZI	69.534,7	52.107,03	44.681,91
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	133.287,1	126.525,11	173.934,31
COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE	1.993.917,64	1.649.587,79	1.729.633,24

GRAFICO 19 - COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE 2016-2014



Contenuti GRI: G4-EC3.

TRATTAMENTI PENSIONISTICI

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 gli oneri previsti sono trattati o accantonati secondo gli obblighi di legge.**

Contenuti GRI: G4-EC4.

CONTRIBUTI STATALI

La Fondazione, per il ramo Onlus, beneficia degli sgravi previsti dalla normativa vigente per le organizzazioni non lucrative di utilità sociale.

Nel 2016, inoltre, la Fondazione ha beneficiato, secondo quanto previsto dalla legge 190/2014, dell'esonero dal versamento dei contributi previdenziali a carico dei datori di lavoro relativi alle nuove assunzioni con contratto di lavoro a tempo indeterminato. Complessivamente, si è trattato di **19 dipendenti per un totale di sgravi contributivi di circa 82.400 €.**

Contenuti GRI: G4-EC5.

TRATTAMENTO ECONOMICO NUOVI ASSUNTI

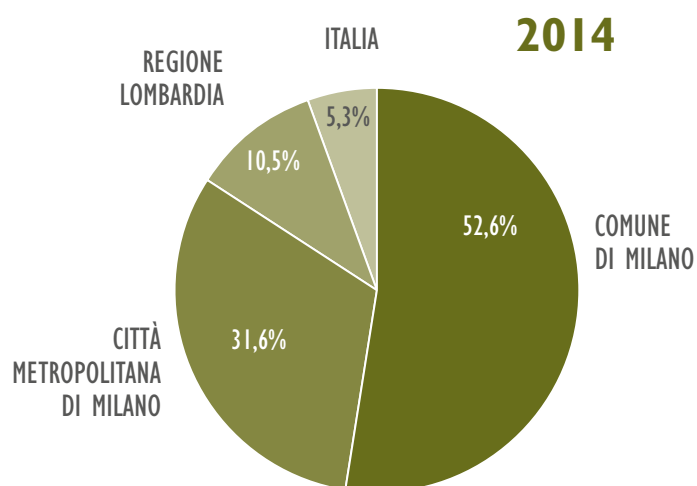
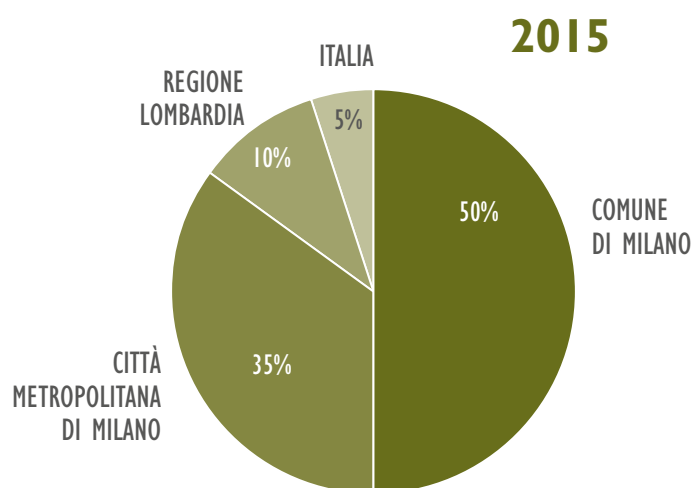
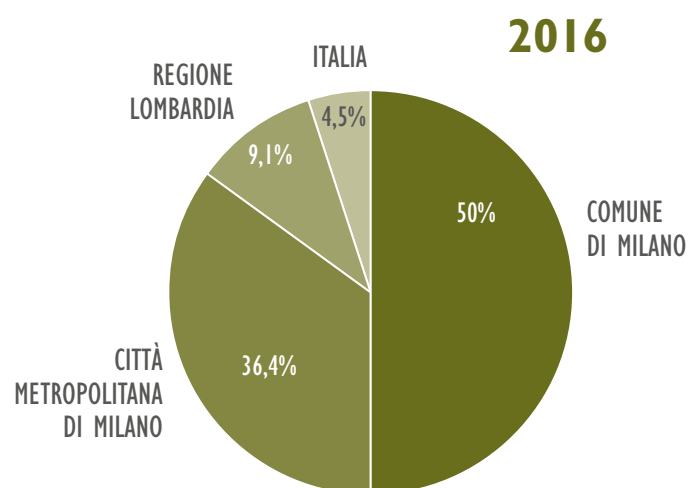
I nuovi assunti nel corso del 2016 sono stati inquadrati nei livelli contrattuali previsti per il tipo di funzione e con una retribuzione media leggermente superiore al livello retributivo di base previsto dal contratto collettivo nazionale di lavoro (Uneba), con un rapporto tra il salario dei nuovi assunti e il salario base di 1,01. Non vi sono differenze di genere.

Contenuti GRI: G4-EC6.

RAPPORTO TRA GOVERNANCE E COMUNITÀ LOCALE

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 (composta da 22 persone e già identificata nel capitolo 9), rimane sostanzialmente invariato rispetto ai due anni precedenti e **si conferma molto forte.**

GRAFICO 20 - RAPPORTO TRA GOVERNANCE E COMUNITÀ LOCALE 2016-2014



INVESTIMENTI E RELATIVI SERVIZI

Nel 2016, la Casa ha investito nella creazione di nuovi spazi di accoglienza e nella ristrutturazione di alcuni che già gestiva, per un totale di 128.204,01 €. Si tratta di un dato inferiore alla cifra molto elevata del 2015, ma comunque importante e rivelatore dei piani futuri della Fondazione.

Due le categorie nelle quali sono stati fatti gli investimenti. La prima (Investimenti ad ammortamento - immobilizzazioni materiali) riguarda strutture che fanno parte del patrimonio della Fondazione, che sono state acquistate o sulle quali sono stati fatti interventi di miglioramento o di manutenzione straordinaria.

È il caso dei **moduli abitativi installati presso la sede del Centro Ambrosiano di Solidarietà per accogliere famiglie in emergenza abitativa**, all'interno di un progetto comune dei due enti. **Nel 2016 si sono effettuate le ultime spese per renderli operativi e oggi, con i loro 50 posti letto, sono parte del Centro di Autonomia Abitativa** (vedi paragrafo dedicato all'interno del capitolo 6).

Altri interventi sono stati fatti anche in strutture che non sono di proprietà della Casa della carità, ma sono gestite in comodato d'uso o concesse in diritto di superficie. Si tratta di Investimenti ad ammortamento - immobilizzazioni immateriali, tra i quali nel 2016 si conta la ristrutturazione dell'appartamento di via Vallazze, che rientra all'interno dei progetti di housing sociale della Fondazione (vedi paragrafo dedicato all'interno del capitolo 6).

TABELLA 55 - INVESTIMENTI 2016-2015 (EURO)

	2016	2015
INVESTIMENTI AD AMMORTAMENTO - IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	111.221,61	63.192,42
INVESTIMENTI AD AMMORTAMENTO - IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	16.982,40	62.180,50
SERVIZI A COSTO	0	23.923,70
INVESTIMENTI NON ANCORA AMMORTIZZATI	0	186.757,60
TOTALE	128.204,01	272.861,80

