



Fondazione
CASA
della
CARITÀ
Angelo Abriani

Una Casa, tante Persone

Bilancio di sostenibilità 2017





Una Casa, tante Persone

Bilancio di sostenibilità 2017

Indice

Lettera del presidente - 2

Fondazione - 4

Valori
Donatori
Volontari
Lavoratori
Storia
2017
Organizzazione
Stakeholder
Attività di comunicazione e raccolta fondi

Accoglienza - 26

Attività di ospitalità residenziale
Attività diurne
Attività sul territorio

Cultura - 52

Ero straniero - L'umanità che fa bene
SOUQ - Centro Studi Sofferenza Urbana
Biblioteca del Confine "Carlo Maria Martini"
Eventi culturali
Formazione
Percorsi di conoscenza e volontariato
Spiritualità

Trasparenza - 61

Rendiconto sociale
Rendiconto economico
Rendiconto ambientale

Metodologia - 92

Periodo e perimetro del bilancio
Coinvolgimento degli stakeholder
Matrici di materialità
Asseverazione del bilancio

Allegati - 93

Indice dei contenuti GRI - 103

Crediti e ringraziamenti - 106

Suggerimenti - 106

Lettera del presidente

G4-1

Reciprocità e trasparenza

Il bilancio che ti appresti a scoprire contiene cifre, tabelle e grafici. Sono gli elementi classici di una pubblicazione come questa e rappresentano il nostro impegno a essere sempre più trasparenti nel rendicontare cosa facciamo, come e grazie a chi. Sono numeri dietro ai quali ci sono gli sguardi, le storie e le idee di decine, centinaia, migliaia di persone. La reciprocità è una di queste idee. Ma non si tratta di una tra tante, è l'idea alla base di tutto il nostro operato.

Nel 2017, abbiamo aiutato 5.556 tra uomini, donne e bambini non perché noi siamo *buoni* e loro dei *poverini*. L'abbiamo fatto perché, per promuovere diritti e cittadinanza, è necessario instaurare relazioni, condividere, stare alla stessa mensa, come insegna papa Francesco. È un'esperienza che io stesso provo tante volte. Come mi è capitato di fare con Ryad, una persona senza dimora che, da ormai molti mesi, viene alla Casa della carità a fare la doccia.

È un chiacchierone e ha stabilito un buon rapporto con operatori e volontari. Li aiuta con le altre persone che usufruiscono del servizio, traduce, spiega, intrattiene: è una sorta di mediatore culturale aggiunto, spontaneo, volontario. Mi è capitato spesso di parlare con lui e, anche se a volte fa dei ragionamenti un po' strampalati, questi nostri dialoghi mi hanno sempre insegnato qualcosa.

Quando parlo di reciprocità mi riferisco a questo tipo di rapporti, a scambi positivi, a relazioni in cui chi viene aiutato non è meramente l'oggetto di una buona azione, ma un soggetto che, con le sue esperienze e le sue istanze, può diventare protagonista.

È su questo concetto che torniamo spesso nel gruppo delle Reti della carità dove, con realtà di tutto il paese, anche quest'anno ci siano intensamente confrontati sul senso del nostro impegno. Ed è con la convinzione che la reciprocità sia un valore imprescindibile che la Casa della carità è arrivata all'appuntamento con la nomina del nuovo Consiglio di amministrazione, entrato in carica a gennaio 2018 per i prossimi cinque anni. Si tratta di un passaggio importante, avvenuto in continuità col passato, per affrontare al meglio il futuro.

Le sfide che ci attendono sono tante, dall'adeguamento della struttura della Fondazione alla Riforma del Terzo settore all'impegno per rendere sempre più attuale la missione affidataci dal cardinal Martini. Prima di ritirarsi a Gerusalemme, l'allora Arcivescovo ci chiese di accogliere in gratuità, fuori dalla logica delle convenzioni, quelle persone che non trovavano nessun altro luogo che le ospitasse e di lasciarci interrogare da queste esperienze per creare cultura parlando a tutti.

Il primo compito, l'accoglienza, non potremmo portarlo a termine senza i volontari, i donatori e i tanti enti, come Fondazione Cariplo, che ci sostengono. Nel 2017, i volontari sono stati

100 e i donatori oltre 14mila: a ciascuno di loro va il nostro più sentito grazie. Senza il loro supporto, non potremmo mandare avanti più di metà delle nostre attività, né tantomeno lanciarne di nuove, come *La Tillanzia*, lo spazio di ospitalità per donne e bambini inaugurato lo scorso settembre.

Il secondo compito assegnatoci dal cardinal Martini, quello culturale, ci ha visti impegnati in una nuova avventura, la campagna *Ero straniero - L'umanità che fa bene*. È stata una mobilitazione importante, nazionale e plurale, nata dalla volontà di non rassegnarsi a gestire i fenomeni sociali in maniera meramente emergenziale. Al contrario, abbiamo riflettuto e coinvolto sia le organizzazioni della società civile sia la cittadinanza, per provare a trasformare una legge sui flussi migratori datata e dannosa in una nuova normativa capace di produrre coesione per tutti.

Perché, che si tratti di un progetto per migranti, anziani soli, famiglie senza casa, adulti con problemi di salute mentale o minori senza nessuno, il nostro obiettivo è sempre far crescere il tessuto sociale, creare relazioni e promuovere solidarietà. Quella solidarietà che trovate in questo Bilancio di sostenibilità 2017, che la Fondazione ha scelto di stilare secondo uno standard internazionale e di far certificare da un ente esterno per il secondo anno consecutivo.

È una scelta importante perché non significa solo essere trasparenti, ma valorizzare quell'economia di solidarietà che, per generare sviluppo, parte proprio da quelli che alcuni considerano scarti. Scrivere un Bilancio di sostenibilità, quindi, è per noi un esercizio di coraggio e speranza, ancor di più in questi tempi in cui sembrano prevalere pessimismo e rassegnazione.



don Virginio Colmegna
Presidente Fondazione Casa della carità "Angelo Abriani"

PS: La Casa della carità non potrebbe sopravvivere senza il sostegno generoso di tutte le persone che credono in quello che facciamo per i poveri della città di Milano. Persone che con la loro amicizia, giorno dopo giorno, aiutano "i più sprovveduti", come li definì il Cardinal Martini, a riprendere una vita autonoma. Per questo, mi permetto di invitarti a consultare il link www.casadellacarita.org/donazioni-regolari per diventare amico di questa grande famiglia, attivando una donazione regolare. Il tuo sostegno continuativo darà alle persone accolte la certezza di poter contare su di noi per avviare una vita piena di nuova speranza. Grazie sin d'ora se vorrai diventare Amico di Famiglia della Casa della carità.

Fondazione

(G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-17)

La Fondazione Casa della carità “Angelo Abriani” è un’organizzazione che ha sede nel quartiere periferico di Crescenzago e che il suo fondatore, l’allora arcivescovo di Milano Carlo Maria Martini, ha voluto come luogo di accoglienza e di cura delle persone più fragili e disagiate e, allo stesso tempo, come laboratorio capace di promuovere cultura e socialità proprio a partire dalle storie e dal vissuto dei tanti che ogni giorno frequentano la Casa.

Le due aree di intervento della Fondazione sono, quindi, l’Accoglienza e l’Accademia. Nell’Accoglienza sono comprese le numerose attività di ospitalità, di servizio e di sostegno a favore di chi è in difficoltà.

Nell’Accademia sono riunite le diverse attività e iniziative culturali rivolte all’intera cittadinanza.

Presidente della Fondazione è don Virginio Colmegna, sacerdote con una lunga esperienza di lavoro e intervento al fianco dei più poveri nell’area metropolitana milanese, scelto dal cardinal Martini per guidare la Casa della carità fin dalla sua costituzione.

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” 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).

La Fondazione opera sul territorio della città di Milano e della Regione Lombardia.

Valori

(GR4-56)

La Casa della carità crede nella dignità e unicità di ogni persona, nel valore dell'ascolto, nell'importanza della relazione. L'impegno della Fondazione è per una società che promuove i diritti di tutti i cittadini e contrasta la politica dello scarto, che danneggia le singole persone e l'intero pianeta.

Le persone accolte dalla Fondazione, per le loro storie e le loro fragilità, sono cittadini che faticano a trovare una collocazione in strutture d'altro tipo. Nella Casa della carità, invece, trovano una sistemazione non solo accogliente ma soprattutto capace di rispondere ai loro bisogni.

A tutti i suoi ospiti la Casa propone progetti personalizzati e flessibili di accompagnamento e in questo percorso, senza mai sostituirsi a loro ma tenendo conto della storia e del vissuto di ognuno, mette in campo competenze educative, sociali, mediche e psichiatriche, giuridiche e relazionali, con l'obiettivo di ridare autonomia a chi è temporaneamente accolto e promuovere il suo rientro attivo nella società. Tutto ciò nella convinzione che l'attenzione ai bisogni delle persone più fragili ed escluse significa produrre benessere ed inclusione, coesione e sicurezza per tutta la società.

Lo stile della Casa della carità è laico, inclusivo e basato sul dialogo. Le radici di questa impostazione affondano nel Vangelo e nel dettato della lettera pastorale *Farsi Prossimo*, scritta dal cardinal Martini nel 1985 ed esplicitamente richiamata nello statuto della Fondazione.

Nel rispetto del mandato del cardinal Martini, la Fondazione alterna interventi in convenzione con le istituzioni a interventi in gratuità, da sempre un tratto qualificante del suo agire, completamente finanziati dai contributi di enti privati e dalle donazioni dei cittadini.

Grazie alle azioni in convenzione, sostenute 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 alle azioni in gratuità, la Fondazione è in grado di rispondere alle domande di accoglienza più complesse, di reagire in modo rapido ed efficace di fronte alle diverse emergenze metropolitane e di sperimentare nuove soluzioni, per poi restituirle alle istituzioni perché vengano rese strutturali all'interno proprio del sistema di welfare.

Un'altra intuizione che il cardinale Martini ha lasciato in dote alla Fondazione è la convinzione che dalla conoscenza, dall'ascolto e dalla relazione con le fasce più fragili della popolazione nascano idee importanti per tutta la cittadinanza, proposte utili alla collettività, riflessioni capaci di interloquire con l'intera società. Coltivando questa preziosa indicazione, la Casa della carità si occupa di accoglienza e di 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: da allora, attraverso l'Accoglienza e l'Accademia, le attività della Fondazione procedono lungo percorsi che si intrecciano, si contaminano e si arricchiscono a vicenda.

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 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 2017, hanno sostenuto la Casa della carità 11 donatori. Grazie anche a loro, la Fondazione ha potuto aiutare 5.553 persone in gravi difficoltà e lanciare nuovi progetti di accoglienza per chi nessuno accoglie.

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 2017, sono 100 i cittadini che si sono impegnati come volontari alla Casa della carità, di cui 51 donne e 49 uomini. Nel corso dell'anno, 25 nuovi volontari hanno iniziato a prestare servizio alla Casa della carità.

Lavoratori

(G4-9)

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 2017, le attività della Casa della carità sono state realizzate grazie al lavoro di 113 persone, di cui 58 uomini e 55 donne. Tra questi, si contano 91 dipendenti, 68 dei quali con un contratto a tempo indeterminato. I consulenti sono stati invece 13, mentre i collaboratori 9.

TABELLA 1- LAVORATORI

	2017	2016	2015
Dipendenti - UNEBA	82	86	76
Dipendenti - Commercio	7	7	7
Dipendenti - Giornalisti	2	1	1
Co. co. co.	3	5	12

Collaborazioni occasionali	6	5	6
Prestazioni occasionali accessorie	0	4	4
Partite IVA	13	13	14
Totale	113	121	120

Storia

(G4-13)

2002

- 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.

2004

- 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.

2005

- 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 ospite lo scrittore nigeriano premio Nobel Wole Soyinka.

2006

- Viene inaugurata Casa Nido, un progetto per mamme sole con bambini e famiglie sfrattate ospitate in mini appartamenti.
- L'etnologo e antropologo francese Marc Augè 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 dai suoi operatori in otto luoghi simbolo della città.

2010

- La Fondazione incontra Eugenio Barba 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 Johan Galtung per un convegno internazionale sulla trasformazione nonviolenta 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 la parrocchia di Affori, a Milano.
- Per i 10 anni di attività della Fondazione, 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 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

- Con la parrocchia Beata Vergine Assunta di Bruzzano, con cui aveva già collaborato l'anno precedente, la Casa della carità accoglie gratuitamente i profughi arrivati a Milano.

- Al parco Lambro, insieme al Centro Ambrosiano di Solidarietà, la Casa della carità apre nuovi spazi di accoglienza per famiglie senza casa per un totale di 50 posti letto.
- Il Bilancio di sostenibilità della Fondazione relativo a questo anno è stato asseverato da un ente esterno, CISE, che ha verificato la qualità e l'attendibilità delle informazioni contenute.

2017

(G4-1)

Per la Casa della carità, il 2017 è stato un anno all'insegna della continuità e della crescita, un anno di transizione e riflessione, un anno segnato da numerose conferme, ma anche da alcune importanti novità.

Il 2017 è stato il primo anno dopo la conclusione del piano strutturale triennale lanciato nel 2014 e ha confermato le indicazioni positive in materia di sostenibilità economica già emerse in precedenza. Per il quarto anno consecutivo, la Fondazione ha chiuso il bilancio economico con numeri in crescita e con un leggero utile, a fronte di un incremento dei posti di ospitalità e di un netto aumento delle iniziative culturali.

Per quanto riguarda le attività sociali, sono stati confermati tutti i progetti avviati nel corso dell'anno precedente e sono state rinnovate le collaborazioni della Fondazione, soprattutto quella strategica con il Centro Ambrosiano di Solidarietà (CeAS). Non solo: dopo un lungo lavoro preparatorio, a settembre è stato inaugurato un nuovo spazio di ospitalità residenziale, chiamato *La Tillanzia*, che consente alla Casa della carità di avere a disposizione 40 posti letto aggiuntivi dedicati a donne e bambini. Si tratta di un progetto in cui la Fondazione ha investito molto, per replicare in una nuova struttura il suo stile di accoglienza incentrato sulla relazione, per lavorare sul e con il territorio nel quale opera e, dal momento che la nuova comunità ha sede all'interno di un edificio scolastico, per dare una forte dimensione educativa alla sua azione sociale in favore delle fasce più fragili della popolazione.

Sul fronte culturale, è cresciuto sia il numero delle iniziative dell'Accademia sia il pubblico coinvolto che, superando quota 6.000 persone, è quasi raddoppiato rispetto al 2016. A determinare questo incremento è stata, in particolare, la campagna *Ero straniero - L'umanità che fa bene*, di cui la Fondazione è stata uno dei promotori a livello nazionale. La campagna, nata dall'esperienza concreta della Casa della carità coi migranti, è riuscita a raccogliere oltre 85.000 firme in favore di una legge di iniziativa popolare per modificare l'attuale norma italiana sui flussi migratori. Ed è stata, per la Fondazione, un'esperienza nuova e ricca di spunti di riflessione importanti culminata nella consegna dell'Ambrogino d'oro del Comune di Milano al presidente don Virginio Colmegna.

Lungo tutto il corso dell'anno è proseguito il confronto sul futuro della Casa della carità, iniziato nel 2016. In particolare, il percorso ha seguito due direzioni. La prima è stata un

lavoro sul nuovo organigramma della Fondazione, che si è intrecciato con la formazione di lavoratori e volontari. La seconda ha riguardato nello specifico le attività culturali della Casa della carità e l'assetto dell'Accademia. L'idea di fondo è stata cogliere internamente l'opportunità esterna dettata dalla progressiva entrata in vigore della Riforma del Terzo settore. In entrambi i casi, i risultati del percorso verranno sottoposti al nuovo Consiglio di amministrazione della Fondazione, che è stato nominato nel mese di gennaio 2018.

Organizzazione

(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. 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 straordinaria amministrazione. Nel 2017, il Consiglio di amministrazione si è riunito 6 volte.

Il Consiglio di amministrazione entrato in carica nel 2012 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 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.

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.

Nel mese di gennaio 2018, l'Arcidiocesi di Milano ha comunicato i nomi dei componenti del nuovo Consiglio di amministrazione e del nuovo Collegio dei revisori.