CATENA DI FORNITURA

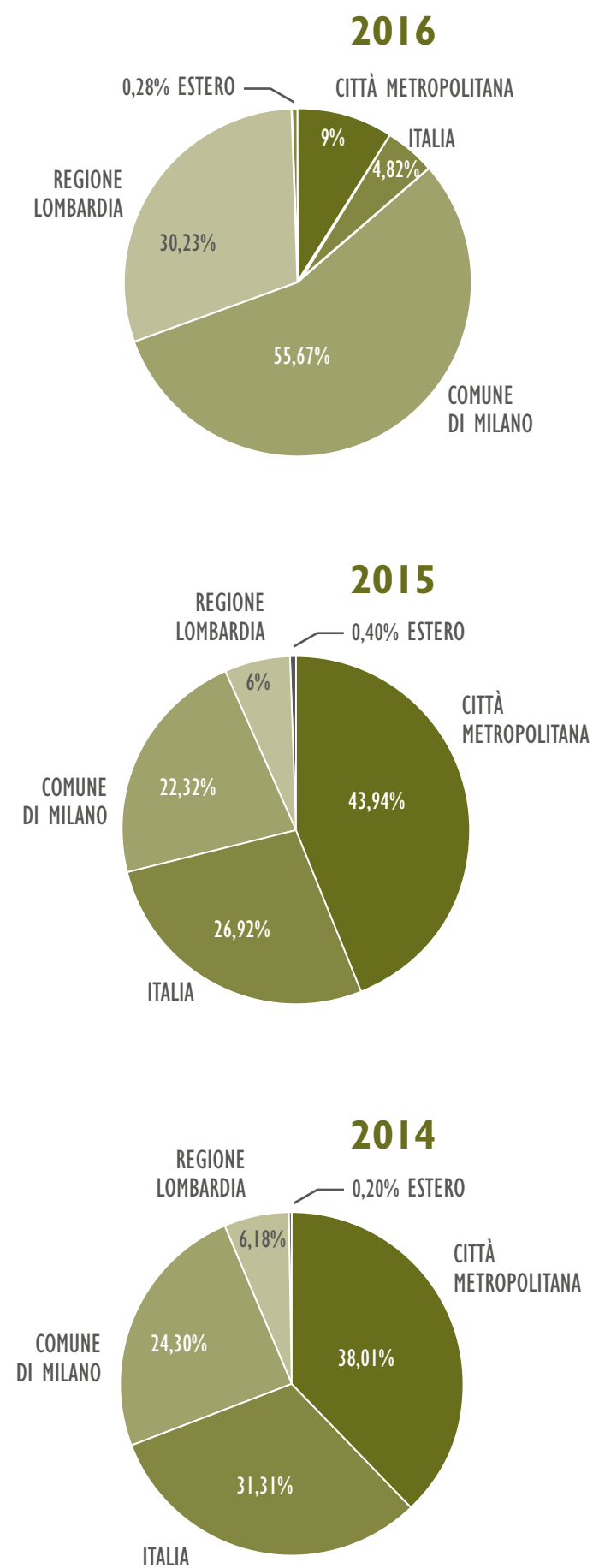
La catena di fornitura della Casa della carità è ampia e variegata, ma le forniture più rilevanti dal punto di vista economico sono un numero ridotto. In particolare, riguardano l'acquisto di servizi di ristorazione destinati a ospiti, lavoratori e volontari della Fondazione, servizi per la raccolta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

RAPPORTO TRA FORNITORI E COMUNITÀ LOCALE

Con oltre la metà dei fornitori collocati nel Comune di Milano e oltre il 70% nella Città Metropolitana, **la Fondazione rafforza il suo già stretto rapporto con la comunità locale milanese e lombarda, generando positive ricadute economiche sul territorio nel quale opera.**

Rispetto ai due anni precedenti, con valori molto simili, si segnala una crescita dei fornitori con sede a Milano a discapito di quelli della Città Metropolitana. Si deve però sempre tenere conto della posizione geografica della **sede centrale della Fondazione, situata al confine orientale del territorio comunale di Milano**. Infine, c'è da considerare che uno dei principali fornitori non legati al territorio milanese è CAMST - La ristorazione italiana. L'azienda, pur avendo sede in Emilia Romagna, è stata scelta dalla Fondazione per i valori sociali e cooperativi che la animano e che la avvicinano alla *mission* della Casa della carità.

GRAFICO 21 - RAPPORTO TRA FORNITORI E COMUNITÀ LOCALE 2016-2014



CRITERI DI VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Nel 2016, la Fondazione si è dotata di una procedura per valutare i propri fornitori. 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 titolo azionari e obbligazionari compresi nell'universo investibile fornito da Etica Sgr.**



II. RENDICONTO AMBIENTALE

A sinistra, il momento del caffè alla mensa della Casa della carità.

A destra, il taglio dei capelli durante il servizio Docce della Fondazione.

A partire dal Bilancio di sostenibilità 2014, la Casa della carità ha iniziato un'attività di monitoraggio del suo impatto ambientale. **Il lavoro è proseguito anche nel 2015 e 2016 con i dati relativi ai consumi e rifiuti. Il processo continuerà anche negli anni successivi, allargandosi ad altre aree e arricchendosi di nuovi indicatori.**

CONSUMI

TABELLA 56 - CONSUMI DELLA FONDAZIONE SU BASE ANNUALE 2016-2014

	2016	2015	2014
EN3: CONSUMI DI METANO - VIA BRAMBILLA	72.030 m³	89.000 m³	80.000 m³
EN4: CONSUMI DI METANO IN JOULE	711.656.400 J	879.320.000 J	790.400.000 J
EN5: CONSUMI DI METANO PER M2	154.038,17 J/m²	190.328,99 J/m²	171.082,25 J/m²
EN8: CONSUMI DI ACQUA - VIA BRAMBILLA	10.500 L	17.000 L	15.500 L

Contenuti GRI: G4-EN3; G4-EN4; G4-EN5; G4-EN8; G4-EN31.

I consumi di acqua e metano si sono significativamente ridotti. A questo risultato hanno parzialmente contribuito le migliorie strutturali al servizio docce realizzate nella seconda metà dell'anno. Grazie al contributo di Pro Civitate Christiana, **in ciascuna doccia è stato installato un temporizzatore che ha consentito di migliorare il servizio sia dal punto di vista sociale che ambientale, garantendo in futuro ulteriore risparmi a livello strutturale.**

Nel corso del 2016, è proseguito il percorso iniziato nel 2015 per portare la Fondazione ad avere in tutta la sua sede un'illuminazione a LED, più efficiente ed economica. L'obiettivo, compatibilmente con le risorse economiche disponibili, è concludere il percorso entro la fine del 2018.

La sintesi del Bilancio di sostenibilità è stata stampata in un numero limitato di copie, utilizzando carta certificata FSC, un marchio che identifica i prodotti contenenti legno proveniente da foreste gestite in maniera corretta e responsabile secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.



Contenuti GRI: G4-EN5; G4-EN30.

DESCRIZIONE E PRESTAZIONE DELLA FLOTTA AZIENDALE

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

- Volkswagen Transporter (7 posti + autista - immatricolazione: dicembre 2003)
- Volkswagen Combi (7 posti + autista - immatricolazione: luglio 2014)
- Fiat Doblò (6 posti + autista - immatricolazione: febbraio 2014)
- Ford Transit (furgone cassonato, 2 posti + autista - immatricolazione: febbraio 2010)
- Volkswagen Golf (4 posti + autista - immatricolazione: febbraio 2012)
- Peugeot Vogue (motociclo 50 cc, 1 posto - immatricolazione: agosto 2012)

TABELLA 57 - PRESTAZIONI FLOTTA AZIENDALE 2016-2014

EN5: CONSUMI CARBURANTE AUTOMEZZI AZIENDALI	11.700 L	10.800 L	12.000 L
EN30: CHILOMETRI PERCORSI DAGLI AUTOMEZZI AZIENDALI	65.000 km	65.500 km	50.000 km

Contenuti GRI: G4-EN23.

RIFIUTI

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.

TABELLA 58 - PRODUZIONE RIFIUTI DELLA FONDAZIONE SU BASE ANNUALE 2016-2014

	2016	2015	2014
RIFIUTI ORGANICI/UMIDO DOMESTICO	63.500 L*	80.000 L*	60.000 L*
PLASTICA E METALLO	140.500 L*	130.000 L*	180.000 L*
CARTA E CARTONE	19.800 L*	10.000 L*	18.000 L*
VETRO	14.900 L*	14.000 L*	16.000 L*

Il calcolo dei rifiuti viene effettuato utilizzando come unità di misura i contenitori della raccolta porta a porta che gli operatori della Fondazione espongono ogni giorno. I rifiuti speciali come toner e farmaci vengono smaltiti tramite un fornitore specializzato che li ritira presso la sede della Fondazione. Obiettivo della Fondazione per il 2017 è migliorare i risultati legati alla raccolta differenziata predisponendo, entro la fine dell'anno, in tutti gli spazi della sede di via Brambilla appositi contenitori.



12. ALLEGATI

A sinistra, persone senza dimora all'ingresso della sede della Fondazione.

A destra, ospiti della Casa della carità in mensa.

A. NOTA METODOLOGICA ESTESA

Il Bilancio di sostenibilità 2016 della Casa della carità si inserisce all'interno di un progetto pluriennale iniziato con il Bilancio di sostenibilità 2014 e proseguito con quello relativo al 2015. **Obiettivo di questo percorso è comunicare in maniera efficace le attività e i risultati della Fondazione a tutti i suoi *stakeholder*.**

Tutti i tre documenti sono stati realizzati attraverso un processo che ha coinvolto l'intera Fondazione, seguendo **le Linee guida per il reporting di sostenibilità della Global Reporting Initiative (GRI) nella versione più aggiornata GRI-G4**, e in funzione del relativo supplemento per il settore delle organizzazioni non governative (G4 Sector disclosures - NGO). Il livello di aderenza allo standard GRI-G4 scelto per la redazione del presente documento è "in accordance - Core."

Il presente Bilancio si riferisce a dati e prestazioni avvenute nel corso dell'anno solare 2016; tuttavia, per garantire nel tempo il rispetto del principio di comparabilità dei dati e delle informazioni in esso riportati, ove possibile, sono stati rendicontati dati relativi anche agli anni 2014 e 2015.

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 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 una 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 ed oggettivare la decisione nale di inclusione è stato applicato l'albero delle decisioni rappresentato nel capitolo 2 del Bilancio.

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

- **Associazione Volontari Casa della carità:** informazioni sulla collaborazione con la Fondazione (Capitolo 5).
- **Associazione Amici Casa della carità:** informazioni sulla collaborazione con la Fondazione (Capitolo 5).
- **Associazione Articolo 21:** informazioni sulla collaborazione con la Fondazione (Capitolo 5).
- **Istituto Beata Vergine Addolorata (iBVA):** rendiconto non necessario.
- **Centro Ambrosiano di Solidarietà (CeAS):** rendiconto non necessario.

B. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Contenuti GRI:
G4-19; G4-25; G4-26; G4-27; G4-37.

La Casa della carità è al centro di una fitta rete di contatti e collaborazioni. La mappatura e la selezione degli *stakeholder*, attività cominciate nel 2014 e proseguite negli anni seguenti, sono state improntate alla scelta di criteri efficaci per poter ridurre la complessità delle relazioni e dei rapporti di interesse. Si è trattato di un processo che è partito da una prima semplificazione della struttura in due macro

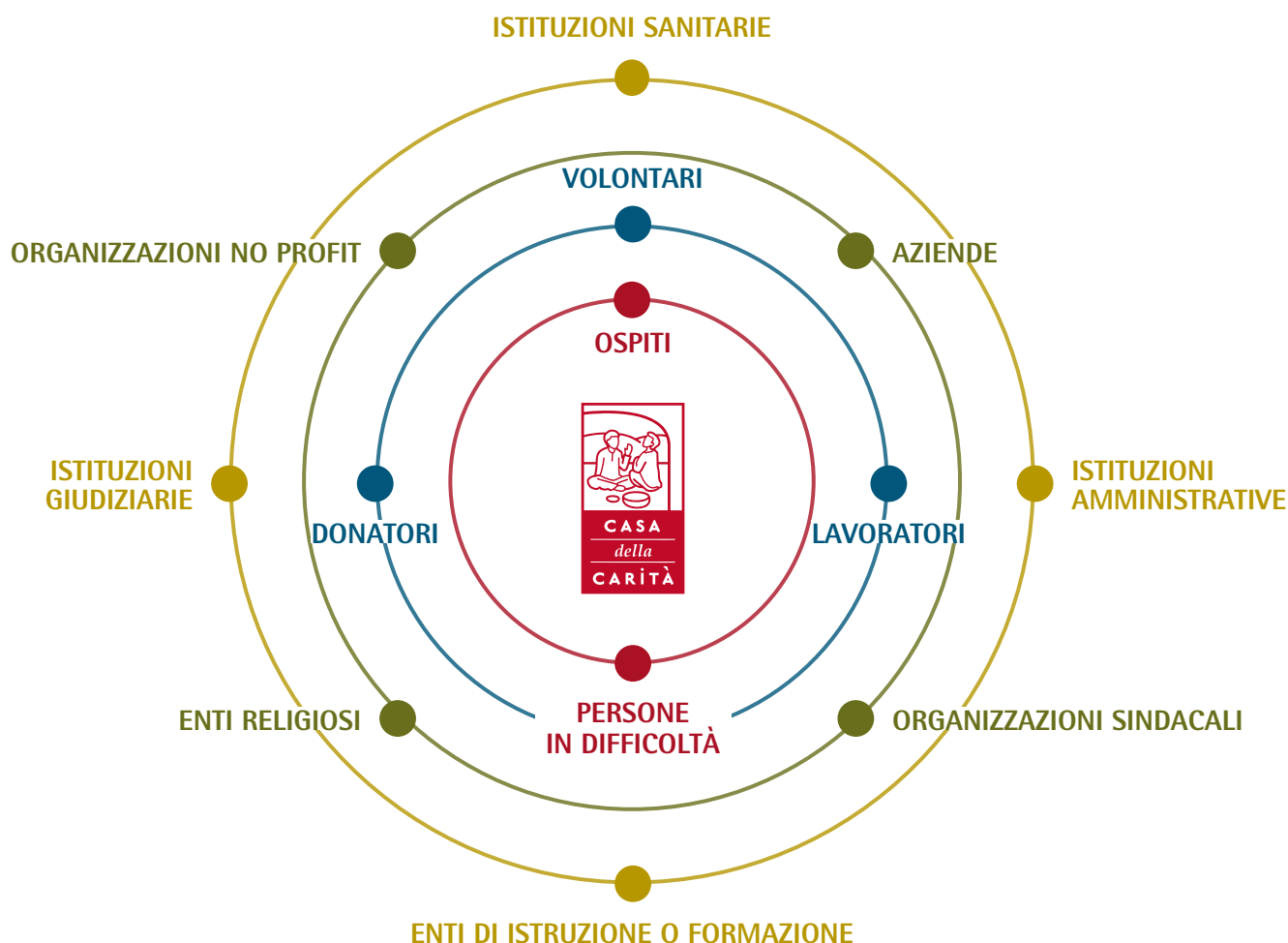
categorie che riguardano le due principali attività della Casa della carità, ovvero, l'Accoglienza e l'Accademia. Queste due entità della Fondazione, pur nelle proprie differenze strutturali, portano avanti una serie di progetti in stretta collaborazione, una peculiarità che si riflette nella presenza di numerosi *stakeholder* comuni.

Fatta questa prima importante distinzione, nel lavoro preparatorio del Bilancio di sostenibilità 2014, si è passati alla suddivisione dettagliata delle attività e dei progetti in essere e, per quanto riguarda gli *stakeholder*, alla definizione delle principali tipologie di portatori di interesse.

In una struttura come la Casa della carità i primi *stakeholder* sono i beneficiari della Casa: le persone ospiti della Fondazione, quelle che usufruiscono dei suoi servizi o che sono seguite all'interno dei suoi progetti, le loro famiglie e i Lavoratori di pubblica utilità (Lpu). A questi vanno aggiunti i lavoratori e i volontari della Casa della carità quindi i donatori, privati e aziende.

In questa edizione, si è scelto di lavorare nello specifico con gli *stakeholder* esterni: gli enti e le persone che sono alla base del lavoro quotidiano della Fondazione, quali, istituzioni pubbliche amministrative, giudiziarie e sanitarie, istituzioni religiose, aziende e realtà *no profit*, enti di istruzione e di formazione, organizzazioni sindacali. Sono tutti *stakeholder* coinvolti nei percorsi di accoglienza delle persone seguite dalla Fondazione, figure che in diversi modi rispondono ai bisogni di queste ultime: l'assistente sociale, l'avvocato, il medico, il datore di lavoro, il sacerdote, il pastore o l'imam, i docenti, gli impiegati dei Centri di assistenza fiscale e così via... Al fine di identificare in maniera globale ed uniforme i vari *stakeholder* è stata definita la seguente mappatura dei portatori di interesse suddivisi in otto categorie.