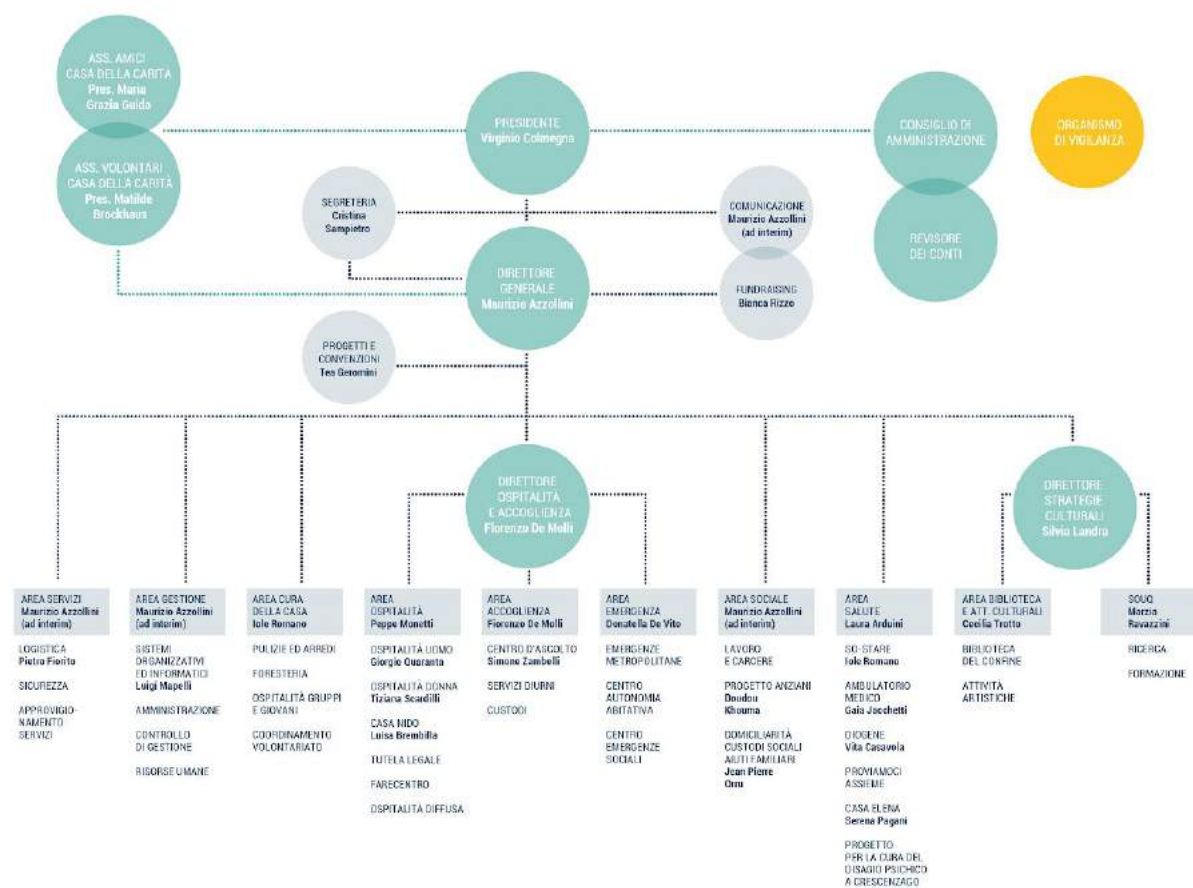
In particolare, accanto a don Virginio Colmegna, confermato presidente, il Consiglio di amministrazione sarà composto da Gianfranco Crevani (su designazione della Fondazione Caritas Ambrosiana) Luca Luigi Arnoldo Formenton Macola (su designazione del Sindaco di Milano), Giuseppe Maria Paolo Garofano (su designazione del Vicario episcopale della città di Milano) e Massimo Minelli (su designazione della Fondazione Caritas Ambrosiana). I revisori dei conti saranno Costanza Bonelli (designata dall'Arcivescovo di Milano), Silvia Buono e Andrea Manzoni (entrambi designati dal Sindaco di Milano).

Struttura organizzativa

(G4-36, G4-46, G4-47)

Nel 2017, il sistema organizzativo della Fondazione, approvato nel 2015 e aggiornato nel 2016, è stato confermato nel suo impianto. 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.

ORGANIGRAMMA AL 31 DICEMBRE 2017



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 Emergenze, 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. 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. Due di questi nel 2017 hanno lasciato il loro incarico e sono stati per questo, temporaneamente sostituiti dal Direttore generale che, da luglio, ha assunto anche l'incarico *ad interim* di Responsabile della Comunicazione.

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

I responsabili delle aree operative, per buona parte dell'anno, si sono ritrovati 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. La riunione è stata nel corso dell'anno sostituita dal Comitato di direzione, un organo sperimentale con un numero di componenti più ristretto.

Questo cambiamento si è inserito in un più ampio percorso interno di lavoro e sperimentazione in vista dell'approvazione di un nuovo organigramma, che consenta alla Fondazione di affrontare le sfide che la Riforma del terzo settore pone. In quest'ottica, va letto anche il progetto di riorganizzazione delle attività culturali della Casa della carità che, nel 2017, ha preso il via e che porterà ai primi risultati nei primi mesi del 2018.

Modello di organizzazione, gestione e controllo

(G4-41, G4-SO3, G4-SO4, G4-56, G4-57, G4-58)

Dal 2016, la Casa della carità si è adeguata alle indicazioni contenute nel decreto legislativo 231/2001: da allora, la Fondazione è dotata di un Modello di organizzazione, gestione e controllo composto da Modello Organizzativo, Codice Etico (disponibile a questo link: casadellacarita.org/codice-etico) e Regolamento dell'Organismo di vigilanza.

Nel 2017, sono continuate le azioni informative rivolte ai lavoratori e ai volontari della Fondazione per presentare loro il nuovo modello, disponibile sulla rete intranet della Fondazione e, su richiesta, in versione cartacea.

Inoltre, i tre componenti dell'Organismo di vigilanza, Giorgio Faravelli, Mariangela Torrente e Luigi Mapelli hanno proseguito le attività iniziate l'anno precedente. A loro disposizione, il Consiglio di amministrazione ha stanziato un budget annuale di 5.000 €, che è stato gestito in totale autonomia. I membri dell'organismo, invece, svolgono la loro attività a titolo gratuito.

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

L'Organismo di vigilanza verrà rinnovato nel 2018, con l'insediamento del nuovo Consiglio di amministrazione della Fondazione.

Certificazioni

(G4-14, G4-15)

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 ai nuovi standard ISO 9001:2015 è stata certificata nel 2017 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.

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

(G4-8, G4-15, G4-16, G4-24)

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 in seguito.

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.

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, 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 Emergenze della Fondazione, è 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.

La Casa della carità è un membro 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. Nel 2017, inoltre, la Fondazione è entrata a far parte del Forum Terzo Settore Milano.

A partire dal mese di aprile, la Casa della carità ha collaborato con gli altri promotori nazionali della campagna *Ero straniero - L'umanità che fa bene*: ACLI, ARCI, ASGI, A Buon Diritto, Centro Astalli, CILD, CNCA e Radicali Italiani.

Nella sezione *Allegati* è possibile consultare l'elenco delle principali realtà con cui la Fondazione ha avuto relazioni e collaborazioni nel 2017, suddivise in otto macro categorie: enti con cui la Casa della carità ha stabilito delle Associazioni Temporanee di Impresa (ATI) o delle Associazioni Temporanee di Scopo (ATS), enti sanitari, istituzioni ed enti pubblici, società partecipate del Comune di Milano, enti sanitari, enti culturali, scuole ed enti di formazione, organizzazioni sindacali, enti religiosi e organizzazioni della società civile.



Associazione Amici Casa della carità

L'associazione Amici Casa della carità sostiene le attività della Casa della carità promuovendo progetti di inclusione sociale e iniziative culturali di sensibilizzazione sui temi del disagio e della marginalità.

Incoraggia, inoltre, percorsi di multiculturalità e realizza progetti di integrazione e coesione sociale ed è particolarmente attiva nel quartiere di Crescenzago, periferia nord-est di Milano, con progetti rivolti alla popolazione anziana e ai bambini.

Tra le iniziative più importanti realizzate nel 2017:

- *Islam di carta, Islam di carne*, un ciclo di quattro incontri per conoscere, capire e dialogare con il mondo arabo-musulmano;

- la presentazione dei libri *Gaia di nome* (di Laura Romano e Roberto Pozzetti, Edizioni Il Cilegio, 2016); *Il Coraggio delle farfalle* (di Christiane Casazza, Vertigo);
- il calendario *Colori Metropolitani* dedicato al quartiere via Padova-Crescenzago;
- l'incontro *Anziani: alimentazione e salute*;
- l'avvio del progetto *CON-Lieto-FINE*, che prevede attività a favore di bambini delle scuole dell'infanzia e primarie del quartiere Adriano-Crescenzago, gli adolescenti stranieri, i minori non accompagnati coinvolti in azioni di alfabetizzazione, gli anziani italiani del territorio in prevalenza soli e in condizioni di disagio.
- l'affiancamento alla Casa della carità su iniziative come la campagna *Ero Straniero. L'umanità che fa bene*; l'incontro *Accoglienza: i territori raccolgono la sfida*; i concerti di *ClassicAperta* in collaborazione con Associazione per MiTo onlus, l'impulso alle attività del network nazionale Reti della carità;
- l'avvio del progetto *Abitiamo il futuro* promosso dall'associazione SON Speranza oltre noi;
- la realizzazione del progetto *Tuteliamoci*, che prevede percorsi di supporto alla cura di pazienti stranieri con patologie oncologiche;
- la realizzazione del progetto *Pentole e pirati*, in collaborazione con l'azienda CAMST, per promuovere una sana e corretta alimentazione tra i bambini delle scuole;
- la realizzazione del progetto *Dire, mangiare, progettare*, che prevede l'organizzazione di un percorso per la re-invenzione e l'innovazione degli arredi, accessori o utensili che quotidianamente popolano l'ambiente delle mense scolastiche.

www.amicicasadellacarita.org

Reti della carità



Reti della carità è un network nazionale di realtà e associazioni, cui aderiscono anche singole persone, attive sul fronte della lotta alla povertà e dell'inclusione sociale, nato nel 2013 su impulso della Fondazione Casa della carità e dell'associazione Amici Casa della carità, con l'obiettivo di sollecitare il libero confronto tra diverse espressioni del mondo cattolico e laico.

Reti della carità riunisce periodicamente i propri aderenti con incontri itineranti che ospitano il confronto delle diverse testimonianze oltre a promuovere il dibattito su temi come politica, cultura, conoscenza di altre religioni, teologia, realtà attuale della Chiesa. Il network condivide documenti, progetti, prese di posizione, riflessioni, proposte, competenze, idee e buone pratiche e li mette a disposizione del dibattito pubblico.

Reti della carità è dotato di un modello organizzativo orizzontale, senza gerarchie né organi dirigenti o cariche sociali. Il network non è un movimento strutturato con responsabili o leader, ma una libera aggregazione senza particolari procedure di ammissione.

Nel 2017, Reti della carità ha realizzato il 2° convegno nazionale sul tema *Perché accogliere, come accogliere* (Roma, 16 ottobre 2017) cui hanno partecipato, tra gli altri, monsignor

Corrado Lorefice (arcivescovo di Palermo), Francesco Savino (vescovo di Cassano allo Ionio), Marco Impagliazzo (presidente Comunità Sant'Egidio).

Inoltre, nel 2017, sono stati organizzati i seguenti incontri:

- *Sud e fragilità: giovani, donne, migranti* (Napoli, 30 gennaio 2017);
- *Immigrazione, accoglienza e diritti* (Montevarchi (AR), 27 marzo 2017);
- *Migrazioni: persone e politiche* (Milano, 22 maggio 2017);
- partecipazione a *Giornata nazionale in memoria delle vittime dell'immigrazione* (Venezia, 4 ottobre)

www.retidellacarita.org



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, motivazione e coinvolgimento 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, introducendoli nella realtà della Casa della carità, spiegandone la mission e le attività, concordando insieme a loro le modalità di impegno e, infine, inserendoli nel progetto o servizio più adatto o più bisognoso di supporto.

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, in un confronto costante con i dirigenti e gli operatori. L'Associazione, inoltre, si occupa della formazione continua dei volontari. Anche nel 2017, parte del 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, che aveva precedentemente fatto delle esperienze estemporanee di volontariato. 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 conoscere più direttamente il mondo delle persone in grave difficoltà. Il nome dell'Associazione, nata dopo un incontro alla Casa della carità, trae origine 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 anche perché 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. 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.

Nel 2017, la collaborazione tra la Casa della carità e l'Associazione Articolo 21, ha vissuto tre momenti diversi: da gennaio ad aprile hanno svolto volontariato presso la Fondazione una trentina di soci dell'associazione, quindi le attività sono state sospese fino a fine maggio per problemi interni alla casa di reclusione, infine, la collaborazione è ripresa per tornare a coinvolgere una decina di detenuti.

Attività di comunicazione e raccolta fondi

La Casa della carità, fin dai suoi primi anni di attività, ha avuto una particolare attenzione per la comunicazione, intesa in un senso ampio del termine: comunicazione pubblica, rapporti con i media, relazioni con gli stakeholder e attività di raccolta fondi.

Esistono quindi un ufficio dedicato alla comunicazione e uno 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 fortemente 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 istanze etiche e sociali della Casa della carità.

Comunicazione e fundraising sono due ambiti necessari al buon funzionamento della Fondazione, ma sono anche gli strumenti con i quali la Casa della carità partecipa al dibattito pubblico e sensibilizza la cittadinanza.

Comunicazione

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

In parallelo a una tradizionale attività di comunicazione esterna, l'ufficio comunicazione della Casa della carità si impegna a dare voce alle tante persone altrimenti invisibili, anche attraverso le storie di vita di quanti sono accolti o seguiti dalla Fondazione. L'obiettivo è

trasformare queste storie in momenti di riflessione politica e culturale sui bisogni della città, contribuendo così a riempire di contenuti concreti un dibattito pubblico che non sia urlato, ma costruttivo per la collettività.

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, LinkedIn, Instagram, YouTube, Flickr e SoundCloud), 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.

L'ufficio comunicazione, inoltre, in stretta collaborazione con la segreteria, segue la partecipazione ad iniziative pubbliche, la stesura di testi e le relazioni con i media del presidente della Fondazione don Virginio Colmegna.

Anche nel 2017, come negli anni precedenti, l'ufficio si è occupato di tutti gli aspetti della comunicazione del SOUQ Film Festival, compreso l'aggiornamento del sito della manifestazione (www.souqfilmfestival.org).

Ero straniero - L'umanità che fa bene

Una delle principali iniziative culturali del 2017 è stata la campagna "Ero Straniero", di cui la Fondazione è stata uno dei promotori nazionali. In questo contesto, l'ufficio comunicazione della Casa ha avuto un ruolo di primo piano: ha curato l'ufficio stampa dell'iniziativa insieme agli altri partner, ha creato e aggiornato un sito tematico dedicato (erostraniero.casadellacarita.org) e ha contribuito all'ideazione e alla realizzazione degli eventi pubblici collegati alla campagna.

Si è trattato di uno sforzo inedito e considerevole, che ha dato risultati positivi, essendo state raccolte oltre 85mila firme, quasi il doppio delle necessarie, a sostegno di una proposta legislativa di iniziativa popolare per cambiare la legge sull'immigrazione. Inoltre, la partecipazione alla campagna ha dato maggior visibilità alla Casa della carità e alle sue attività, come confermato dai dati relativi alle visite sul sito della Fondazione e ai rapporti con i media (vedi paragrafo successivo), entrambi in netta crescita.

TABELLA 2 - IL SITO WWW.CASADELLACARITA.ORG

	casadellacarita.org	erostraniero.casadellacarita.org	2017*	2016	2015
Nuove pagine create	201	11	212	157	214
Visite totali	56.569	20.876	77.445	50.510	59.329
Prime visite	87,50%	84,50%	86,00%	70,6 %	71,10%
Utenti totali	42.033	15.585	57.618	36.445	43.160
Pagine visitate	146.885	44.448	191.333	144.567	167.609
Tempo medio di una visita al sito	1'53"	1'43"	1'48"	2'18"	2'40"

Pagine medie per visita	2,60	2,13	2,36	2,86	2,83
-------------------------	------	------	------	------	------

* I dati relativi al 2017 sono la somma (o la media, a seconda degli indicatori) dei dati relativi al sito www.casadellacarita.org e al sito tematico erostraniero.casadellacarita.org

TABELLA 3 - SOCIAL MEDIA (dati al 31/12)

	2017	2016
Facebook - fans	3.242	2.413
Twitter - follower	2.322	1.876
Instagram - follower	305	228
Youtube - minuti guardati	15.412	17.040

Rapporti coi media

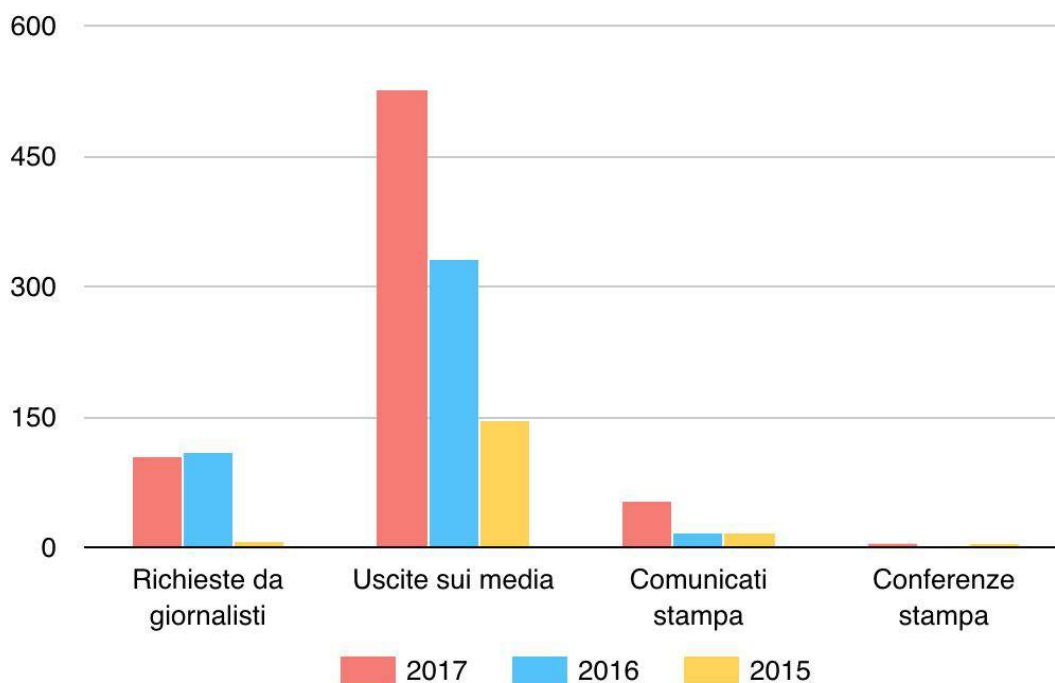
(G4-14)

Nel 2017, l'ufficio stampa ha ricevuto 105 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 527 occasioni. La crescita di quest'ultimo dato è principalmente collegata all'impegno della Fondazione nella campagna "Ero straniero - L'umanità che fa bene" (147 uscite stampa) e ad una maggiore proattività dell'ufficio, che ha incrementato anche il numero di comunicati stampa inviati.