GRAFICO 22 - MAPPATURA PER GRUPPI DEGLI *STAKEHOLDER* DELLA FONDAZIONE



È stato quindi elaborato il modello di *stakeholder* engagement che ha permesso di definire il numero minimo di *stakeholder* da coinvolgere. Per ogni gruppo si è risposto a 3 domande (metodo del RIR) relative a Responsabilità (della Casa della carità nei confronti degli *stakeholder*), Influenza (dello *stakeholder* sulla Casa della carità) e Rilevanza della relazione tra i due. La risultante è una classifica finale che rappresenta l'Intensità di relazione (da A maggiore a G minore, cui va aggiunta la possibilità che il metodo non sia applicabile a quello *stakeholder*).

Per le varie categorie di *stakeholder* sono state applicate % di riduzione (indicate nella sottostante tabella) in funzione della classifica: i valori sono in forma decrescente, cioè all'abbassarsi della Intensità di relazione, passando cioè da A a G, diminuisce la percentuale di *stakeholder* da coinvolgere.

TABELLA 59 - PERCENTUALI DI RIDUZIONE DELLA NUMEROSITÀ DEGLI STAKEHOLDER

	A	B	C	D	E	F	G
%	75	55	35	25	15	8	5

Infine sono stati applicati dei coefficienti correttivi (CC) in funzione della numerosità (n°) effettiva del campione, cioè:

- se n° <5; CC = 1
- se n° >5 e <30; CC= 0,5
- se n° >30; CC = 0,25

Alla luce di questa metodologia e dell'applicazione dei coefficienti di riduzione, sono state individuate le quantità di *stakeholder* da coinvolgere effettivamente con un questionario contenente dei temi di interesse legati alle attività della Fondazione. Nella tabella seguente sono riportati il numero di *stakeholder* da coinvolgere (dopo aver applicato il metodo del RIR ed i CC); a fianco è riportato anche il numero di *stakeholder* che realmente si sono fatti coinvolgere rispondendo al questionario.

TABELLA 60 - NUMERO STAKEHOLDER DA COINVOLGERE E COINVOLTI

	NUMERO STAKEHOLDER DA COINVOLGERE	NUMERO STAKEHOLDER COINVOLTI
ISTITUZIONI RELIGIOSE	9	3
ISTITUZIONI AMMINISTRATIVE E GIUDIZIARIE	16	6
ENTI DI FORMAZIONE ED ISTRUZIONE	9	3
ENTI NO PROFIT	9	7
AZIENDE	12	4
ORGANIZZAZIONI SINDACALI	2	0
ISTITUZIONI SANITARIE	12	7
CITTADINI	348	90

C. MATRICE DI MATERIALITÀ

Contenuti GRI:
G4-19; G4-25; G4-26; G4-27.

La Matrice di Materialità ha lo scopo di rappresentare argomenti e aspetti dell'attività della Casa della carità (o ad essa correlati) che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli *stakeholder*. I temi sono collocati nella matrice su una scala e ordinati in base all'importanza che rivestono per la Casa della carità e per gli *stakeholder* stessi.

La Fondazione ha deciso di realizzare Matrici di materialità differenti per gruppi differenti di *stakeholder*.

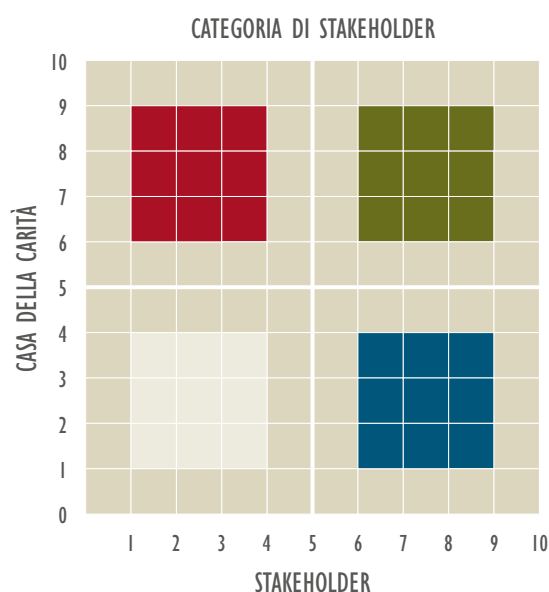
La metodologia di costruzione di queste Matrici di materialità è stata tratta ed adattata da The Materiality Report Aligning Strategy, Performance and Reporting - AccountAbility and LRQA (November 2006). Gli *stakeholder* mappati sono stati coinvolti direttamente chiedendo loro quanto sentono importanti dei temi legati alle attività della Fondazione, esprimendo una valutazione quantitativa su una scala graduata; alle medesime domande ha risposto anche la struttura della Casa della carità; ne è nata così una matrice che incrocerà l'importanza dei temi per entrambe le parti.

Nell'analisi della materialità, valutata per ogni categoria di *stakeholder*, sono stati posizionati i valori medi delle risposte ottenute dallo *stakeholder* e dagli operatori della Casa della carità in un grafico a dispersione.

Al fine di intercettare gli elementi "materiali" verranno presi in considerazione solo le prime 3 combinazioni di risposte che ricadono nei quadranti con le coppie di valori più elevati, ovvero che ricadono, in sequenza decrescente, nei quadranti identificati dai seguenti numeri/colori:

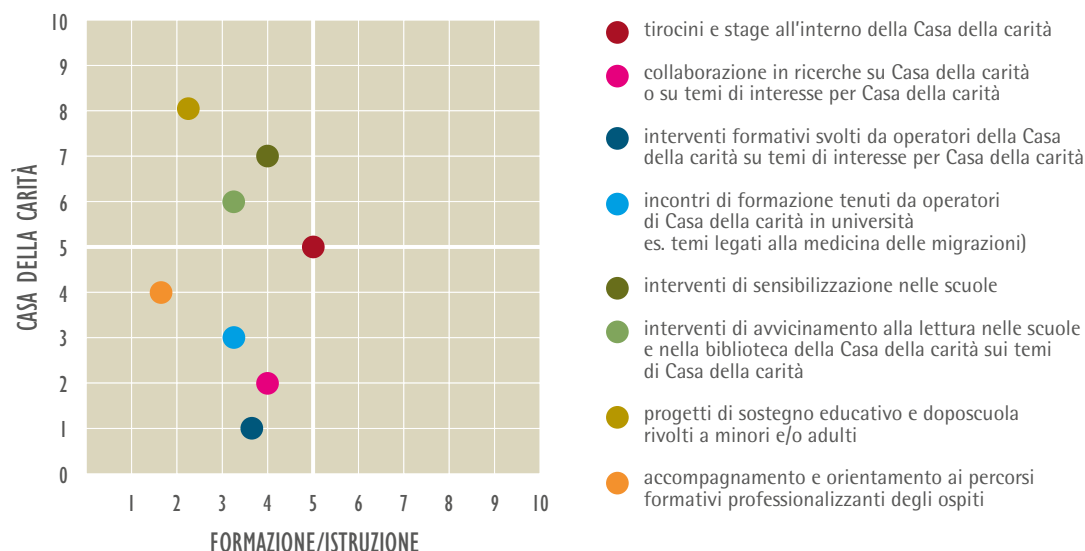
1 = verde, 2 = celeste, 3 = rosso

GRAFICO 23 - QUADRANTI DI MATERIALITÀ



Nel 2016, come già spiegato nel capitolo 2 del Bilancio, è stato realizzato un ampio lavoro di coinvolgimento degli *stakeholder* della Fondazione. In questo allegato vengono riportati i risultati dell'analisi delle 161 risposte raccolte, suddivisi per categorie di *stakeholder*, che saranno il punto di partenza per la stesura dei prossimi Bilanci di sostenibilità.

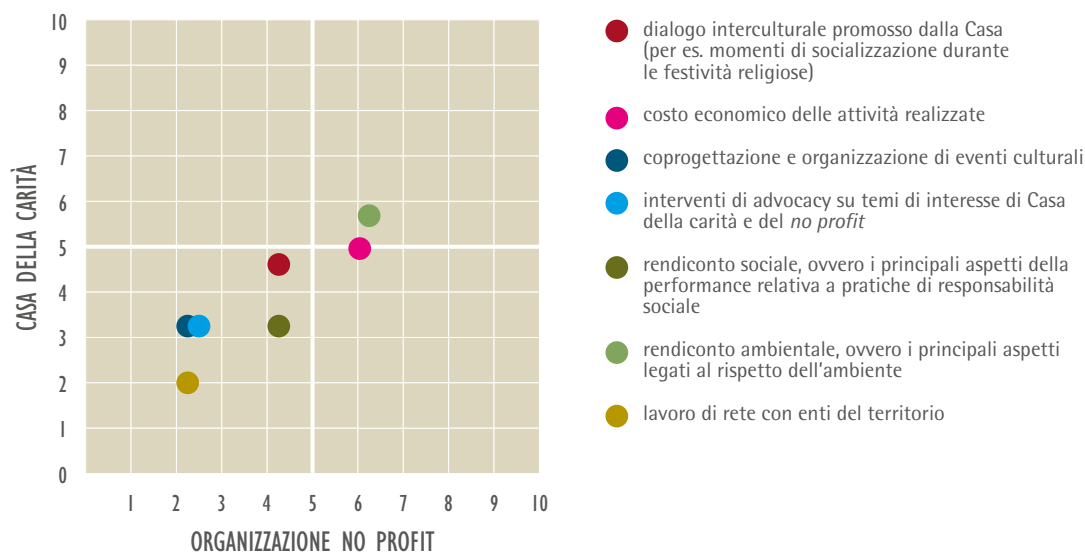
ENTI DI ISTRUZIONE O FORMAZIONE



I temi da considerare saranno:

- Tirocini e stage all'interno della Casa della carità
- Interventi di sensibilizzazione nelle scuole
- Interventi di avvicinamento alla lettura nelle scuole e nella biblioteca della Casa della carità sui temi della Casa della carità

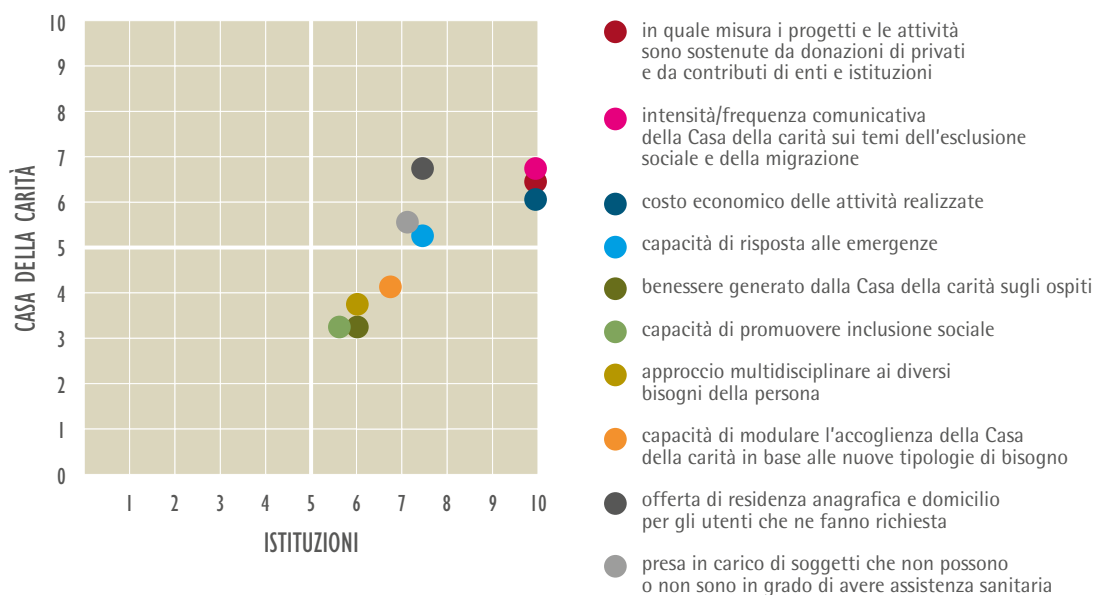
ORGANIZZAZIONI NO PROFIT



I temi da considerare saranno:

- Rendiconto ambientale, ovvero i principali aspetti legati al rispetto dell'ambiente
- Costo economico delle attività realizzate
- Dialogo interculturale promosso dalla Casa della carità

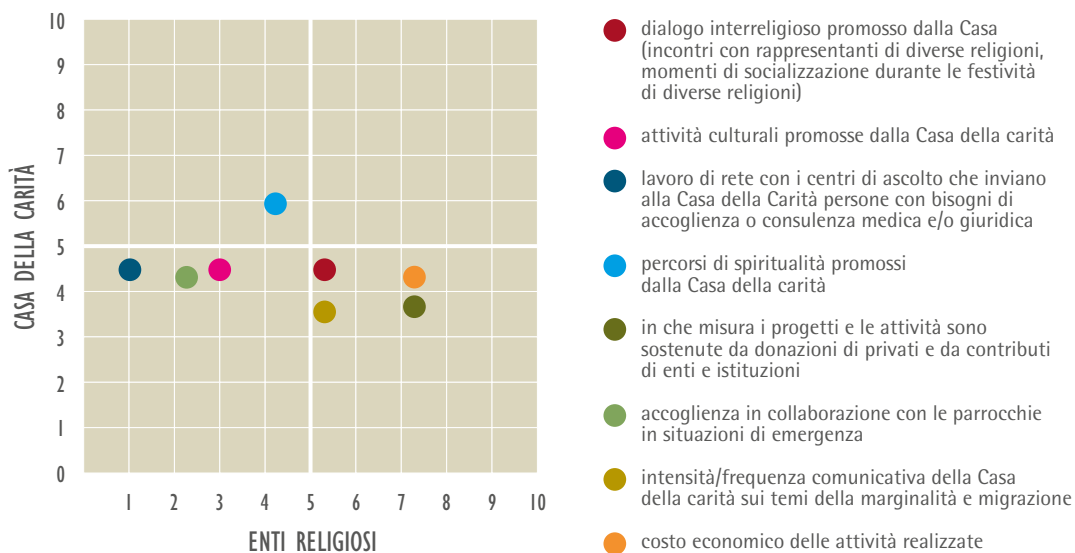
ISTITUZIONI



I temi da considerare saranno:

- Intensità/frequenza comunicativa della Casa della carità sui temi dell'esclusione sociale e migrazione
- In quale misura i progetti e le attività sono sostenuti da donazioni di privati e da contributi di enti e istituzioni
- Costo economico delle attività realizzate

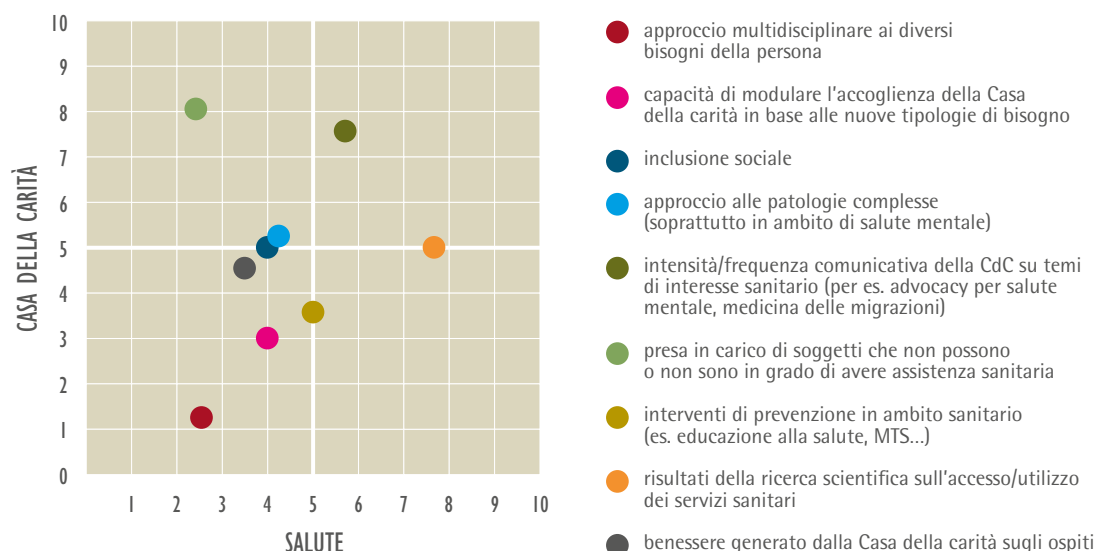
ENTI RELIGIOSI



I temi da considerare saranno:

- Dialogo interreligioso promosso dalla Casa della carità
- Costo economico delle attività realizzate
- In che misura i progetti e le attività sono sostenute da donazioni di privati e da contributi di enti e istituzioni

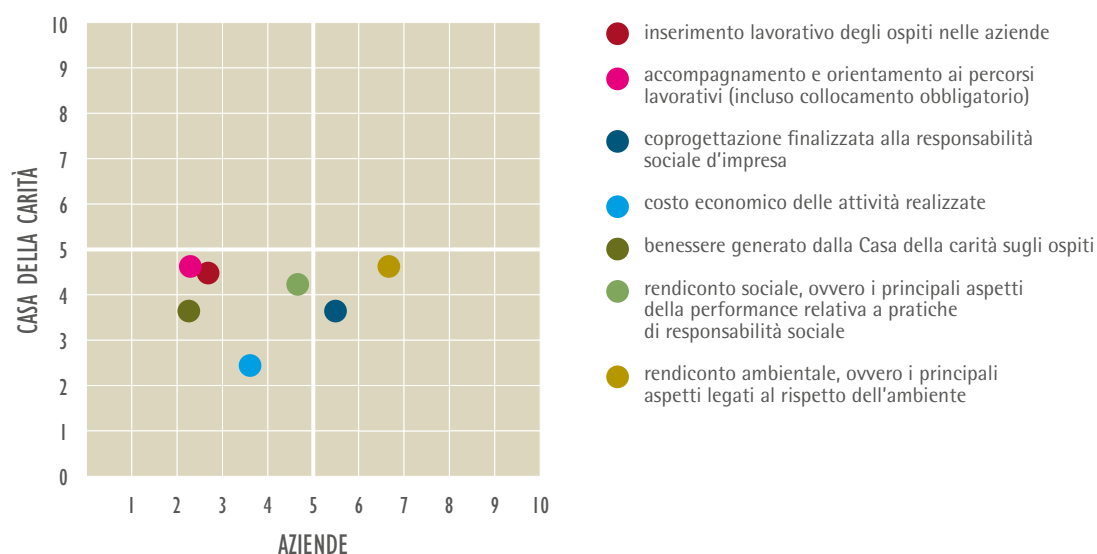
ISTITUZIONI SANITARIE



I temi da considerare saranno:

- Approccio multidisciplinare ai diversi bisogni della persona
- I risultati della ricerca scientifica sull'accesso/utilizzo dei servizi sanitari
- Interventi di prevenzione in ambito sanitario (es. educazione alla salute, MTS ...)

AZIENDE



I temi da considerare saranno:

- Rendiconto ambientale, ovvero i principali aspetti legati al rispetto dell'ambiente
- Rendiconto sociale ovvero i principali aspetti della performance relativa alle pratiche di resp. sociale
- Coprogettazione finalizzata alla responsabilità sociale d'impresa.

CITTADINI

Per questa categoria si prendono in considerazione i primi tre temi emersi dal questionario, senza incrocio con i valori espressi dalla Casa della carità:

- i costi, le fonti e le modalità di finanziamento delle attività della Casa della carità
- le opportunità di fare volontariato
- le riflessioni di don Virginio Colmegna sulla spiritualità.

Per completezza, vengono riportati anche gli altri temi presenti nel questionario, che però non verranno presi in considerazione:

- la descrizione degli eventi aperti al pubblico organizzati dalla Casa della carità
la spiegazione delle modalità di aiuto per le persone in difficoltà
- le attività e i progetti della Casa della carità relativi all'accoglienza e all'avviamento verso l'autonomia di persone in condizioni di disagio sociale
- le attività e i progetti della Casa della carità relativi all'ambito culturale (es. seminari, ricerche, pubblicazioni, convegni)
- le riflessioni della Casa della carità sui temi di attualità.

D. BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 DICEMBRE 2016

CONTO ECONOMICO: PROVENTI

PROVENTI	ISTITUZIONALE 2016	ONLUS 2016	CONSOLIDATO 2016	CONSOLIDATO 2015
PROVENTI ATTIVITÀ TIPICHE	947.848,60	1.576.692,61	2.524.541,21	2.202.081,33
Contributo Arcidiocesi 8 per mille	100.000,00	-	100.000,00	100.000,00
Contributo cinque per mille	-	59.008,29	59.008,29	41.887,69
Contributi da enti	400.300,00	20.000,00	420.300,00	548.068,00
Contributi su progetti da enti pubblici	417.548,60	18.226,18	435.774,78	239.308,14
Contributi su progetti da enti privati	30.000,00	127.708,27	157.708,27	241.492,33
Contratti prestazioni servizi Enti pubblici	-	1.343.793,25	1.343.793,25	1.030.555,94
Contratti prestazioni servizi Enti privati	-	7.956,62	7.956,62	769,23
DONAZIONI E RACCOLTA FONDI	357.622,56	2.217.689,90	2.575.312,46	1.654.567,57
Lasciti/eredità	3.300,82	-	3.300,82	75.200,00
Donazioni	354.321,74	1.491.034,11	1.845.355,85	865.793,66
Donazioni mailing	-	693.618,99	693.618,99	713.573,91
Omaggi	-	33.036,80	33.036,80	-
ALTRI PROVENTI	28.491,53	15.355,18	43.846,71	105.319,23
Rimborso spese coduzione Aler	28.284,53	-	28.284,53	32.249,09
Rimborsi vari	187,00	1.010,43	1.197,43	2.474,30
Plusvalenze cessione immobilizzi	20,00	-	20,00	43.150,00
Sopravvenienze attive	-	14.344,75	14.344,75	27.445,84
ACCANTONAMENTI	-	100.000,00	100.000,00	180.000,00
Utilizzo accantonam.rischi su crediti	-	-	-	45.000,00
Utilizzo accantonam.manutenz e ristruttur.fabbr.	-	-	-	60.000,00
Utilizzo accantonam. progetti futuri	-	100.000,00	100.000,00	75.000,00
PROVENTI FINANZIARI	79.459,34	18,42	79.477,76	105.645,90
Interessi attivi su C/C banca	0,62	16,32	16,94	47,40
Risultato gestione titoli	79.373,73	-	79.373,73	105.561,26
Altri proventi	84,99	2,10	87,09	37,24
TOTALE PROVENTI	1.413.422,03	3.909.756,11	5.323.178,14	4.247.614,03

CONTO ECONOMICO: ONERI

ONERI	ISTITUZIONALE 2016	ONLUS 2016	CONSOLIDATO 2016	CONSOLIDATO 2015
ACQUISTI E SPESE DIRETTE FUNZIONAMENTO	196.364,70	810.619,51	1.006.984,21	925.209,05
SPESE FUNZIONAMENTO GENERALE	276.229,12	284.555,39	560.784,51	450.001,76
SPESE SERVIZI PROMOZIONALI E RACCOLTA FONDI	21.619,15	628.530,78	650.149,93	664.703,82
SPESE GODIMENTO BENI TERZI	66.174,60	3.360,10	69.534,70	52.107,03
RETRIBUZIONI PERSONALE E ASSIMILATI	491.866,74	1.696.912,40	2.188.779,14	1.778.355,26
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	146.201,00	31.030,96	177.231,96	152.325,50
ACCANTONAMENTI	39.250,00	405.750,00	445.000,00	100.000,00
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	111.298,39	34.306,43	145.604,82	37.126,38
ONERI FINANZIARI	34.340,33	20.165,51	54.505,84	66.710,15
IMPOSTE SUL REDDITO	18.710,00	-	18.710,00	17.502,00
TOTALE COSTI	1.402.054,03	3.915.231,08	5.317.285,11	4.244.040,95
Avanzo (Disavanzo) di gestione	11.368,00	(5.474,97)	5.893,03	3.573,08
TOTALE A PAREGGIO	1.413.422,03	3.909.756,11	5.323.178,14	4.247.614,03