TABELLA 4 - UFFICIO STAMPA

	2017	2016
Richieste da giornalisti	105	110
Uscite sui media	527	331
Comunicati stampa	53	18
Conferenze stampa	5	1

GRAFICO 1 - UFFICIO STAMPA



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

Raccolta fondi

L'attività di raccolta fondi riveste un ruolo cruciale per la Casa della carità: grazie alle donazioni dei cittadini e ai contributi da privati, la Fondazione riesce a svolgere tutte le attività sociali e culturali non finanziate da enti pubblici, per una percentuale del 50,4% del bilancio complessivo.

La comunicazione della Casa della carità passa, quindi, anche attraverso le relazioni con i donatori, che ricevono con cadenza regolare comunicazione cartacee e digitali 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 lavora in stretta collaborazione con i servizi, i progetti e gli operatori, per raccogliere le storie degli ospiti e per avere aggiornamenti in merito alle diverse attività della Fondazione. Presta inoltre grande attenzione alla privacy degli ospiti e alla loro sensibilità in fase di scrittura delle comunicazioni che vengono inviate ai donatori.

La Casa della carità ha l'impegno di massima trasparenza e correttezza nei confronti 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 della Fondazione, le risorse ricevute vengono utilizzate secondo criteri di efficacia, pertinenza ed efficienza.

Al donatore è riconosciuta la possibilità di richiedere informazioni in merito alle modalità di utilizzo dei fondi donati ed ai risultati conseguiti grazie a suddette donazioni. Inoltre la Fondazione garantisce, se richiesto, il rispetto dell'anonimato del donatore.

Prendendo in esame il bilancio consolidato 2017 della Fondazione alla voce Conto economico, si contano € 4.609.699,81 di proventi.

Di questi, €1.542.824,87 provengono da donazioni individuali da parte dei 14.631 donatori attivi della Casa della carità. I fondi provenienti da donazioni hanno avuto un decremento del 40% rispetto al 2016, a causa della mancanza di due donazioni straordinarie del 2016, per un importo totale di €915.000, che in quanto tali non sono state rinnovate.

TABELLA 5 - BILANCIO CONSOLIDATO, CONTO ECONOMICO, PROVENTI - VERSIONE SEMPLIFICATA (EURO)

	2017	2016	2015
Proventi Attività Tipiche	2.623.478,00	2.524.541,21	2.202.081,33
Donazioni e raccolta fondi	1.542.824,87	2.575.312,46	1.654.567,57
Altri proventi	60.662,42	43.846,71	105.319,23
Accantonamenti	363.900,00	100.000,00	180.000,00
Proventi Finanziari	18.834,52	79.477,76	105.645,90
TOTALE PROVENTI	4.609.699,81	5.323.178,14	4.247.614,03

I contributi e le donazioni da enti sono dettagliate nella tabella di seguito.

TABELLA 6 - CONTRIBUTI E DONAZIONI DA ENTI (EURO)

	CONTRIBUTI DA ENTI E SOCIETÀ	CONTRIBUTI DA ENTI PER PROGETTI	DONAZIONE DA ENTI
Fondazione Cariplo	400.000,00		
Comune di Milano		100.000,00	
Unicredit		20.000,00	
Banca Popolare di Lodi		19.000,00	
Fondazione Amici di Francesco Onlus		17.000,00	

SIA Spa		14.000,00	
Unione Samaritana			10.000,00
Ass.ne Gennaro e Lia De Stefano			6.000,00
Parrocchia S.ta Maria Maddalena			5.000,00
Monastero Santa Chiara			5.000,00
Ass.ne Accademia di Comunicazione			5.000,00

Donazioni da individui

Nel 2017 l'ufficio Fundraising della Fondazione Casa della carità si presenta sempre più strutturato ed è costante la collaborazione con l'ufficio Comunicazione, il Consiglio di Amministrazione, la Presidenza e la Direzione generale.

Entrando nel dettaglio delle attività di raccolta fondi rivolta a persone fisiche, esclusi i lasciti, è possibile distinguere due diverse tipologie di donatori che ricevono aggiornamenti in merito alle attività della Fondazione. La prima è composta dai donatori entrati in contatto diretto con la Fondazione (le cui donazioni compongono il totale della voce "Donazioni" del rendiconto economico) e la seconda da donatori gestiti tramite un fornitore esterno di mailing, Innovairre (il totale raccolto da questi donatori corrisponde alla voce "Donazioni mailing" del rendiconto economico), che dal 2013 ha il compito di promuovere le attività della Fondazione sul territorio nazionale.

Le comunicazioni inviate alle due diverse tipologie di donatori raccontano la Casa della carità, offrendo loro riflessioni da parte di don Virginio e ponendo l'attenzione ogni mese su un diverso progetto e su una storia di un ospite, che viene raccolta grazie alla collaborazione con gli operatori. In alcuni casi, le lettere sono corredate da contributi di tipo fotografico, che documentano i diversi momenti all'interno della Fondazione e lo svolgimento dei diversi servizi.

Donazioni

Per quanto riguarda le attività di raccolta fondi per i donatori entrati in contatto diretto con la Casa della carità, il 2017 è stato l'anno di avvio di nuovi progetti, in particolare di quelli relativi alle donazioni regolare e alla strutturazione delle campagne relative alla raccolta fondi annuale, utilizzando mezzi di comunicazione cartacei.

Rispetto all'anno precedente, l'importo raccolto dalle campagne annuali è rimasto stabile: se infatti, si sottrae al totale del 2016 l'importo delle donazioni straordinarie (1.845.355,85 € – 915.000 € = 930.395,85 €) il risultato ottenuto è molto simile a quello del 2017 (925.337,75 €). Inoltre, è cresciuto in modo significativo il numero dei donatori attivi (+20%), il numero

delle donazioni (+39%) e il numero di nuovi donatori (+ 20%).

TABELLA 7 - DONAZIONI

	2017	2016	2015
Importo raccolto	925.337,75 €	1.845.355,85 €	865.793,66 €
Donazioni	2.247	1.752	1.600
Donatori attivi *	1.360	1.132	1.057
Nuovi donatori	567	471	446

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

La tabella di seguito mostra la distribuzione delle donazioni superiori a € 5.000 €.

TABELLA 8 - DONAZIONI DA PRIVATI PER FASCE D'IMPORTO 2017

FASCE DI IMPORTO	NUMERO DONAZIONI
Donazioni di importo maggiore di 50.000	1
Donazioni di importo da 20.000 € a 50.000	5
Donazioni di importo da 10.000 € a 20.000	13
Donazioni di importo da 5.000 € a 10.000	22
Totale Grandi donazioni	41

Donazioni mailing

Con l'obiettivo di far conoscere i progetti e le iniziative della Fondazione a un bacino sempre più ampio di persone a livello nazionale, oltre alle attività precedentemente descritte, dalla fine del 2013 è attiva una collaborazione con un fornitore esterno, Innovairre, per un piano di mailing che prevede l'invio di lettere cartacee di richiesta fondi.

Nel 2017, il piano mailing ha visto una flessione del raccolto annuo (-13,85% rispetto al 2016), del numero di donazioni (-8,2%) e una diminuzione del numero di donatori attivi (-12,63%). La redemption complessiva – ovvero il numero di risposte per pezzi inviati – invece ha registrato un incremento (da 4,9% nel 2016 a 5,2% nel 2017), segno di una crescente fidelizzazione nei confronti della Casa della carità.

Dal punto di vista culturale, sulla base di dati nazionali e specifici della Casa della carità, è possibile ipotizzare un'influenza negativa del contesto politico-mediatico sul tema dei migranti e dei soccorsi nel Mediterraneo, che ha comportato una presa di distanza di alcuni donatori dalla causa della Casa della carità. Dal punto di vista tecnico, il decremento sugli indicatori di cui sopra è imputabile anche a un'attività di acquisizione di nuovi contatti del 2017 inferiore del 47% rispetto all'anno precedente.

TABELLA 9 - DONAZIONI MAILING

	2017	2016	2015
Importo raccolto	€597.000	€693.000	€713.000
donazioni	22.718,00	24.761,00	31.526,00
nuovi donatori	1.981,00	2.987,00	11.441,00
donatori attivi	13.271,00	15.190,00	20.735,00

Rapporti con le aziende e gli enti privati

Nel 2017, la Casa della carità ha collaborato con alcune importanti aziende nazionali e multinazionali, con tre istituti bancari e con altri enti come parrocchie, associazioni e fondazioni.

In particolare, hanno contribuito con erogazioni liberali: Fondazione Cariplo, Fondazione Banca Popolare di Lodi e Unicredit S.p.A.; SIA Spa; Associazione Amici di Francesco, Unione Samaritana ONLUS, Associazione Gennaro e Lia De Stefano, Parrocchia Santa Maria Maddalena, Monastero Santa Chiara e Fondazione Accademia di Comunicazione. Infine, il Pastificio Rana S.p.A. ha effettuato una donazione in natura mensile di pasta fresca.

Contributo 5 per mille

Il 5 per mille, a bilancio 2017, riguarda le scelte espresse nel 2015; è possibile conoscere anche l'importo totale e le scelte effettuate nell'anno finanziario 2016, che andranno a bilancio nel 2018. Data questa premessa, si può affermare che il trend dell'importo totale raccolto ha subito una leggera flessione, mentre rimane costante il numero delle scelte.

TABELLA 10 - CONTRIBUTI 5 PER MILLE

Anno finanziario	2016	2015	2014	2013
Anno di erogazione	2018	2017	2016	2015
Importo per scelte espresse	€60.872,69	€67.412,21	€57.666,74	€40.621,65
Importo proporzionale per scelte generiche	€2.009,68	€2.067,40	€1.841,55	€1.266,04
Totale	€62.822,37	€69.479,61	€59.008,29	€41.887,69
Scelte	1.122	1.125	1.019	844

Accoglienza: relazione e cura per l'autonomia

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 2017, l'Accoglienza della Casa della carità, attraverso le sue diverse attività, ha lavorato in favore di 5.553 persone. Il calo rispetto agli anni precedenti è legato, soprattutto, alla mancanza dei progetti estivi di ospitalità temporanea dei profughi. Nel 2017, anche a fronte dei cambiamenti del contesto nazionale e locale, la Casa della carità ha scelto di non replicare le esperienze degli anni precedenti sia perché il numero di migranti e richiedenti asilo presenti sul territorio ha smesso di crescere sia perché la Fondazione ha ritenuto necessario superare logiche e pratiche emergenziali.

La Fondazione, nel corso dell'anno, ha offerto 55.992 pasti.

TABELLA 11 - Accoglienza

	2017	2016	2015
Persone aiutate	5.553	7.078	6.123

Attività di ospitalità residenziale

L'ospitalità residenziale rappresenta la parte più rilevante delle attività sociali della Casa della carità. Si svolge nella sede di via Brambilla, che conta 138 posti, in una rete di 56 appartamenti gestiti dalla Fondazione e in altri spazi di ospitalità promossi e gestiti sul territorio cittadino, come il nuovo progetto aperto nel 2017: *la Tillanzia*.

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. Un'attenzione particolare, infine, è riservata alle persone con problemi di salute mentale per le quali la Fondazione ha avviato, insieme alle istituzioni, progetti per promuovere degli standard di cura adeguati e un'offerta di servizi integrata.

Complessivamente, nel 2017 le attività di ospitalità residenziale della Casa della carità hanno coinvolto 716 persone in difficoltà, per un totale di 178.703 giorni di ospitalità offerti.

TABELLA 12 - ATTIVITÀ DI OSPITALITÀ RESIDENZIALE

	2017	2016	2015
Persone ospitate	716	1.090	1.088
Giorni di ospitalità	178.703	169.991	135.639

Rispetto all'anno precedente, il dato delle persone ospitate è in calo perché, come detto, non sono stati accolti i profughi nel corso dell'estate (469 persone nel 2016, 491 nel 2015). Ciò nonostante, le giornate di ospitalità sono comunque in crescita perché le attività di ospitalità residenziale stabili della Fondazione hanno accolto più persone e per periodi più lunghi. Su questo indicatore, l'assenza dei progetti estivi di accoglienza ha inciso in misura molto minore perché, in quanto iniziative temporanee, avevano ospiti numerosi, ma presenti per pochi giorni di ospitalità.

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.

$$IS = \frac{[(o. \text{ dimessi al } 31.12 \text{ con permanenza } > 1 \text{ anno}) + (o. \text{ presenti al } 31.12 \text{ da } > 1 \text{ anno})]}{[(o. \text{ dimessi } 2017 \text{ con permanenza } < 1 \text{ anno}) + (o. \text{ presenti al } 31.12 \text{ da } < 1 \text{ anno})]}$$

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.

La Tillanzia

Sede: Congregazione Suore del Preziosissimo Sangue, Cimiano, Milano

Inizio del servizio: 2017

Posti: 40

Convenzioni: Residenzialità sociale temporanea - Comune di Milano

Persone ospitate nel 2017: 8 (3 donne e 5 minori)

Grazie alla collaborazione con la Congregazione Suore del Preziosissimo Sangue, nel 2017, la Casa della carità ha aperto un nuovo spazio di ospitalità, una comunità che le ha consentito di aumentare ancora il numero di persone in difficoltà che può accogliere: *la Tillanzia*.

Inaugurata nel settembre 2017, la comunità accoglie donne in condizione di precarietà socio-economica rimaste senza casa o provenienti da altre comunità o centri di accoglienza e che hanno con sé uno o più figli minori. Sono mamme in difficoltà, sia italiane che straniere, spesso molto giovani e con neonati da accudire in solitudine e con alle spalle

storie segnate da violenza, di fuga da guerre e povertà, di tossicodipendenze o di uscita dal carcere.

L'idea è riproporre anche in questo nuovo spazio quella stessa accoglienza eterogenea e variegata che viene sperimentata da oltre un decennio alla Casa della carità dove convivono persone con percorsi e vissuti diversi.

La Tillanzia ha sede nel quartiere di Cimiano, alla periferia nord-est di Milano ed è inserita all'interno di un'ampia struttura che ospita anche gli istituti scolastici gestiti dalle Suore del Preziosissimo Sangue. La comunità è collocata in un'ala di uno degli edifici, da tempo non utilizzata e ristrutturata proprio per realizzare il progetto di accoglienza.

Per quanto riguarda la gestione, la Casa della carità coordina la presenza nella comunità dei propri operatori sociali, figure professionali con competenze educative in grado di supportare e accompagnare le mamme nel percorso di reinserimento sociale finalizzato all'autonomia. La Fondazione, inoltre, mette a disposizione consulenze di tipo legale, medico, psichiatrico e per la ricerca lavorativa, la conduzione di laboratori per le mamme.

Nella *Tillanzia* viene promossa la presenza di volontari che possano impegnarsi da protagonisti in diverse attività, come l'insegnamento della lingua italiana, i giochi con i bambini, il doposcuola e l'animazione diurna del luogo. La comunità vuole essere aperta al territorio e stabilire collegamenti con le realtà presenti, a partire dal decanato. L'obiettivo è diventare luogo di animazione culturale con iniziative rivolte anzitutto ai giovani. Da subito sono state attivate sinergie con vari soggetti del quartiere, dalle parrocchie alle associazioni di volontariato, dalle scuole ad altri enti sociali e culturali

Infine, il motivo del nome scelto per questo nuovo spazio: *la Tillanzia* è una pianta capace di vivere anche senza pioggia acquisendo l'acqua dall'atmosfera attraverso rugiada, umidità o nebbia. Sa chiudersi e resistere in momenti di forte siccità, conservando attraverso le sue foglie, le limitate e residuali risorse idriche. Nonostante le avversità, diventa bella e colorata, segno di una speranza che resiste, che diffonde amore, che genera vita.

Ospitalità gratuita

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: 100 (65 uomini e 35 donne)

Nuove ospitalità: 42

Dimissioni: 41

La Casa della carità ospita uomini e donne in difficoltà in forma gratuita, vale a dire senza convenzioni con le istituzioni ma solamente grazie ai contributi di enti privati e alle 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 13 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ GRATUITA

	2017	2016	2015
Tasso di turn over	0,83	0,71	1,19
Indice di stanzialità	1,08	1,38	0,56
Giorni di ospitalità	21.476	18.196	16.863

Tra le persone accolte nel 2017 ci sono stati anche alcuni giovani precedentemente inseriti nel progetto per minori stranieri non accompagnati "Emergenze sostenibili". Si tratta di ragazzi che, al compimento della maggiore età, erano ancora bisognosi di un luogo di ospitalità e di un accompagnamento, fornito dalla Casa della carità nell'ambito del progetto "Chiudiamo il cerchio", che di "Emergenze sostenibili" è stato la continuazione.

Il numero dei giorni di ospitalità è leggermente superiore al numero totale disponibile poiché, laddove possibile e necessario, sono stati utilizzati dei posti dell'ospitalità richiedenti asilo e rifugiati vulnerabili temporaneamente liberi per ospitare persone accolte all'interno dell'ospitalità gratuita.

Ospitalità richiedenti asilo e rifugiati vulnerabili

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: 15

Persone ospitate: 20 (15 uomini e 5 donne)

Nuove ospitalità: 11

Dimissioni: 6

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 14 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI VULNERABILI

	2017	2016	2015
Tasso di turn over	0,85	0,57	0,87
Indice di stanzialità	0,66	1,83	1,28
Giorni di ospitalità	3.938	4.648	6.407

Il dato relativo ai giorni di ospitalità è diminuito rispetto all'anno precedente perché le nuove ospitalità sono state numerose e sono state spesso precedute da tempi di attesa più o meno lunghi, che hanno inciso sul conteggio totale. Per questo, come spiegato nel paragrafo precedente, laddove possibile, alcuni posti rimasti liberi sono stati temporaneamente assegnati a persone accolte all'interno dell'ospitalità gratuita.

La salute mentale delle persone straniere nella città di milano

Come nel 2016, anche nel 2017, 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 a causa dei sintomi e della patologia psichiatrica che hanno sviluppato.

La Casa ha ospitato persone multiproblematiche, con fragilità fisiche o psichiche, traumi legati all'esperienza migratoria, difficoltà a 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

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: 12 (9 uomini e 3 donne)

Nuove ospitalità: 5

Dimissioni: 4

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 15 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ SPRAR DM

	2017	2016	2015
Tasso di turn over	0,75	0,66	1,08
Indice di stanzialità	1	0,5	1
Giorni di ospitalità	2.249	2.743	2.532

Progetto FRA NOI

Nel 2017, la Casa della carità ha preso parte al progetto *FRA NOI*, che si propone di costruire una rete nazionale di accoglienza per l'autonomia dei cittadini stranieri titolari di protezione internazionale. Il progetto, finanziato dal Fondo Asilo Migrazione e Integrazione 2014- 2020, ha come capofila il Consorzio Farsi Prossimo, è operativo in 10 regioni e ha come destinatari 546 titolari di protezione internazionale.

FRA NOI ha tre obiettivi: creare una rete nazionale a sostegno dei percorsi di autonomia dei cittadini stranieri titolari di protezione internazionale che consenta la messa in comune di risorse e opportunità; sviluppare un sistema integrato e condiviso di monitoraggio, valutazione e follow up dei percorsi di autonomia e lo scambio tra le buone prassi; ampliare e sistematizzare delle reti con i servizi pubblici e con i privati ad oggi attivi nei singoli territori nelle diverse aree dell'integrazione favorendo il nascere di nuove sinergie.

Per quanto riguarda la Fondazione, che fin dalla sua nascita ha sempre lavorato con numerosi cittadini stranieri titolari di protezione internazionale, la parte più operativa del progetto arriverà nel corso del 2018. Particolare attenzione verrà posta sui temi dell'alloggio e del lavoro, per offrire percorsi di inserimento socio economico a persone in precedenza ospitate nel circuito di accoglienza SPRAR.

Casa Francesco

(G4-PR3)

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: 7

Persone ospitate: 7

Nuove ospitalità: 3

Dimissioni: 3

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, Casa Francesco. 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.

Due giovani, una volta diventati maggiorenni, hanno continuato la loro ospitalità in appartamento pur non percependo la Fondazione più contributi da parte del Comune.

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.

TABELLA 16 - INDICATORI DI PERFORMANCE CASA FRANCESCO

	2017	2016	2015
Tasso di turn over	0,85	-	-
Indice di stanzialità	1,5	-	-
Giorni di ospitalità	2.473	2.003	216

Il 2017 è il primo anno per il quale sono stati calcolati tutti gli indicatori relativi a Casa Francesco poiché il progetto è iniziato a fine 2015 e, quindi, per i due anni precedenti l'unico indicatore disponibile e significativo è quello relativo ai giorni di ospitalità.

Ospitalità in residenzialità sociale temporanea

A partire dal 2015, la Casa della carità è uno degli enti gestori dei posti letto inseriti 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 quando viene fatta richiesta dal Comune e, in accordo con i servizi competenti, viene deciso che la persona proposta è adatta per essere ospitata in quel contesto, con un progetto di accompagnamento sociale.

In particolare, nel corso del 2017, questo è avvenuto con spazi di ospitalità all'interno dell'ospitalità maschile, della comunità So-stare, di Casa Nido e degli appartamenti di housing sociale della Fondazione, come descritto nei paragrafi successivi.

Housing sociale

Sede: 56 appartamenti su tutto il territorio di Milano

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

La Casa della carità gestisce 56 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 di proprietà della Casa (2), presi in affitto (2), concessi in comodato d'uso gratuito (2), oppure assegnati dal Comune di Milano dopo essere stati confiscati alla criminalità organizzata (7). Un appartamento è stato dato in gestione alla Fondazione dal Comune di Pioltello, dove la Fondazione aveva lavorato in passato con un gruppo di famiglie rom in difficoltà.

Nove appartamenti fanno parte del progetto Abitare solidale realizzato con l'Istituto Beata Vergine Addolorata (iBVA) di Milano e 15 sono di proprietà Aler.

La Casa della carità, inoltre, gestisce 18 appartamenti di proprietà della Città Metropolitana di Milano in uno stabile del quartiere di Ponte Lambro, 16 dei quali rientrano all'interno del progetto *Condominio solidale*. Scopo dell'intervento, realizzato in Associazione temporanea di scopo con il capofila Consorzio SIR, è regolarizzare le occupazioni irregolari a scopo abitativo di sedici nuclei famigliari.

Sette appartamenti, per un totale di 34 posti, infine, sono inseriti all'interno del servizio di Residenzialità Sociale Temporanea del Comune di Milano.

TABELLA 17 - HOUSING SOCIALE

	2017	2016	2015
Appartamenti	56	51	36
Persone ospitate	205	165	139
Giorni di ospitalità	63.057	57.322	46.924

Tra le esperienze di ospitalità fatte negli appartamenti della Fondazione, due si sono rivelate particolarmente significative nel corso del 2017.

La prima riguarda il progetto *Ospitiamoci* che la Casa della carità ha lanciato insieme all'Azione Cattolica Ambrosiana, per coinvolgere i soci dell'organizzazione in un'accoglienza diffusa, gratuita e personalizzata delle persone in difficoltà seguite dalla Fondazione.

Il primo esempio di questa partnership si è concretizzato alla parrocchia di San Giorgio al Palazzo a Milano, che ha messo a disposizione un appartamento dove sono ospitate persone che, dopo un periodo alla Casa della carità, hanno ancora bisogno di una soluzione abitativa temporanea e di un accompagnamento sociale. Sei le persone accolte nel 2017.

La seconda esperienza è nata a Bruzzano, il quartiere di Milano dove la Fondazione ha realizzato nel 2015 e nel 2016 dei progetti di ospitalità gratuita e temporanea dei profughi insieme alla parrocchia della Beata Vergine Assunta.

Qui i parrocciani hanno seguito e accolto una famiglia pakistana con un figlio disabile che era arrivata in Italia nell'estate del 2016. Da allora, il nucleo di tre persone è alloggiato in un appartamento preso in affitto e seguito sia dai volontari della parrocchia che dagli operatori della Casa della carità, in maniera completamente gratuita.

Comunità so-stare

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: 15

Nuove ospitalità: 7

Dimissioni: 8

Persone seguite sul territorio (So-stare diffuso): 9

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, con una particolare attenzione alla salute mentale.

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 18 - INDICATORI DI PERFORMANCE SO-STARE

	2017	2016	2015
Tasso di turn over	1	0,76	0,3
Indice di stanzialità	0,87	1,6	4
Giorni di ospitalità	2.540	2.666	2.522

Rispetto agli anni precedenti, il Tasso di turno over di So-stare è ulteriormente cresciuto perché la comunità, nel 2017, ha accolto anche persone senza problemi di salute mentale, ma comunque bisognose di un'ospitalità raccolta e protetta. Tra queste, alcuni ospiti che

erano usciti dalla Casa della carità, ma che hanno avuto bisogno di un nuovo periodo di accoglienza.

Casa Nido

(G4-PR3, G4-PR4)

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla 10 Milano

Posti: 8

Inizio del servizio: 2006

Convenzioni e progetti: Comune di Milano

Persone ospitate: 8

Nuove ospitalità: 0

Dimissioni: 1

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. 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 familiari vengono seguiti anche dopo l'uscita dal progetto.

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.

Casa Nido, inoltre, sempre grazie all'accreditamento con la Regione, misura sistematicamente il grado di benessere delle persone accolte attraverso un apposito questionario. Il questionario è il GHQ - General Health Questionnaire e viene somministrato all'ingresso e all'uscita dell'ospitalità. Per quanto riguarda il 2017, però, non ci sono dati significativi non essendo stati nuovi ingressi ed avendo avuta una sola dimissione (di un neonato).

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.

TABELLA 19 - OSPITALITÀ CASA NIDO

	2017	2016	2015
Persone ospitate	8	21	17
Uomini	1	0	2
Donne	2	7	5

Minori	5	14	10
Nuclei famigliari	2	7	5
Nuclei famigliari seguiti sul territorio	3	7	4

TABELLA 20 - INDICATORI DI PERFORMANCE CASA NIDO

	2017	2016	2015
Tasso di turn over	0,12	1,2	0,5
Indice di stanzialità	-	0,17	2
Giorni di ospitalità	2.804	2.245	3.012

Casa Nido, nel 2017, ha ospitato meno persone degli anni precedenti poiché ha dovuto rivedere la capienza dei mini appartamenti in seguito a nuove indicazioni ricevute dalle istituzioni.

Centro di accoglienza temporaneo

Sede: Centro di accoglienza temporaneo, via Sacile

Posti: 180 (150, dal 1 ottobre 2017)

Inizio del servizio: 2014

Convenzioni: Comune di Milano

ATI: Fondazione Somaschi

Persone ospitate: 267

Nuove ospitalità: 91

Dimissioni: 129

Giorni di ospitalità: 57.030

La Casa della carità gestisce il Centro di accoglienza temporaneo (Cat) del Comune di Milano in 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.

A partire dal mese di ottobre 2017, nell'ambito di un ripensamento del progetto da parte del Comune di Milano, la capienza del centro è passata da 180 a 150 posti e il nome del centro stesso è stato cambiato, abbandonando il precedente Centro di emergenza sociale (Ces).

Tabella 21 - OSPITALITÀ CENTRO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEO

	2017	2016	2015
Persone ospitate	267	194	231
Uomini	58	45	71
Donne	78	55	74

Minori	131	93	86
Nuclei famigliari	73	51	57

All'interno della convenzione con il Comune di Milano per la gestione del Centro di accoglienza temporaneo, 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 e pertanto non ci sono dati disponibili. Nel 2016, i dati riguardano solo il periodo settembre - dicembre, mentre per il 2017 il periodo gennaio - settembre.

Tabella 22 - CENTRO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEO, SGOMBERI

	2017	2016	2015
Chiamate	725	331	-
Sgomberi	607	177	-
Persone coinvolte	1528	473	-
Nuclei famigliari accompagnati al Cat	41	19	-

Centro di autonomia abitativa

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla 10 Milano

Posti: 80 (in 17 unità abitative)

Inizio del servizio: 2015

Convenzioni: Comune di Milano

ATI: CeAS - Centro Ambrosiano di Solidarietà

Persone ospitate: 74

Nuove ospitalità: 14

Dimissioni: 16

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 23 - OSPITALITÀ CENTRO DI AUTONOMIA ABITATIVA

	2017	2016	2015
Persone ospitate	74	95	38
Uomini	19	23	10
Donne	19	24	9
Minori	36	48	19
Nuclei famigliari	17	21	9

TABELLA 24 - INDICATORI DI PERFORMANCE CENTRO DI AUTONOMIA ABITATIVA

	2017	2016	2015
Tasso di turn over	0,38	0,96	0,81
Indice di stanzialità	1,85	0,77	8,5
Giorni di ospitalità	22.565	19.838	10.815

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 relazione.

La Fondazione, promuove diverse attività diurne 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 2017, la Casa della carità è stata tra i beneficiari dell'8x1000 dell'Arcidiocesi di Milano, i cui fondi hanno sostenuto alcune delle attività diurne. In particolare, il centro d'ascolto, il servizio docce e guardaroba e lo sportello di tutela legale.

A partire dall'esperienza di queste attività e sempre grazie al contributo dell'8x1000, la Fondazione ha scelto di intensificare le attività rivolte alle persona senza dimora e, nel corso dell'anno, ha lavorato per l'avvio di un'unità mobile, chiamata "Strade Nuove" e dedicata al

cardinale Carlo Maria Martini. Il servizio, che sarà svolto in collaborazione con l'Associazione Volontari Francescani e avrà il supporto di un camper, prenderà il via nel 2018.

Nel 2017, le attività diurne della Casa della carità hanno garantito ascolto, cura e sostegno a 4.103 persone in difficoltà.

TABELLA 25 - ATTIVITÀ DIURNE

	2017	2016	2015
Totale	4.103	5.215	4.381

Centro d'ascolto

Il centro d'ascolto è lo spazio attraverso il quale le persone in difficoltà si rivolgono alla Casa della carità. È aperto ogni mattina e ci si può accedere spontaneamente oppure su invio dei servizi territoriali. Il servizio è gestito da volontari specificatamente formati e coordinato da un assistente sociale.

Le persone che arrivano al Centro d'ascolto hanno la possibilità di raccontare la propria storia e i propri bisogni nel corso di un colloquio. Dopodiché gli operatori e i volontari che lo gestiscono provano a dare una risposta alle necessità emerse, orientando la persona verso i servizi offerti dalla Casa della carità oppure da altre realtà, pubbliche e private, presenti sul territorio milanese.

L'elevato numero di colloqui e di nuove persone che ogni anno si rivolgono al servizio consente alla Casa della carità di avere un ampio sguardo sulle diverse forme di esclusione presenti a Milano.

TABELLA 26 - CENTRO D'ASCOLTO

	2017	2016	2015
Persone ascoltate	1.538	2.595	1.991
Uomini	1.298	2.045	1.506
Donne	240	550	485
Italiani	136	196	159
Stranieri	1.402	2.399	1.832
Richieste di lavoro	356	307	391
Richieste di ospitalità	420	442	516
Richieste di consulenza legale	1.250	208	1.336

Dopo un anno eccezionale, il 2016 con oltre 2.500 accessi, il dato delle persone che si sono rivolte al centro d'ascolto è diminuito considerevolmente, facendo registrare il valore più basso del triennio e tornando ad allinearsi con i numeri degli anni precedenti (2014: 1.639

persone; 2013: 1.385 persone; 2012: 1.302). Per un servizio così facilmente accessibile è difficile stabilire con certezza le cause di aumenti e diminuzioni degli accessi, tra i quali rientrano il passaparola informale, la disponibilità di altri servizi, il numero di persone potenzialmente interessate.

Docce e guardaroba

Docce e guardaroba sono i servizi di accoglienza minima che la Casa della carità offre a tutte le persone in difficoltà che non sono ospiti della Fondazione perché la possibilità di lavarsi e cambiarsi garantisce dignità.

Il servizio, gestito da volontari e operatori, è aperto tre volte a settimana. Le persone che vi accedono possono riposare in un angolo ristoro dove bere una bevanda calda e fare merenda e possono usufruire del Centro d'ascolto, degli ambulatori e dello sportello legale della Fondazione.