STATO PATRIMONIALE: ATTIVITÀ E PASSIVITÀ

ATTIVITÀ	ISTITUZIONALE 2016	ONLUS 2016	CONSOLIDATO 2016	CONSOLIDATO 2015
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI NETTE	4.478.982,64	-	4.478.982,64	4.524.913,67
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI NETTE	570.392,14	48.184,70	618.576,84	621.673,74
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	4.627.842,63	21.849,63	4.649.692,26	4.580.511,69
CREDITI DIVERSI	544.213,42	1.054.260,02	1.598.473,44	1.207.865,93
DISPONIBILITÀ LIQUIDE	14.843,23	845.096,12	859.939,35	420.973,07
RATEI E RISCONTI ATTIVI	26.148,93	5.420,04	31.568,97	29.782,96
TOTALE ATTIVITÀ	10.262.422,99	1.974.810,51	12.237.233,50	11.385.721,06

PASSIVITÀ	ISTITUZIONALE 2016	ONLUS 2016	CONSOLIDATO 2016	CONSOLIDATO 2015
DEBITI V/BANCHE	858.587,82	-	858.587,82	849.033,99
DEBITI V/FORNITORI	164.408,52	336.775,79	501.184,31	416.175,91
DEBITI V/ISTITUTI PREVIDENZIALI	46.688,00	110.119,65	156.807,65	137.984,31
DEBITI TRIBUTARI	42.426,34	26.693,34	69.119,68	54.457,08
ALTRI DEBITI	190.520,86	513.772,51	704.293,37	397.872,34
FONDO TRATTAMENTO FINE RAPPORTO	125.069,72	473.747,51	598.817,23	497.792,29
ALTRI FONDI	59.250,00	405.750,00	465.000,00	122.100,00
RATEI E RISCONTI PASSIVI	1.600,77	-	1.600,77	34.375,50
TOTALE	1.488.552,03	1.866.858,80	3.355.410,83	2.509.791,42
PATRIMONIO NETTO	8.762.502,96	113.426,68	8.875.929,64	8.872.356,56
TOTALE PASSIVITÀ	10.251.054,99	1.980.285,48	12.231.340,47	11.382.147,98
Avanzo (Disavanzo) di gestione	11.368,00	(5.474,97)	5.893,03	3.573,08
TOTALE A PAREGGIO	10.262.422,99	1.974.810,51	12.237.233,50	11.385.721,06

E. CARTE DEI SERVIZI

Tra tutte le attività della Fondazione, solo due richiedono una Carta dei servizi.

■ Casa nido:

Secondo quanto richiesto dalla Regione, Casa Nido si è dotata di una Carta di servizi. Si tratta di uno strumento del quale, per lo stesso motivo, è provvisto anche il progetto dedicato ai minori stranieri non accompagnati.

■ Appartamento per minori stranieri soli e neomaggiorenni

Il progetto è dotato di una Carta dei servizi, in quanto il Comune di Milano lo ha inserito nelle unità d'offerta sperimentali regionali. Si tratta di uno strumento del quale, per lo stesso motivo, è provvisto anche il progetto Casa Nido. Per tutte le altre attività, invece, la Fondazione non ha ritenuto necessario stilare una Carta dei servizi.

Le Carte dei servizi di entrambe le attività sono disponibili a questo link:
www.casadellacarita.org/carte-servizi



13. INDICE DEI CONTENUTI GRI

A destra, un momento del corso di italiano.

A sinistra, un'ospite nella sua stanza.

La tabella seguente riporta l'elenco degli indicatori previsti dallo standard GRI-G4, rendicontati dalla Casa della carità per garantire il livello di aderenza "in accordance-Core". In corrispondenza di ogni indicatore GRI è stato riportato il riferimento al capitolo, al paragrafo e al numero di pagina del presente documento .

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		COLLOCAZIONE (CAPITOLO E PARAGRAFO)	PAGINA
G4	1	3-PRESENTAZIONE, 2016	17
G4	3	3-PRESENTAZIONE	12
G4	4	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA, CERTIFICAZIONI	24
G4	5	3-PRESENTAZIONE	12
G4	6	3-PRESENTAZIONE	12
G4	7	3-PRESENTAZIONE	12
G4	8	5-ORGANIZZAZIONE, STAKEHOLDER	24
G4	9	3-PRESENTAZIONE, LAVORATORI	13
G4	10	9-RENDICONTO SOCIALE	60
G4	11	9-RENDICONTO SOCIALE	60
G4	12	10-RENDICONTO ECONOMICO, CATENA DI FORNITURA	79
G4	13	3-PRESENTAZIONE, STORIA	14
G4	14	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA, CERTIFICAZIONI	24
G4	15	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA, CERTIFICAZIONI	24
G4	15	5-ORGANIZZAZIONE, STAKEHOLDER	24
G4	16	5-ORGANIZZAZIONE, STAKEHOLDER	24
G4	17	3-PRESENTAZIONE	12
G4	18	2-NOTA METODOLOGICA	8
G4	19	2-NOTA METODOLOGICA	8
G4	19	13-ALLEGATI, B-COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	85
G4	19	13-ALLEGATI, C-MATRICE DI MATERIALITÀ	88
G4	20	2-NOTA METODOLOGICA, PERIODO E PERIMETRO DEL BILANCIO	8
G4	21	2-NOTA METODOLOGICA, PERIODO E PERIMETRO DEL BILANCIO	8
G4	22	2-NOTA METODOLOGICA, PERIODO E PERIMETRO DEL BILANCIO	8



GENERAL STANDARD DISCLOSURES		COLLOCAZIONE (CAPITOLO E PARAGRAFO)	PAGINA
G4	23	2-NOTA METODOLOGICA, PERIODO E PERIMETRO DEL BILANCIO	8
G4	24	5-ORGANIZZAZIONE, STAKEHOLDER	24
G4	25	13-ALLEGATI, B-COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	85
G4	25	13-ALLEGATI, C-MATRICE DI MATERIALITÀ	88
G4	26	13-ALLEGATI, B-COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	85
G4	26	13-ALLEGATI, C-MATRICE DI MATERIALITÀ	88
G4	27	13-ALLEGATI, B-COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	85
G4	27	13-ALLEGATI, C-MATRICE DI MATERIALITÀ	88
G4	28	2-NOTA METODOLOGICA	8
G4	29	2-NOTA METODOLOGICA	8
G4	30	2-NOTA METODOLOGICA	8
G4	31	2-NOTA METODOLOGICA	8
G4	32	2-NOTA METODOLOGICA	8
G4	33	2-NOTA METODOLOGICA, ASSEVERAZIONE DEL BILANCIO	10
G4	34	5-ORGANIZZAZIONE	20
G4	35	5-ORGANIZZAZIONE	20
G4	36	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA	21
G4	37	13-ALLEGATI, B-COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	85
G4	38	5-ORGANIZZAZIONE	20
G4	39	5-ORGANIZZAZIONE	20
G4	40	5-ORGANIZZAZIONE	20
G4	41	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA, MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO	24
G4	46	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA	21
G4	46	15-CREDITI E RINGRAZIAMENTI	104
G4	47	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA	21
G4	47	15-CREDITI E RINGRAZIAMENTI	104
G4	56	4-VALORI	18
G4	56	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA, CODICE ETICO	24
G4	57	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA, CODICE ETICO	24
G4	58	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA, CODICE ETICO	24

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		COLLOCAZIONE (CAPITOLO E PARAGRAFO)	PAGINA
G4	EC1	10-RENDICONTO ECONOMICO, VALORE AGGIUNTO	72
G4	EC3	10-RENDICONTO ECONOMICO, TRATTAMENTI PENSIONISTICI	77
G4	EC4	10-RENDICONTO ECONOMICO, CONTRIBUTI STATALI	77
G4	EC5	10-RENDICONTO ECONOMICO, TRATTAMENTO ECONOMICO NUOVI ASSUNTI	77
G4	EC6	10-RENDICONTO ECONOMICO, RAPPORTO TRA GOVERNANCE E COMUNITÀ LOCALE	77
G4	EC7	10-RENDICONTO ECONOMICO, INVESTIMENTI E RELATIVI SERVIZI	79
G4	EC9	10-RENDICONTO ECONOMICO, RAPPORTO TRA FORNITORI E COMUNITÀ LOCALE	79
G4	EN3	11-RENDICONTO AMBIENTALE, CONSUMI	82
G4	EN4	11-RENDICONTO AMBIENTALE, CONSUMI	82
G4	EN5	11-RENDICONTO AMBIENTALE, CONSUMI	82
G4	EN5	11-RENDICONTO AMBIENTALE, DESCRIZIONE E PRESTAZIONI DELLA FLOTTA AZIENDALE	83
G4	EN8	11-RENDICONTO AMBIENTALE, CONSUMI	82
G4	EN23	11-RENDICONTO AMBIENTALE, RIFIUTI	83
G4	EN30	11-RENDICONTO AMBIENTALE, DESCRIZIONE E PRESTAZIONI DELLA FLOTTA AZIENDALE	83
G4	EN31	11-RENDICONTO AMBIENTALE, CONSUMI	82