TABELLA 27 - DOCCE E GUARDAROBA

	2017	2016	2015
Utenti	1.171	755	620
Prestazioni erogate	5.460	4.805	4.128

Nel 2017, il numero delle persone che hanno usufruito del servizio è molto cresciuto, in particolare a partire dal mese di ottobre. È aumentato anche il numero di persone con problemi di dipendenza, sia da alcool sia da sostanze stupefacenti.

Si è fatto fronte a queste nuove necessità con il coinvolgimento di nuovi volontari e con una maggiore formazione. Questo ha consentito anche l'organizzazione di nuove attività ludico-ricreative come la visione di alcuni cortometraggi e un torneo di biliardino, importanti per creare un clima amichevole e positivo tra operatori, volontari e persone che usufruiscono del servizio.

Le cause di questo considerevole aumento (+17% di nuovi utenti rispetto al 2016) sono difficili da individuare in maniera univoca e in pochi mesi. Sicuramente hanno contribuito i miglioramenti che la Fondazione ha apportato al servizio, con più personale dedicato, orari di apertura più lunghi, miglioramenti tecnici alle docce stesse.

Per cercare di meglio comprendere le cause di questo fenomeno, la Casa della carità, verso la fine dell'anno, ha messo in campo alcune azioni volte a conoscere meglio la popolazione presente. In particolare, ha avviato un censimento dei domicili (formali e informali) delle persone che frequentano le docce: i primi risultati arriveranno e saranno analizzati nel corso del 2018.

Sportello 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.

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 28 - SPORTELLLO DI TUTELA LEGALE

	2017	2016	2015
Persone seguite	578	1.249	1.918

La diminuzione del numero di persone che si sono rivolte allo sportello è causata da due fattori, uno esterno e l'altro interno. Il primo è un cambio di procedure da parte delle istituzioni che ha portato meno cittadini stranieri ad aver bisogno del sostegno di un ente del terzo settore prima degli appuntamenti con l'ufficio stranieri della Questura di Milano. Il secondo, legato a una riorganizzazione del lavoro interna alla Fondazione, è la riduzione delle ore di apertura del servizio. Per gran parte del 2017, il servizio ha funzionato un pomeriggio a settimana, contro le due degli anni precedenti.

Ambulatori

La salute è uno dei primi aspetti di una persona di cui la Casa della carità si prende cura. Il servizio comprende l'assistenza medica e psichiatrica e il supporto di consulenze specialistiche. Si rivolge soprattutto agli ospiti della Fondazione, ma è aperto a tutte le persone con cui la Casa della carità entra in contatto.

L'ambulatorio medico è gestito da medici e infermieri reperibili a turno. Altri specialisti come pediatri, ginecologi e infettivologi sono disponibili per consulenze e visite straordinarie. Gran parte dei farmaci utilizzati è donazione del Banco Farmaceutico.

L'ambulatorio per la salute mentale si prende cura di persone che, per un difficile accesso ai servizi, non hanno soluzioni alternative, partendo dal presupposto che il disagio psichiatrico sia una questione di salute mentale che riguarda tutti e non una malattia da stigmatizzare. Il lavoro di cura è svolto in stretta collaborazione con i servizi territoriali, in particolare con il Servizio di Etnopsichiatria dell'Ospedale Niguarda e con il Centro Psico Sociale di zona, in via Asiago, che fa riferimento alla Fondazione IRCSS Ca' Granda Policlinico.

TABELLA 29 - AMBULATORI

	2017	2016	2015
Pazienti seguiti	516	766	695

Visite mediche	2.020	2.482	2.350
Visite psichiatriche	594	573	525
Sedute di psicoterapia	490	467	450
Orientamento ai servizi	300	300	300

Il numero dei pazienti seguiti è inferiore sia al dato 2016 sia al dato 2015 perché, in quegli anni, una componente significativa dei pazienti era composta di profughi accolti durante l'estate. Venuto meno quel progetto, nel 2017, il numero ne ha risentito.

Sportello di inserimento lavorativo

La Casa della carità si adopera per trovare un'occupazione agli ospiti attraverso uno Sportello di inserimento lavorativo. Le persone sono opportunamente 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.

TABELLA 30 - SPORTELLO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

	2017	2016	2015
Persone prese in carico	68	38	423
Invii a dispositivi pubblici regionali (dote lavoro)	5	4	5
Invii a Celav per borse lavoro	28	2	26
Invii a Centro di formazione Fleming	11	4	14
Borse lavoro avviate	17	-	-
Contratti avviati	29	19	26

Lo Sportello di inserimento lavorativo, nel 2017, ha confermato la scelta fatta l'anno precedente di puntare su un minor numero di percorsi. Si è privilegiata la costruzione di occasioni realmente concreti di inserimento lavorativo, che con soggetti in stato di bisogno è particolarmente difficile e laboriosa. Le risposte sono state positive con un aumento sia delle persone prese in carico sia dei contratti avviati.

Nel corso dell'anno, la Fondazione ha partecipato al progetto *La salute in rete*, finanziato dal Piano Emergo di Città Metropolitana e realizzato insieme a Consorzio Sir (ente capofila), Cooperativa A&I, Cooperativa Sociale Lotta contro l'Emarginazione, Cooperativa sociale Olinda, Fondazione Bertini Malgarini, Tartavela, Urasam, Comune di Milano e Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Sacco. Obiettivo di questa azione di sistema è l'elaborazione di un modello per l'inserimento lavorativo di persone con problemi di salute mentale.

Progetti N.E.T. Work Uepe e ET

Nel 2017, la Casa della carità ha partecipato al progetto integrato N.E.T. Work Uepe il cui obiettivo è promuovere il re-inserimento socio-lavorativo di detenuti, in misura alternativa alla detenzione, in carico a Uepe Milano (l'Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna), con particolare attenzione alle fragilità legate alla dipendenza o all'esperienza migratoria.

In particolare, gli operatori della Fondazione, da un lato, hanno preso in carico e seguito 26 persone e, dall'altro, hanno fornito informazioni utili in una delle sedi dello Sportello SPIN.

Il progetto ha come capofila AFOL Sud Milano (oggi confluita in AFOL Metropolitana) ed è realizzato grazie a un'ATI di cui la Fondazione è parte insieme ad altri otto partner.

L'intervento si inserisce all'interno del solco tracciato in precedenza da altri progetti simili, come A.R.I.A e MaMi, cui la Casa della carità ha già preso parte, maturando esperienza e sviluppando competenze nel campo specifico dell'inserimento lavorativo delle persone in uscita dal carcere.

La Fondazione, inoltre, ha preso parte al progetto "ET. Percorsi di inclusione per minori e giovani adulti sottoposti a provvedimento dell'autorità giudiziaria", realizzato da un'ATI con capofila A&I Onlus e altri otto partner.

In questo contesto, gli operatori di Casa della carità hanno sostenuto la fase post-penale di reinserimento ed integrazione sul territorio di due giovani adulti sottoposti alla misura della messa alla prova. Le attività di reinserimento previste sono state la ricerca di soluzioni abitative, l'inserimento lavorativo e l'accompagnamento legale.

Lavori di pubblica utilità (LPU)

Il lavoro di pubblica utilità (Lpu) è una sanzione penale consistente nella prestazione di un'attività non retribuita a favore della collettività da svolgere presso lo Stato, le regioni, le province, i comuni o presso enti e organizzazioni di assistenza sociale o volontariato.

La Casa della carità ha scelto di essere uno di questi perché crede in un'idea di pena che non sia solo punitiva, ma formativa e riparativa. Per questo, dal 2011, la Fondazione ha firmato una convenzione con il Tribunale di Milano per lo svolgimento di Lpu relativi ai reati di guida in stato di ebbrezza e guida sotto effetto di stupefacenti.

TABELLA 31 - LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

	2017	2016	2015
Segnalazioni ricevute	60	80	130
Progetti avviati	21	19	27
Progetti conclusi	29	25	29
Ore di lavoro svolte	2393	3306	3434

Nel 2017, sempre seguendo un'idea di pena riparativa, la Casa della carità ha introdotto la possibilità di svolgere presso la Fondazione l'istituto della Messa alla prova per adulti per il reato di guida in stato di ebbrezza. Nel corso dell'anno, non sono stati avviati programmi di trattamento, ma sono state rilasciate quattro dichiarazioni di disponibilità la cui effettiva esecuzione avverrà nel 2018.

Laboratorio occupazionale anziani

Fin dai primi anni di attività della Fondazione, un gruppo di anziani viene accolto due volte alla settimana alla Casa della carità, per una giornata di condivisione e sostegno.

Gli anziani soli, principalmente residenti sul territorio della Zona 2 del Comune di Milano, hanno l'occasione di stare insieme, pranzare e fare attività coinvolgenti. Non solo: gli operatori organizzano giornate dedicate, al cinema, alla musica, alla *pet therapy*, organizzano uscite sul territorio, offrono un supporto per le pratiche burocratiche o le visite mediche e promuovono numerosi appuntamenti ricreativi e di socializzazione. Cruciale è anche la relazione con i familiari degli anziani, curata dagli operatori con particolare attenzione.

Dal 2016, le attività con gli anziani sono inserite nel sistema dei servizi di domiciliarità del Comune di Milano per i quali la Fondazione è accreditata per il Municipio 2.

Nel 2017, il servizio ha funzionato per 107 giornate, tra le quali 19 occasioni speciali come domeniche e festività (Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto), completamente a carico della Fondazione.

TABELLA 32 - LABORATORIO OCCUPAZIONALE ANZIANI

	2017	2016	2015
Persone prese in carico	40	63	61
Uomini	13	21	18
Donne	27	42	43
Età media	85	79	77

Nel 2017, il numero delle persone seguite dai servizi di domiciliarità è diminuito perché ad essere cresciuta è l'età media, sempre più alta. All'interno del gruppo, sono aumentati gli anziani non autosufficienti e quelli bisognosi di cure e aiuti particolari da parte degli operatori. Obiettivo del servizio è offrire a queste persone la possibilità di prolungare il più possibile la loro permanenza nella loro abitazione e nel loro contesto sociale, accompagnandole, laddove necessario, all'ingresso in apposite strutture residenziali.

Casa Elena

Zona di intervento: quartiere Adriano (Milano), Cascina Gatti (Sesto San Giovanni) e altri comuni della zona nord della Città metropolitana di Milano

Inizio del servizio: 2004

La Casa della carità, con il progetto chiamato Casa Elena, 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, grafica e sartoria.

Nel corso dell'anno, il progetto è stato ripensato e, per questo, ha lasciato la sua storica sede nella zona di Cascina Gatti, a Sesto San Giovanni, e si è spostato alla Casa della carità, in via Brambilla 10 a Milano.

Inoltre, per unire l'aspetto occupazionale a quello riabilitativo, è stata creata una linea di prodotti con etichetta *Black Soul Ethical Design*, per promuovere la creatività dei giovani ospiti della Casa della carità che partecipano ai laboratori di grafica e sartoria.

Complessivamente, nel 2017, il progetto ha contato 847 presenze, cui vanno aggiunte 251 pranzi e 54 gite e 85 accompagnamenti ai servizi. Ciò significa che, mediamente, ogni persona ha frequentato il progetto per più di venti giorni nel corso dell'anno.

TABELLA 33 - CASA ELENA

	2017	2016	2015
Persone seguite	40	44	36
Uomini	18	19	15
Donne	22	23	21

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. I volontari, accanto all'insegnamento, organizzano anche dei momenti conviviali per gli alunni del corso e per tutti gli ospiti. In particolare, nel 2017, hanno organizzato delle piccole feste per le vacanze natalizie e per l'interruzione delle lezioni prima dell'estate.

TABELLA 34 - CORSO DI ITALIANO

	2017	2016	2015
Volontari	14	11	13
Studenti	38	41	34

Ore di corso annuali	731	885	942
----------------------	-----	-----	-----

Sostegno scolastico

Le attività di sostegno scolastico promosse dalla Casa della carità, nel 2017, si sono svolte in due modalità.

La prima riguarda i minori delle famiglie ospitate dalla Fondazione. In questo caso, l'obiettivo è favorire l'inclusione sociale di questi minori attraverso l'inserimento scolastico e il successo formativo. L'attività consiste in una vera e propria presa in carico dell'istruzione e della formazione del minore, a partire dal supporto per l'iscrizione scolastica, fino ad arrivare alla mediazione con le istituzioni scolastiche, con cui gli operatori sono in stretto e costante contatto, e all'organizzazione di attività di doposcuola con l'aiuto di un gruppo di volontari.

Vengono messi in campo, inoltre, interventi che mirano a sostenere i genitori nel loro ruolo educativo, sia e nel superamento delle difficoltà che possono incontrare nel loro percorso di inclusione sociale. Complessivamente, questa attività ha riguardato 35 minori dei 41 ospitati nella sede della Casa della carità.

Il secondo tipo di intervento è stato, invece, realizzato in collaborazione con le scuole primarie "Martiri di Gorla", "B. Munari", "Vittorio Bottego" e le scuole secondarie di primo grado "Trevisani-Scaetta" e "D. Buzzati". Si tratta di istituti situati nelle vicinanze della sede della Fondazione e caratterizzati da una forte presenza di alunni stranieri o di origine straniera all'interno dei quali sono stati scelti alcuni alunni particolarmente bisognosi di attenzione e supporto. A loro è stato proposto un percorso di sostegno scolastico presso la sede della Casa della carità: complessivamente, i minori seguiti sono stati 15.

Attività sul territorio

(G4-SO1)

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 e che molto spesso sono portati avanti in collaborazione con altri enti del terzo settore. 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 2017, le attività sul territorio della Casa della carità hanno coinvolto 723 persone, che in modi diversi hanno trovato un sostegno grazie all'operato della Fondazione, dai servizi di custodia sociale alle attività di musicoterapia, dall'assistenza psichica allo sport per tutti.

TABELLA 35 - ATTIVITÀ SUL TERRITORIO

	2017	2016	2015
Totale	734	773	744

Progetto scegliere insieme la strada di casa

Zona di intervento: Municipio 2 di Milano

Inizio del servizio: 2015

Convenzioni: Comune di Milano

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

Gli enti del terzo settore che partecipano al progetto Scegliere insieme la strada di casa, in collaborazione con i Servizi sociali del Comune di Milano, offrono una serie di servizi alla domiciliarità nelle zone 2 e 9 della città: interventi educativi per bambini, ragazzi e famiglie, interventi socio-assistenziali rivolti in particolare ad anziani e disabili, interventi di aiuto familiare e custodia sociale.

Di questi due ultimi aspetti si occupa la Casa della carità, nella zona 2 dove ha sede la Fondazione. Compito dei custodi sociali è quello di monitorare le condizioni degli abitanti delle case popolari, ponendo particolare attenzione alla sofferenza urbana, fornendo sostegno a quei cittadini che vivono in condizioni di disagio: anziani, disabili, famiglie in difficoltà. Oltre a seguirne la quotidianità, si cerca di creare momenti di socialità, sia all'interno del condominio che fuori, per esempio attraverso l'organizzazione di uscite in città.

Finalità del servizio di custodia è anche quello di creare e consolidare le reti sociali. Attraverso la verifica del bisogno, in collaborazione con i servizi territoriali e i partner, vengono stilati dei progetti di intervento e si decide come rispondere al bisogno. Laddove è possibile si cerca di mettere in moto la rete familiare, e se questa non c'è ci si attiva per creare una rete di volontari, associazioni della zona, comitati di inquilini, che possano fornire sostegno a chi vive in condizioni di disagio e fragilità.

Inoltre, due volte a settimana, alcune delle persone seguite dal progetto frequentano la sede della Casa della carità, per pranzare insieme gratuitamente e per dei momenti di socializzazione.

Tra i compiti dei custodi sociali, c'è anche la risposta a emergenze e urgenze laddove manca la rete familiare, fornendo per esempio interventi di accompagnamento, piccole commissioni, disbrigo di pratiche, acquisto di generi di prima necessità, organizzazione dell'assistenza domiciliare. I cittadini, inoltre, spesso non conoscono i servizi o li usano in modo errato; per questo il servizio di custodia ha anche l'obiettivo, di favorire l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento dei cittadini e delle loro famiglie alle risorse e ai servizi territoriali.

TABELLA 36 - SCEGLIERE INSIEME LA STRADA DI CASA

	2017	2016	2015
Persone seguite	458	478	453
Uomini	150	160	143
Donne	308	318	310
Persone con più di 60 anni	347	376	430
Interventi a domicilio	22.741	17.650	18.804
Interventi di socializzazione	946	335	1.902

Nel 2017, il progetto ha potenziato notevolmente gli interventi di socializzazione, senza penalizzare gli interventi individuali a domicilio. Inoltre, dopo un periodo di sperimentazione nel 2016, nel corso dell'anno è stata lanciata anche l'attività di assistenza familiare condivisa: più abitanti degli stessi caseggiati popolari condividono servizi come baby sitter, colf e, in particolare, assistenti agli anziani.

Nel 2017, infine, gli operatori del progetto hanno incontrato un numero crescente di situazioni di povertà ed esclusione anche al di fuori dei complessi di edilizia popolare nei quali operano, entrando in relazione con gli abitanti di alloggi del mercato privato.

Progetto per la cura del disagio psichico a crescenzago

Zona di intervento: via Padova - quartiere Crescenzago

Inizio del servizio: 2014

Convenzioni: Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico

Partner: Centro Psico Sociale 10 (CPS via Asiago)

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 della Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico.

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 2017 sono stati effettuati 853 interventi (gruppi di musicoterapia e di terapeutica artistica) presso la sede della Fondazione in via Brambilla, 797 interventi presso i domicili degli utenti e 99 interventi sul territorio. La Casa della carità, inoltre, ha messo a disposizione 668 giorni di ospitalità sempre presso la sede di via Brambilla.

TABELLA 37 - PROGETTO PER LA CURA DEL DISAGIO PSICHICO A CRESCENZAGO

	2017	2016	2015
Persone seguite	72	72	89
Uomini	45	46	61
Donne	27	26	28
Nuove persone	11	10	72

Progetto Diogene

Zona di intervento: Milano

Inizio del servizio: 2004

Convenzioni: Regione Lombardia

Partner: ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda, ASST di Monza Ospedale San Gerardo, Caritas Ambrosiana, Cooperativa Novo Millennio

Diogene è un progetto sperimentale che si rivolge a persone senza dimora con patologie psichiatriche conclamate. Attraverso le uscite serali, gli operatori del progetto, educatori e psichiatri, vengono a contatto con gli homeless con l'obiettivo di ridurre la loro sofferenza psichica. Cercano di stabilire una relazione ai fini dell'accompagnamento alla presa in carico da parte dei servizi territoriali preposti. Il progetto, inoltre, propone percorsi di autonomia e inclusione sociale attraverso l'accoglienza di queste persone alla Casa della carità.

Diogene è un progetto sperimentale finanziato dalla Regione Lombardia ed è attuato in collaborazione con ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda, ASST di Monza Ospedale San Gerardo, Caritas Ambrosiana, Cooperativa Novo Millennio.

Complessivamente, nel 2017, Diogene ha realizzato 600 interventi con l'unità di strada mentre, alla Casa della carità, gli interventi in favore delle 10 persone con problemi di salute mentale accolte sono stati 1.500 e 324 quelli presso l'ambulatorio di entopsichiatria.

TABELLA 38 - PROGETTO DIOGENE

	2017	2016	2015
Persone seguite	60	54	66
Italiani	39	21	66
Stranieri	21	33	0
Uomini	29	34	45
Donne	31	20	21
Uscite degli operatori	125	124	90

Progetto Proviamociassieme

Zona di intervento: quartiere Molise Calvairate (Milano)

Inizio del servizio: 2004

Convenzioni: ASST Fatebenefratelli Sacco, Dipartimento Salute Mentale, Comune di Milano

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'ASST Fatebenefratelli Sacco.

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.

La base operativa del progetto è il centro di viale Molise 5, che è un punto di riferimento per gli abitanti del quartiere, capace di intercettare sempre più situazioni di fragilità, spesso non note o non in carico ai servizi pubblici e fornire un orientamento e avvicinamento ai servizi.

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. Il film realizzato nel 2017 si è intitolato: "IO E L'I.A. Un viaggio nella storia alla scoperta dell'umanità".

TABELLA 39 - PROGETTO PROVIAMOCIASSIEME

	2017	2016	2015
Utenti seguiti	123	114	100
Uomini	64	63	45
Donne	59	51	55
Nuovi utenti	17	14	15

Progetto Primi passi

Nel 2017, la Casa della carità ha lavorato per l'avvio del progetto *Primi passi. Polo sperimentale per la prima Infanzia* per contrastare la povertà educativa nel Municipio 2 della città di Milano.

Il progetto si rivolge alle famiglie con figli da 0 a 6 anni che vivono situazioni di disagio e ha come obiettivo di raggiungere oltre 900 nuclei familiari che non accedono ai servizi dell'infanzia del Comune.

Capofila di 'Primi Passi' è il Comune di Milano, con partner ATS, oltre alla Fondazione, COMIN, Amici del Parco Trotter, Progetto Integrazione, Tempo per l'Infanzia e Villa Pallavicini. Il monitoraggio delle azioni e della costruzione di strumenti è affidato a Codici Ricerche; mentre la valutazione d'impatto verrà effettuata dall'Università Cattolica.

Il progetto sostenuto dal Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile ed è stato selezionato dall'impresa sociale *Con i Bambini*, organizzazione senza scopo di lucro interamente partecipata dalla Fondazione CON IL SUD nata proprio per attuare i programmi del fondo.

Progetto Due mani in più

Dal 2017, la Casa della carità partecipa al progetto "Due mani in più" di Coop Lombardia, che prevede la consegna della spesa a domicilio a persone anziane, disabili o in situazioni di non autosufficienza.

Due volte a settimana, un giovane ospite della Casa della carità si occupa di ritirare la spesa dal supermercato di via Palmanova, a Milano, e, aiutato da un volontario, di consegnarla ad alcuni anziani dei quartieri Crescenzago, Cimiano, via Palmanova e via Padova. In questo modo, il servizio agli anziani della zona è diventato anche una piccola occasione di inserimento lavorativo che, nel corso dell'intero anno, ha garantito 1.250 consegne.

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. Il Club, che ha 171 soci, ha garantito oltre 250 ingressi ad alcune decine di ospiti della Fondazione, ma anche a numerosi giovani giocatori delle società sportive della zona, con cui collabora proficuamente da anni.

Cultura: azione sociale e riflessione culturale, insieme

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

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 2017, l'Accademia della Casa della carità, nel suo complesso, ha promosso 231 iniziative culturali, coinvolgendo 6.436 persone. Si tratta di numeri molto superiori a quelli degli anni precedenti, raggiunti grazie alla campagna *Ero straniero - L'umanità che fa bene*, di cui la Fondazione è stata uno dei promotori a livello nazionale.

Nel corso dell'anno, inoltre, si è svolto un lavoro interno di riflessione per ripensare l'organizzazione delle attività culturali della Fondazione, che continuerà e darà i suoi risultati nel 2018, per far sì che la Casa della carità sia sempre più pronta a cogliere le tante sfide che il presente pone.

TABELLA 40 - ACCADEMIA

	2017	2016	2015
Iniziative culturali	231	130	59
Persone coinvolte	6.436	3.390	2.813

Ero straniero - L'umanità che fa bene

Nel 2017, la Casa della carità è stata tra i promotori nazionali di “*Ero straniero - L'umanità che fa bene*”, una campagna culturale e una legge di iniziativa popolare per cambiare il racconto dell'immigrazione, superare la legge Bossi-Fini e vincere la sfida dell'inclusione dei cittadini stranieri puntando su accoglienza, lavoro e inclusione.

Fin dalla sua apertura, la Casa della carità ha accolto molti cittadini stranieri, arrivando a contare tra i suoi ospiti 95 diverse nazionalità. In particolare, negli ultimi anni la Fondazione ha fornito il suo contributo in termini di accoglienza per affrontare, a livello locale, la cosiddetta emergenza Nord Africa, la guerra in Siria e gli arrivi dalla Libia, soprattutto di migranti provenienti dall'Africa subsahariana.

Accanto a queste attività sociali, la Casa della carità ha sempre promosso occasioni di riflessione e dibattito. Nel 2017, l'impegno in questo ambito è cresciuto perché, occupandosi di immigrazione, la Fondazione si è trovata ad affrontare un numero crescente di situazioni di sofferenza, intolleranza ed esclusione.

Ero straniero - L'umanità che fa bene è nata dall'idea che il fenomeno migratorio vada governato, unendo accoglienza e legalità, rispetto dei diritti e attenzione alle fasce deboli. Ed è divenuta possibile grazie alla proficua collaborazione con numerose realtà della società civile, prima a livello locale e poi a livello nazionale, e al coinvolgimento di un numero crescente di sindaci.

Sul fronte culturale, la mobilitazione ha promosso iniziative sui territori per veicolare dati e informazioni corrette mentre sul fronte legislativo si è avviata una raccolta di firme per sostenere un testo di legge di iniziativa popolare che superasse l'attuale normativa, la cosiddetta legge Bossi-Fini.

I risultati sono stati estremamente positivi. Come detto, la proposta di legge è stata presentata in Parlamento, grazie alle oltre 85mila firme raccolte, di cui oltre 20mila sul territorio di Milano e della Città Metropolitana. Dal punto di vista culturale, invece, le iniziative promosse dalla sola Casa della carità sono state oltre 60, con un pubblico di circa 1.500 persone. Tra questi, è importante ricordare il convegno del SOUQ con l'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i Rifugiati Filippo Grandi (vedi paragrafo successivo) e l'incontro con la giornalista Nancy Porsia promosso da Open Migration e ospitato dalla Fondazione.

Per la Casa della carità, è stato uno sforzo importante, che ha portato per ben due volte Papa Francesco a citare e incoraggiare i promotori della campagna e ha consentito a don Virginio Colmegna, presidente della Fondazione, di ricevere dal Comune di Milano l'Ambrogino d'oro nel dicembre 2017.

SOUQ – Centro Studi Sofferenza Urbana

La Casa della carità promuove attività di ricerca scientifica e di formazione attraverso 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.

Nel 2017, il Centro Studi Sofferenza Urbana ha proseguito il suo percorso di ricerca sulle migrazioni, con una particolare attenzione per i temi dell'accoglienza dei cittadini stranieri e della narrazione del fenomeno. In tal senso, le attività del SOUQ si sono intrecciate con quelle della campagna Ero straniero, alimentandosi e arricchendosi le une con le altre. Complessivamente, ha organizzato 30 eventi culturali, che hanno coinvolto 1.205 persone.

Convegni e ricerche

Dopo un anno di pausa nel 2016, il centro studi è tornato a organizzare il suo convegno internazionale annuale che, nel 2017, ha avuto per ospite Filippo Grandi, Alto Commissario delle Nazioni Unite per i Rifugiati. Il convegno, intitolato, "Accogliere emergenze, promuovere diritti", si è tenuto il 24 maggio nell'aula magna dell'Università degli Studi di Milano e ha visto la partecipazione anche di altri relatori, chiamati a commentare la *lectio* di

Grandi: Guido Viale, Gianni Tognoni, Massimo Livi Bacci, Padre Giacomo Costa, Matteo Biffoni, Emma Bonino, Luigi Manconi e don Virginio Colmegna.

Per quanto riguarda le attività di ricerca del SOUQ, invece, anche nel 2017 è continuata la ricerca “Efficacia dei percorsi di accoglienza”, effettuata in collaborazione con l’Istituto di ricerche farmacologiche Mario Negri e dedicata alla valutazione del lavoro svolto dagli operatori con le persone ospiti della Casa della carità.

Per tutto l’anno, è proseguito all’insegna della continuità con quanto fatto in quelli precedenti, anche il 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, all’AUSL di Parma, Reggio Emilia, Bologna, Ferrara e all’ASP di Catanzaro.

Pubblicazioni

Nel 2017 sono stati pubblicati il quindicesimo e il sedicesimo numero della rivista on line del centro studi. È stato inoltre dato alle stampe, edito da Il Saggiatore, l’annuario SOUQ 2017 intitolato “Contrastare la ferocia urbana - Migrazione, disuguaglianze e diritti negati” 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

SOUQ Film Festival – 6^a edizione

A novembre 2017 si è tenuta la sesta edizione del SOUQ Film Festival, la rassegna cinematografica di cortometraggi promossa in collaborazione con il Piccolo Teatro di Milano. All’iniziativa, che ha confermato la nutrita presenza di pubblico e la buona copertura mediatica registrate l’anno precedente, hanno partecipato 28 cortometraggi e 3 lungometraggi fuori concorso, tra cui “Sea Sorrow – Il dolore del mare” di Vanessa Radgrave.

Ad aggiudicarsi il premio della giuria è stato “Les Misérables”, del regista francese di origine maliana Ladj Ly, che trasporta nelle periferie francesi il romanzo di Victor Hugo. A essere premiato dal pubblico in sala è stato invece “The Good Fight” di Ben Holman, che racconta il riscatto attraverso lo sport di un abitante delle favelas brasiliane.

Il sito del festival è www.souqfilmfestival.org

Biblioteca del confine “Carlo Maria Martini”

La Casa della carità ospita la Biblioteca del confine, dal 2012 intitolata a Carlo Maria Martini e punto di riferimento per ospiti, operatori e volontari della Fondazione, ma anche per gli abitanti del quartiere.

Gli operatori della biblioteca promuovono attività di prestito, consultazione e documentazione, ma organizzano anche progetti ed eventi culturali per tutte le fasce d'età, con un'attenzione specifica ai cittadini più giovani e più fragili.

La Biblioteca del Confine fa parte di Bibliorete, un 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.

Nel 2017, la biblioteca ha ricevuto un dono prezioso da Maris Martini. La sorella di Carlo Maria Martini, ha donato alla Fondazione due pergamene datate 1070 e 1074 usate dal Cardinale quando insegnava critica del testo al Pontificio Istituto Biblico a Roma. I preziosi documenti sono ora esposti all'interno dei locali della Biblioteca.

Complessivamente, nel 2017 la Biblioteca del confine ha organizzato 77 eventi culturali, che hanno coinvolto più di 780 persone.

TABELLA 41 - BIBLIOTECA DEL CONFINE

	2017	2016	2015
Totale documenti (libri, cd e dvd)	11.875	11.407	11.049
Nuovi volumi catalogati	468	358	512
Prestiti	291	300	400
Mancati rientri	45	83	56
Nuovi utenti	47	43	75
Iscritti	950	903	860
Utenti internet giornalieri	5	15	15

CON-Lieto-FINE

Nel corso del 2017, ha preso il via il progetto *CON-Lieto-FINE*, che è stato promosso dall'Associazione Amici casa della carità finanziato da Fondazione Cariplo, e che ha visto un forte coinvolgimento della biblioteca. Grazie a questa collaborazione, la Biblioteca ha potuto consolidare alcune già attività esistenti e realizzarne di nuove. Il progetto si concluderà nell'agosto 2018.

Biblioteche in rete a San Vittore

Iniziato nel 2014, il progetto *Biblioteche in rete a San Vittore* è proseguito anche nel 2017. L'iniziativa è rivolta ai detenuti del reparto giovani adulti della Casa circondariale San Vittore di Milano ed è portata avanti in collaborazione con il Sistema bibliotecario del Comune di Milano e con altri enti del terzo settore.

Obiettivi del progetto sono costruire un vero e proprio sistema bibliotecario, con la revisione del patrimonio dei libri delle sette biblioteche interne a San Vittore; arricchire le biblioteche con l'arrivo costante di nuovi volumi e favorire quanto più possibile l'accesso dei detenuti ai libri; formare la stessa popolazione carceraria al lavoro di bibliotecario; realizzare attività culturali in grado di dare vita a uno scambio tra il carcere e la città. Il progetto, nel 2017, ha coinvolto 28 detenuti per un totale di oltre trenta incontri.

Società di lettura

Nel 2017 la Biblioteca del Confine ha realizzato, nell'ambito della Società di lettura creata con il liceo scientifico statale 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.

Il testo sul quale si è lavorato è stato *I Miserabili* di Victor Hugo. Complessivamente, si sono tenuti sette eventi, che hanno coinvolto 200 persone, tra operatori studenti, detenuti, ospiti e insegnanti. Rispetto all'anno precedente, il numero di giovani detenuti è cresciuto e sono stati organizzati degli eventi appositi per migliorare la restituzione del progetto anche all'interno del carcere.

Il progetto è stato inserito all'interno della rassegna "Il maggio dei libri" promossa dal Ministero dei beni e delle attività culturali e, in questo ambito, ha ottenuto una menzione speciale come buona pratica per la diffusione della lettura nelle carceri.

Un'attenzione particolare è stata riservata al tema della legalità durante tutto il percorso della Società di lettura che, nel 2017, ha fatto parte del progetto *Libera il bene* promosso da LIBERA. Associazioni, nomi e numeri contro le mafie e co-finanziato con fondi ex L. 285/97 – VI Piano Infanzia e Adolescenza del Comune di Milano.

Oggi leggo da protagonista

Nel 2017 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, avviata ormai da diversi anni, coinvolge le scuole che hanno sede nella stessa zona di Milano in cui sorge la Casa della carità e che sono caratterizzate da un elevato numero di alunni stranieri. "Oggi leggo da protagonista" nel 2017 ha coinvolto oltre 550 bambini.

Alternanza scuola-lavoro

Nel corso del 2017, grazie al lavoro della Biblioteca del Confine, la Casa della carità è diventata una struttura ospitante per i percorsi di Alternanza scuola-lavoro divenuti obbligatori per gli studenti delle scuole superiori.

In particolare, è stata stipulata una convenzione con il liceo scientifico statale Alessandro Volta di Milano, con cui la Fondazione e la Biblioteca collaborano proficuamente da anni. Gli studenti che hanno svolto il loro percorso alla Casa della carità hanno organizzato, con il supporto degli operatori, un progetto di lettura per i bambini che hanno frequentato il centro estivo presso la scuola di via Cesalpino. Si tratta di un istituto vicino alla sede della Fondazione e questo ha contribuito a rafforzare la relazione con il territorio.