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		COLLOCAZIONE (CAPITOLO E PARAGRAFO)	PAGINA
G4	LA1	9-RENDICONTO SOCIALE	60
G4	LA2	9-RENDICONTO SOCIALE	60
G4	LA3	9-RENDICONTO SOCIALE, RIENTRO AL LAVORO AL TERMINE DEL CONGEDO PARENTALE DI MATERNITÀ/PATERNITÀ	66
G4	LA4	9-RENDICONTO SOCIALE, PERIODO MINIMO DI PREAVVISO A FRONTE DI MODIFICHE ORGANIZZATIVE	66
G4	LA5	9-RENDICONTO SOCIALE, NUMERO E PERCENTUALE DI LAVORATORI RAPPRESENTANTI PER LA SALUTE E LA SICUREZZA	66
G4	LA6	9-RENDICONTO SOCIALE, TASSO INFORTUNI, MALATTIE PROFESSIONALI E GIORNATE PERSE	66
G4	LA7	9-RENDICONTO SOCIALE, TASSO INFORTUNI, MALATTIE PROFESSIONALI E GIORNATE PERSE	66
G4	LA9	9-RENDICONTO SOCIALE, FORMAZIONE	63
G4	LA10	9-RENDICONTO SOCIALE, FORMAZIONE	63
G4	LA12	9-RENDICONTO SOCIALE, COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DIRETTIVI PER GENERE, ETÀ E QUALIFICA	67
G4	LA13	9-RENDICONTO SOCIALE, LIVELLI DI RETRIBUZIONE AZIENDALE	69
G4	SO3	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA, MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO	24
G4	SO4	5-ORGANIZZAZIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA, MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO	24
G4	NGO8	8-COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI	54
G4	NGO10	8-COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI	54

I4. LETTERA DI ASSEVERAZIONE

Al Consiglio di Amministrazione
della Fondazione Casa della Carità "Angelo Abriani"

Forlì, 18/09/2017

**Oggetto: Relazione dell'organismo indipendente CISE in merito alla
revisione limitata del Bilancio Sociale edizione 2016 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 G4 Sustainability Reporting Principles*, 2014 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 data 25/05/2017, dalla lettura del documento *Bilancio di sostenibilità 2016* e delle successive integrazioni e delucidazioni fornite dalla Fondazione a seguito delle richieste dal team di

C.I.S.E.
Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico
Azienda Speciale della Camera di Commercio della Romagna
Corso della repubblica 5, 47121 Forlì (FC)
Tel. +39 0543 38211 Fax. +39 0543 38219
www.impresaetica.net - info@impresaetica.net

verifica, è possibile affermare che il *Bilancio di Sostenibilità 2016*, 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
- visita presso il sito aziendale
- intervista con lavoratori

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 di sostenibilità:

C.I.S.E.
Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico
Azienda Speciale della Camera di Commercio della Romagna
Corso della repubblica 5, 47121 Forlì (FC)
Tel. +39 0543 38211 Fax. +39 0543 38219
www.impresaetica.net - info@impresaetica.net

sostenibilità:

- La modalità di redazione dei DMA (*Disclosure of Management Approach*) previsti da GRI G4 per ogni aspetto preso in considerazione potrebbe essere migliorata. Questo processo appare realizzato nei fatti, ma per una migliore leggibilità del documento tale da consentire agli *stakeholders* o ai semplici lettori di formarsi un giudizio più solido sulle modalità con cui l'organizzazione ha analizzato gli impatti della propria attività e preso decisioni in ordine a gestirli, mitigarli o eliminarli, sarebbe opportuno individuare una modalità espositiva che trattasse in maniera più esplicita l'argomento. Non trattandosi di una carenza sostanziale ma formale, e tenuto conto che il documento analizzato è primo Bilancio di sostenibilità sottoposto a processo di asseverazione e della trasparenza con cui l'organizzazione ha fornito al team di verifica tutte le informazioni richieste in ordine a chiarire il processo con cui il DMA sono stati effettivamente trattati, si è ritenuto di mantenere tale indicazione a livello di commento e non di rilievo.
- Non appaiono evidenti dalla lettura le modalità attraverso le quali vengono raccolti gli input provenienti dagli utenti della Fondazione; si suggerisce di rendere maggiormente esplicite le modalità con cui tale attività viene realizzata.

Il team di verifica

Massimo Chiocca
Giovanni Lombardo



C.I.S.E.
Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico
Azienda Speciale della Camera di Commercio della Romagna
Corso della repubblica 5, 47121 Forlì (FC)
Tel. +39 0543 38211 Fax. +39 0543 38219
www.impresaetica.net - info@impresaetica.net



15. CREDITI E RINGRAZIAMENTI

Contenuti GRI: G4-46; G4-47.

Il Bilancio di sostenibilità 2015 è stato realizzato da un gruppo di lavoro di operatori della Casa della carità composto da: Laura Arduini, Maurizio Azzollini, Stefano Bianchi, Fiorenzo De Molli, Silvia Landra, Matteo Pugliese, Paolo Riva, Bianca Rizzo, Simona Sambati, Cecilia Trotto, Elisa Veronelli e con il coordinamento di Emanuela Geromini.

La supervisione metodologica del Bilancio di sostenibilità è stata svolta da Eugenia Montagnini (Excursus) e Alessandro Galardi (Ars Qualitatis).

Il progetto grafico e impaginazione del Bilancio di sostenibilità è stato realizzato da '48 (Marco Pea e Susana Stefanoni Pinto).

Le fotografie del Bilancio sono state realizzate da Marco Garofalo.

Si ringraziano inoltre per le loro fotografie:

- Matteo Cogliati (pagina 16)
- Lorenzo De Francesco (pagina 49)
- Francesco Falciola (pagina 17)
- Francesca Lancini (pagina 16)
- Armando Rotoletti (pagina 6,7,14)
- Ugo Zamborlini (pagina 47)

Si ringraziano gli operatori e i volontari della Fondazione per la loro collaborazione.



16. SUGGERIMENTI

A sinistra, un momento di relax tra ospiti, volontari e operatori della Fondazione.

A destra, un'ospite e un'operatrice della Casa della carità.

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/admin/gesagen/impresaetica/

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



DONAZIONI

Tutto quello che la Casa della carità ha realizzato nel 2016 è stato possibile grazie ai cittadini, alle aziende e agli enti privati che l'hanno sostenuta con la loro generosità. Donare in favore della Casa della carità è un gesto importante per le tante persone che bussano alla nostra porta, bambine e bambini, donne e uomini, cui potremo dare il calore di una famiglia, una casa e un lavoro.

AIUTACI ANCHE TU!

■ CON UNA DONAZIONE

A Fondazione Casa della carità "A. Abriani" Onlus, via F. Brambilla 10 – 20128 Milano
Conto corrente postale n. 36704385
Conto corrente bancario IBAN IT 08 0 03359 01600 100000067281

■ CON UNA DONAZIONE REGOLARE

Destina alla Casa della carità un importo mensile attivando una donazione regolare al sito dona.casadellacarita.org oppure contattando **Angie Scala** allo **02 2593 5314**

■ CON IL TUO 5X1000

Basta una tua firma e il **codice fiscale** della Casa della carità: 97316770151

■ CON UN DONO NEL TESTAMENTO

Se desideri disporre un lascito alla Casa della carità o chiedere maggiori informazioni, la nostra responsabile **Bianca Rizzo** è a tua disposizione:
bianca.rizzo@casadellacarita.org – **334 6131 980**

Fondazione Casa della carità "Angelo Abriani"
via F. Brambilla 10 – 20128 Milano

02 25 93 51
relazione@casadellacarita.org
www.casadellacarita.org



Fondazione Casa della carità "A. Abriani" Milano



@casadellacarita