Una convenzione per l'Alternanza scuola-lavoro è stata stipulata anche con il liceo artistico statale Caravaggio di Milano e diventerà operativa nel 2018.

Mamma Lingua

Nel 2017, la Biblioteca del Confine della Casa della carità ha partecipato al progetto *Mamma Lingua*, promosso da Nati per leggere, programma nazionale di promozione della lettura rivolto alle famiglie con bambini in età prescolare. *Mamma lingua* ha messo a disposizione una formazione per gli operatori della biblioteca, che ha costituito la base per l'investimento da parte della Casa di una selezione di libri per bambini, scelti da una commissione di esperti tra pubblicazioni in albanese, arabo, cinese, francese, inglese, rumeno e spagnolo.

I nuovi volumi, parte dei quali messi in mostra nei locali della Biblioteca del Confine tra novembre e dicembre 2017 per poi essere messi a disposizione di tutti gli utenti per la consultazione e il prestito.

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:

- "I pesci devono nuotare", di Paolo Di Stefano - 25 gennaio, Casa della carità
- "Badheea. Dalla Siria all'Italia con il corridoio umanitario", di Mattia Civico - 20 marzo, Casa della carità
- "Rifugi e ritorni", di Filippo Grandi - 8 aprile, Casa della carità
- "Lampa lampa", di Lello Gurrado - 26 maggio, Libreria Centofiori (Milano)
- "Mani Nude", di Gianguido Palumbo - 3 dicembre, Casa della carità

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 corso dell'anno, solo per fare alcuni esempi, ha organizzato una proiezione del film dedicato al Cardinal Martini dal regista Ermanno Olmi, "Vedete, sono uno di voi"; ha ospitato un incontro interreligioso durante il mese di digiuno musulmano del Ramadan, i workshop di Super, il festival delle periferie e un laboratorio per bambini nell'ambito di JazzMi; ha aperto

le porte del suo auditorium per diversi spettacoli di teatro e di musica, tra cui quelli del progetto ClassicAperta promosso da Associazione per MITO Onlus.

La Casa della carità, inoltre, insieme alla Fim Cisl Lombardia, ha promosso l'iniziativa "Facciamo un pacco alla camorra". Nell'auditorium della Fondazione si è tenuta una cena con i prodotti dei terreni confiscati alla camorra casertana dal consorzio di cooperative NCO - Nuova Cooperazione Organizzata. Nel corso della serata sono intervenuti Ugo Duci, Segretario Generale Cisl Lombardia e Angelo Righetti, psichiatra collaboratore di Franco Basaglia, che ha partecipato alla nascita della Nuova Cooperazione Organizzata, grazie all'intuizione dei budget di salute mentale, che in Campania sono diventati legge.

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. In particolare, la rassegna *Cantanti all'opera* realizzata da Sonomusica e ospitata nell'auditorium della Fondazione si è rivolta agli appassionati di musica della zona.

Nel 2017, gli eventi che la Fondazione ha organizzato, co-organizzato o ospitato sono stati 48 per un totale di 2.475 persone coinvolte.

TABELLA 42 - EVENTI CULTURALI

	2017	2016	2015
Eventi	48	20	17
Persone coinvolte	2.475	1.397	985

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 - ASST Santi Paolo e Carlo per il corso di specializzazione *Medicina delle migrazioni: salute globale, sofferenze locali*. Sempre nell'ambito del rapporto con l'Università degli Studi di Milano, i medici della Fondazione collaborano anche con la Facoltà di Tecnica della riabilitazione psichiatrica e con il Centro Universitario Cure palliative che è sostenuto da Fondazione LuVI Onlus e ha sede alla Cascina Brandezzata. In quest'ultimo caso, si occupano della cura di pazienti con culture non europee.

Infine, la Casa della carità ospita ogni anno due specializzandi della Scuola di specializzazione di Psichiatria dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, con una specifica attenzione alle tematiche sociali.

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 2017, complessivamente, sono state ospitate dalla Casa della carità per percorsi di conoscenza e volontariato 476 persone di 16 gruppi diversi, per un totale di 47 giorni.

TABELLA 43 - PERCORSI DI CONOSCENZA E VOLONTARIATO

	2017	2016	2015
Persone	476	1.024	1.102
Gruppi	16	25	42
Giorni	47	77	77

Nel 2017, le attività legate ai gruppi in visita alla Fondazione hanno subito dei cambiamenti organizzativi che hanno avuto delle ripercussioni sul dato complessivo di persone coinvolte. Nell'ultima parte dell'anno, però, i numeri hanno ricominciato a crescere (147 persone tra novembre e dicembre) grazie agli accorgimenti messi in atto.

Spiritualità

Accanto alla normale attività di accoglienza e ospitalità la Casa della carità organizza momenti di silenzio, riflessione e preghiera, che nascono dal modo di vivere e di ospitare della Fondazione.

La Casa della carità è aperta a tutti, credenti e non, persone in ricerca e di religione diverse. In questo laboratorio di fraternità e convivialità il valore straordinario che si vive è quello della relazione con l'altro. Per questo le proposte di spiritualità della Fondazione sono aperte a tutta la cittadinanza, a cominciare da operatori, volontari e ospiti della Casa.

In particolare, due sono stati i percorsi portati avanti dalla Fondazione nel 2017. Il primo è stato il Cammino di spiritualità che, come ogni anno, si è articolato in cinque incontri domenicali nella sede di via Brambilla e in un ritiro fuori città a conclusione dell'iniziativa.

La seconda proposta, invece, si è intitolata “Una Casa tra foresteria e monastero” e ha visto la partecipazione di ospiti esterni alla Fondazione, tra cui l’economista Luigino Bruni, Giovanni Bianchi, padre Giacomo Costa e madre Ignazia Angelini, chiamati a riflettere sull’invito di papa Francesco per una Chiesa che sia “ospedale da campo” e che, proprio per questo, sia capace di sollecitare domande di senso, ricerca spirituale e valori condivisi.

Trasparenza

Rendiconto sociale

(G4-10)

In questo capitolo e nei due successivi vengono presentati gli indicatori definiti dalle linee guida GRI-G4 (G4 Sustainability Reporting Guidelines - Global Reporting Initiatives) per tre aspetti: sociale, economico e ambientale. Non tutti gli indicatori previsti dal modello di riferimento sono stati calcolati, o per mancanza di informazioni o perché non applicabili.

Dipendenti

(G4-11, G4-LA1, G4-LA2)

Un aspetto centrale del rendiconto sociale della Casa della carità è quello legato ai lavoratori, in particolare ai dipendenti. Dopo la sostenuta crescita, che è iniziata nel 2014 (quando i dipendenti erano 52) e ha raggiunto il suo apice lo scorso anno, il dato si è sostanzialmente consolidato e 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 più o meno lunghi) è superiore al numero dei dipendenti al 31 dicembre 2017 e, nel corso dell’anno, è stato di 113 lavoratori. Tra questi, si contano 91 dipendenti 13 consulenti e 9 collaboratori, come già indicato nel capitolo dedicato all’Organizzazione.

TABELLA 44 - PERSONALE DIPENDENTE (AL 31/12)

		2017	2016	2015
CONTRATTO COMMERCIO	DIRIGENTE	1	1	1
	INDETERMINATO IMPIEGATO	3	3	3

	INDETERMINATO QUADRO	3	3	3
CONTRATTO GIORNALISTI	INDETERMINATO	1	1	1
CONTRATTO UNEBA	INDETERMINATO QUADRO	7	5	5
	INDETERMINATO IMPIEGATO	36	38	41
	INDETERMINATO OPERAIO	17	17	18
	DETERMINATO IMPIEGATO	7	10	2
	DETERMINATO OPERAIO	3	5	2
TOTALE		78	83	76

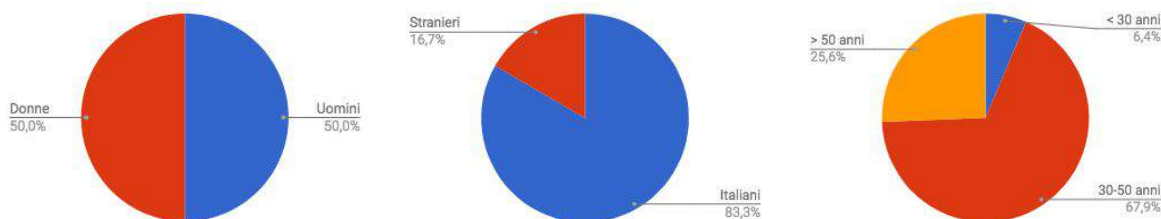
Poiché tra i dipendenti considerati ci sono sia lavoratori con un contratto full time che lavoratori con diverse forme di contratti part time, è utile calcolare anche un indicatore come il *Full time equivalent*. Il *Full time equivalent*, (FTE o Equivalente a tempo pieno), riparametra l'impiego di dipendenti 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, i 78 dipendenti della Casa della carità equivalgono a 61 *Full time equivalent*. Nel 2016, questo dato, a fronte di 83 dipendenti, era pari a 63 *Full time equivalent*, andando a confermare quanto la diminuzione del numero totale dei dipendenti registrata nel 2017 è, sostanzialmente, un aggiustamento che non cambia l'organizzazione del lavoro.

Il 50% dei dipendenti della Fondazione è composto da donne, il 16,7% da cittadini stranieri e il 68% da persone tra i 30 e i 50 anni. Rispetto all'anno precedente, è di poco cresciuta la quota di donne (48,2% nel 2016), sono leggermente diminuiti i cittadini stranieri (18,1% nel 2016) ed è cresciuta la fascia di età superiore ai 50 anni (18% nel 2016).

GRAFICO 2 - PERSONALE DIPENDENTE, GENERE, 2017

GRAFICO 3 - PERSONALE DIPENDENTE, NAZIONALITÀ, 2017

GRAFICO 4 - PERSONALE DIPENDENTE, ETÀ, 2017



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

Volontari

All'interno della Casa della carità, i volontari ricoprono un ruolo strutturale e vitale. Nel 2017, sono 100 i cittadini che si sono impegnati come volontari alla Casa della carità, di cui 59 donne e 41 uomini. Nel corso dell'anno, 25 nuovi volontari hanno iniziato a prestare servizio alla Casa della carità.

GRAFICO 45 - VOLONTARI

	2017	2016	2015
Uomini	41	43	61
Donne	59	73	30
Volontari	100	116	91
Colloqui con aspiranti volontari	61	55	52
Nuovi volontari	25	33	25
Ore totali di volontariato	8.693	8.937	-

Nel corso dell'anno, i volontari hanno garantito alla Fondazione almeno 8.693 ore di volontariato, con un impegno maggiore al servizio docce e guardaroba, al centro d'ascolto, al corso di italiano, alle attività di custodia sociale e di manutenzione.

Dal 2016, viene calcolata una valorizzazione economica dell'impegno dei volontari della Casa della carità. Sulla base dei costi del personale dipendente della Fondazione, è stato calcolato un costo medio orario di 15,94 € che, moltiplicato per il numero complessivo di ore di volontariato porta a una valorizzazione economica pari annuale pari a 138.566,42 €.

Formazione

(G4-LA9, G4-LA10)

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

Nel 2017, due sono state le novità principali in materia di formazione. Da un lato, vi è stato il percorso "Co-progettarsi", tenuto nell'arco di cinque incontri. Al centro è stato messo il tema dell'equipe, favorendo riflessioni incrociate tra settori, aree e servizi, caldeggiando sguardi e osservazioni reciproche, alimentando un forte senso di appartenenza anche in persone che lavorano in servizi molto diversi tra loro e che hanno occasioni di incontri molto rare. Dall'altro, si è tenuta una serie di incontri che ha approfondito il tema delle relazioni nel lavoro di cura.

La supervisione mensile pensata per le équipes di lavoro delle aree operative e dei progetti rientra a pieno titolo nei percorsi formativi.

Tutte le iniziative culturali promosse dalla Fondazione, infine, sono sempre rivolte anche a operatori e volontari e rappresentano un'ulteriore occasione di formazione personale.

Complessivamente, nel 2017, la Fondazione ha promosso 74 incontri di formazione interna, per un totale di 218 ore.

TABELLA 46 - FORMAZIONE

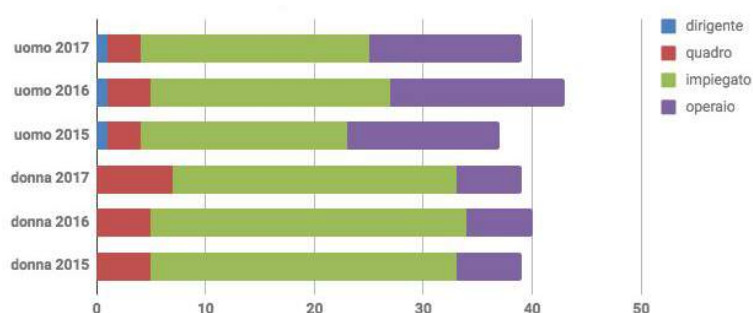
	2017		2016	
	Ore	Incontri	Ore	Incontri
Per dirigenti e coordinatori - Journal club	-	-	7,5	2
Per tutti	37	5	10	2
Per nuovi operatori	4	2	18	3
Supervisioni delle equipe con attenzione formativa	155	55	138	42
Per volontari	12	4	18	3
Per volontari e volontari Articolo 21	24	6	12	2
Formazione specialistica sulla relazione di cura per 8 operatori	10	2	-	-

TOTALE	218	74	203,5	54
---------------	------------	-----------	--------------	-----------

Numero totale e tasso di assunzione, turnover del personale

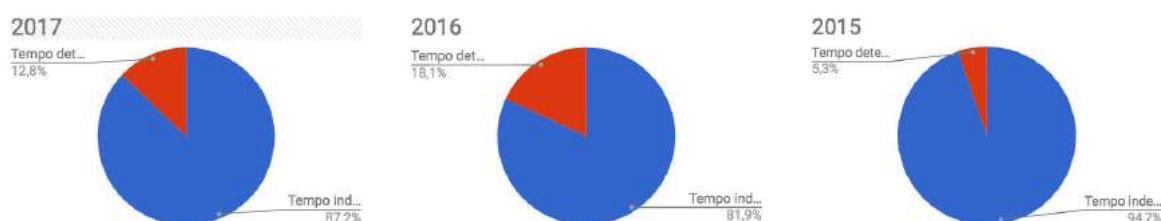
Confrontando i dati 2016 e 2017, non emergono cambiamenti particolarmente significativi, ma soltanto aggiustamenti di minore entità. Il dato più significativo è la crescita delle donne quadro (da 5 a 7), che ha riguardato due dipendenti già in organico in un percorso di crescita lavorativa interna.

GRAFICO 6 - ORGANICO PER QUALIFICA E GENERE



Da sottolineare, invece, è la percentuale di contratti a tempo indeterminato sul totale: il dato, che già negli ultimi anni si era sempre mantenuto superiore all'80 per cento, è ulteriormente cresciuto.

GRAFICO 7 - CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO / DETERMINATO



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

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

$$TO = (\text{dipendenti il cui contratto è iniziato nell'anno} + \text{dipendenti il cui contratto è cessato nell'anno}) / \text{organico medio}$$

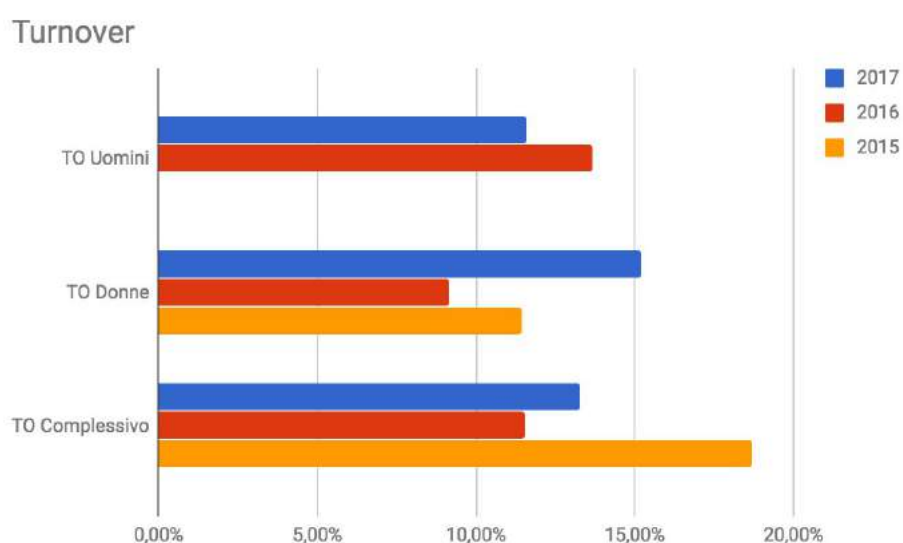
TABELLA 47 - TURNOVER

	2017	2016	2015
--	------	------	------

TO Uomini	11,60%	13,69%	26,02%
TO Donne	15,20%	9,13%	11,43%
TO Complessivo	13,29%	11,52%	18,71%

Il tasso di turnover 2017 si attesta su livelli simili a quelli dell'anno precedente, facendo registrare un leggero incremento dettato da alcuni avvicendamenti di personale, ma restando ampiamente dentro dei livelli fisiologici per un'organizzazione delle dimensioni della Casa della carità.

GRAFICO 8 - TASSO DI TURNOVER



Rientro al lavoro al termine del congedo parentale di maternità/paternità

(G4-LA3)

Nel 2017, come nel 2016 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

(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

(G4-LA5)

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

Tasso infortuni, malattie professionali, giornate perse

(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 48 - INFORTUNI, MALATTIE, MATERNITÀ E PATERNITÀ

	2017	2016	2015
Tasso infortuni uomini*	0,02%	1,67%	0,08%
Tasso infortuni donne*	0%	0%	0%
Malattia uomini**	1,66%	1,38%	0,54%
Malattia donne**	1,26%	1,56%	2%
Paternità	0,02%	0,07%	0%
Maternità	3,85%	9,80%	8,35%

***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*

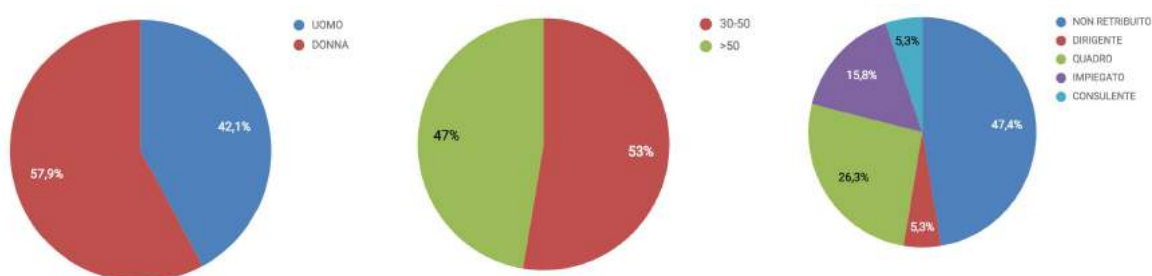
Composizione degli organi direttivi per genere, età, qualifica

(G4-LA12)

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 (link), 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 19 persone.

La governance della Fondazione si conferma in maggioranza femminile, tra i 30 e i 50 anni di età e senza retribuzione dal momento che, per statuto, il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e i Revisori dei conti non percepiscono emolumenti e svolgono quindi la loro attività a titolo gratuito.

GRAFICO 9 - COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DIRETTIVI PER GENERE, ETÀ, QUALIFICA



Livelli di retribuzione aziendale

(G4-LA13)

La retribuzione media annua aziendale è superiore del 16,09% 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 19,21%. Nel caso degli uomini, il rapporto tra la retribuzione media annua aziendale e i minimi salariali del Ccnl è superiore del 13,01%.

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 94,82% per i quadri e 106,23% per gli impiegati e 124,82% 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.

Rendiconto economico

Il bilancio consolidato al 31 dicembre 2017, 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 21.710 €.

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 50,4% 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.

Attività finanziate con fondi pubblici

(G4-PR3)

la Casa della carità può ricevere finanziamenti dalle istituzioni secondo tre diverse modalità: attraverso progetti, convenzioni e accreditamenti. Nel primo caso, il progetto viene presentato dalla Fondazione all'ente pubblico e, qualora venga finanziato, contiene già tutti i dettagli del rapporto con l'ente pubblico stesso.

Nel secondo caso, la Casa della carità firma con l'ente pubblico un contratto, i cui contenuti riprendono il capitolato della gara d'appalto 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 Casa Francesco) l'accredimento prevede una Carta dei servizi, che la Casa della carità ha stilato.

Bilancio consolidato

Le indicazioni che emergono dal bilancio consolidato della Fondazione confermano per il quarto anno consecutivo i risultati positivi raggiunti negli anni precedenti. Dopo che, nel 2016, si è chiuso con successo il piano triennale iniziato nel 2014, il 2017 ha visto 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, gli stessi che hanno garantito la buona riuscita del piano triennale.

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

La crescita delle attività, con l'avvio di alcune e la rimodulazione di altre, ha portato a un conseguente aumento dei costi del personale (+5,3%), compensati sia da un aumento dei contratti con enti pubblici e privati sia da un maggior numero di progetti finanziati.

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

Nel 2017 la raccolta fondi ha confermato i trend positivi emersi negli anni precedenti. Il dato complessivo delle donazioni ha avuto un decremento del 40% rispetto all'anno precedente, caratterizzato da due donazioni straordinarie che, in quanto tali, non si sono ripetute. Ciò nonostante, sono stati raccolti 1.542.824,87 €.

- L'incremento di convenzioni e progetti, mantenendo un equilibrio fra attività remunerate e gratuità

Nel 2017, come anticipato, il 50,4% delle attività della Casa della carità è stato realizzato in maniera gratuita. Questo dato è pari a 2.032.760,14 € e rappresenta i costi per le attività della Fondazione che non sono coperti da fondi pubblici provenienti da progetti o convenzioni. Confrontando questo valore con quelli degli anni precedenti (2.113.079,94 € nel 2016 e 1.857.301,20 € nel 2015) e tenendo presente che il 2016 è stato un anno positivamente anomalo a causa di alcune donazioni straordinarie, il trend è positivo e la gratuità si conferma una caratteristica peculiare della Casa della carità.

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

Dopo che i costi diretti di funzionamento si erano mantenuti stabili tra 2015 e 2016, nel 2017 si è registrato un ulteriore risparmio sulle utenze (-1% rispetto al 2016), sui servizi generali (-14,8% sul 2016) e su acquisti e spese diretti al funzionamento (-17,9% rispetto al 2016).

- La razionalizzazione dei costi delle risorse umane

Si è proseguito il percorso per modulare al meglio l'utilizzo del personale in funzione delle attività e dell'equilibrio economico. Un dato, in particolare, conferma la bontà del processo: complessivamente, i dipendenti in organico a fine anno sono passati da 83 a 78 mentre il *Full time equivalent*, (FTE o Equivalente a tempo pieno) è passato da 63 a 61. Ciò significa che l'organizzazione del lavoro è stata migliorata, con un ricorso sempre minor all'orario part time.

Alcuni contributi si sono rivelati fondamentali per i risultati conseguiti dal bilancio economico 2017 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 €
- Unicredit: 20.000 €
- Banca Popolare di Lodi: 19.000 €
- Fondazione Amici di Francesco Onlus: 17.000 €

Dopo che nel 2016, erano stati fatti accantonamenti significativamente maggiori rispetto a quelli degli anni precedenti, nel 2017, la Fondazione ha utilizzato quegli accantonamenti per un totale di 363.900 €. In particolare, sono stati utilizzati tutti i 285.000 € del Fondo progetti futuri, creato nel 2016 da donazioni arrivate a fine anno da utilizzare nel corso di quello successivo; sono stati utilizzati 50.000 € dei 72.000 € del Fondo progetti finalizzati, con una particolare attenzione a interventi per le donne; sono stati utilizzati 28.900 € dei 43.000 € del Fondo ristrutturazione e manutenzione fabbricati.

Il Fondo impegni futuri, invece, verrà utilizzato nel corso del 2018 per le spese relative alla contrattazione di secondo livello sulla produttività per il 2016, per il 2017 e per gli anni pregressi. Nel dicembre 2017, infatti, si è raggiunto un accordo con i sindacati e gli oneri concordati verranno pagati nel 2018.

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, da enti privati e da donazioni dei cittadini.

Nella sezione *Allegati* è possibile consultare il Bilancio consolidato della Fondazione al 31 dicembre 2017.

Valore aggiunto

(G4-EC1)

Il valore della produzione, nel 2017, è diminuito rispetto al 2016 del 17,9%. A determinare questo dato sono stati due fattori opposti: da un lato, un'ulteriore crescita delle attività e, dall'altro, il calo della raccolta fondi legato alla mancanza di due donazioni straordinarie (per un totale di 915.000 €).

Contestualmente, si sono registrati, sempre rispetto all'anno precedente, un calo dei costi intermedi di produzione (-15,2%) del Valore aggiunto globale lordo e del Valore aggiunto netto (rispettivamente -20,1% e -20,3%).

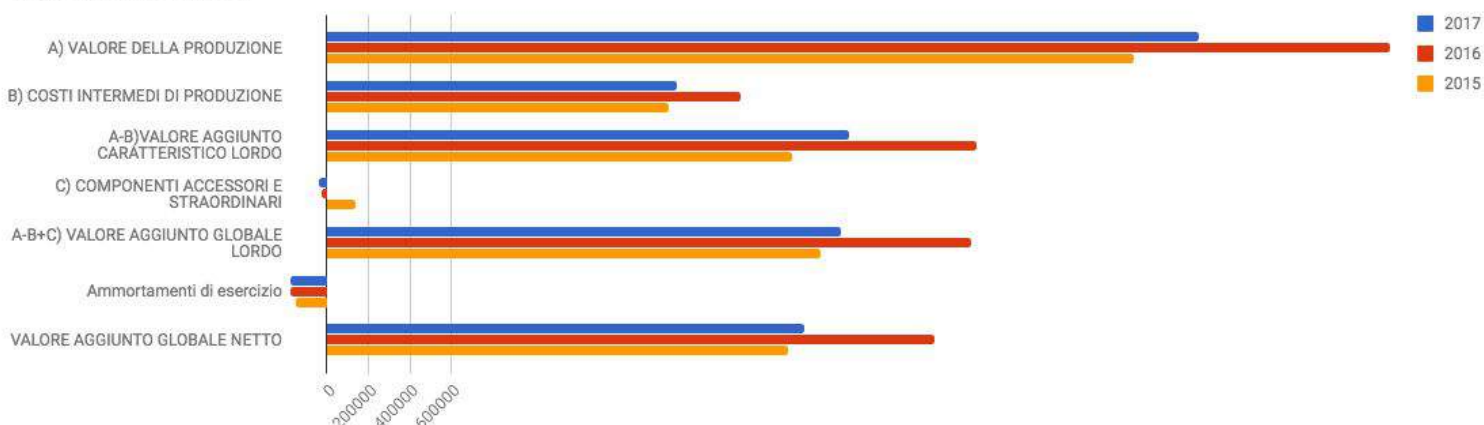
Confrontando però i dati 2017 con quelli 2015, ci capisce come il 2016 sia stato per la Fondazione un anno straordinario e, al netto di quei risultati, il trend di crescita della Casa della carità rimane positivo nel medio periodo.

TABELLA 49 - VALORE AGGIUNTO (EURO)

	2017	2016	2015
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	4.209.269,53	5.129.335,63	3.891.372,29
B) COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE	1.690.109,59	1.993.917,64	1.649.587,79
A-B) VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	2.519.159,95	3.135.417,99	2.241.784,50
C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI	-36.641,52	-28.247,13	137.412,59
A-B+C) VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	2.482.518,43	3.107.170,86	2.379.197,09
Ammortamenti di esercizio	-177.013,09	-177.231,96	-152.325,50
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2.305.505,34	2.929.938,90	2.226.871,59

GRAFICO 10 - VALORE AGGIUNTO (EURO)

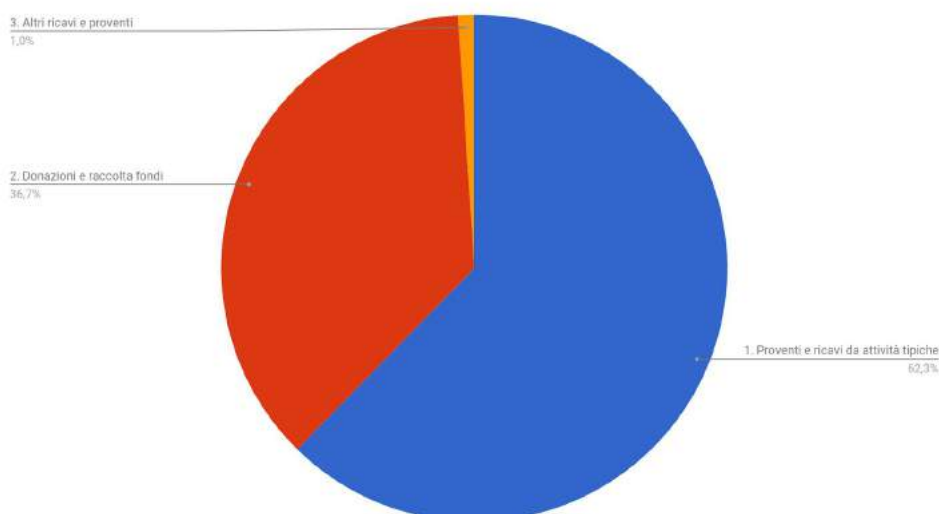
VALORE AGGIUNTO



Analizzando la distribuzione del Valore della produzione, va sottolineato che è per oltre un terzo 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 11 - VALORE DELLA PRODUZIONE 2017

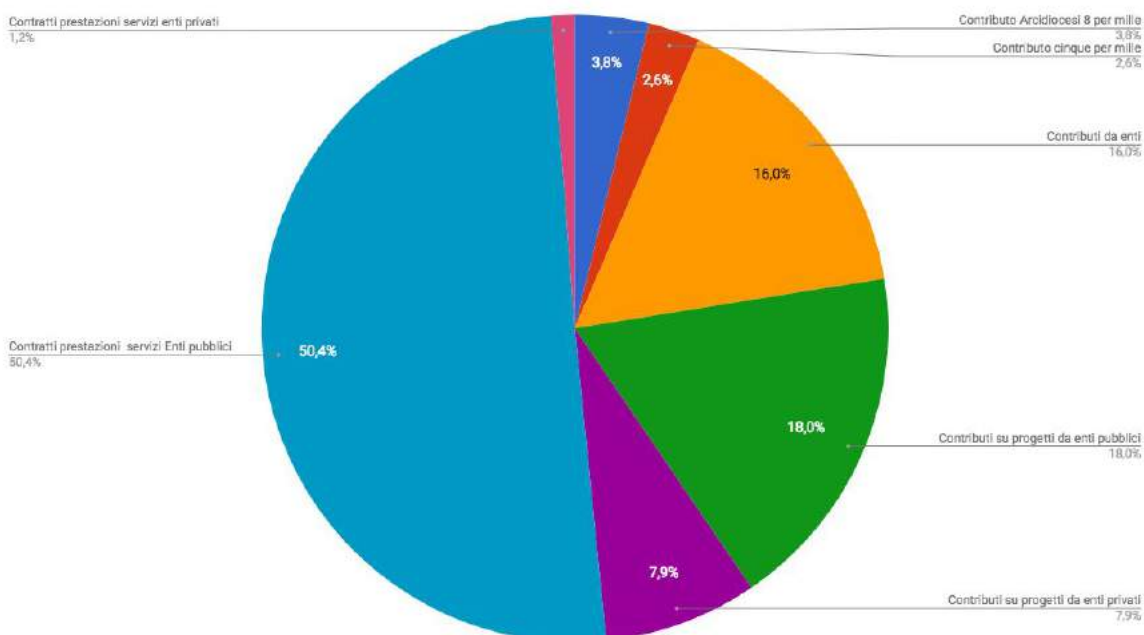
VALORE DELLA PRODUZIONE 2017



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. Contributi e contratti con le diverse istituzioni dello Stato Italiano (tra le quali spicca il Comune di Milano), pesano per il 68,4% del totale. Molto rilevanti anche l'apporto degli enti privati, come fondazioni e aziende.

GRAFICO 12 - PROVENTI DA ATTIVITÀ TIPICHE 2017

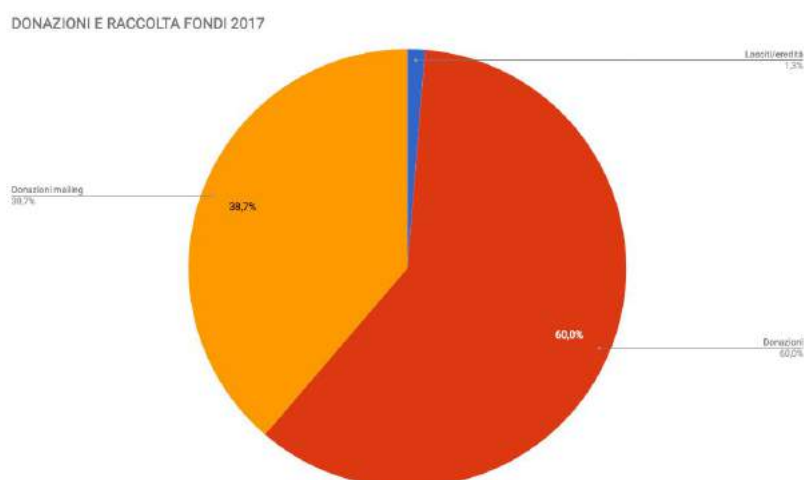
PROVENTI ATTIVITÀ TIPICHE 2017



Per quanto riguarda la raccolta fondi, che è già stata analizzata nel capitolo 7, 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 e in crescita, pari al 38,7%.

GRAFICO 13 - DONAZIONI E RACCOLTA FONDI 2017



Analizzando la redistribuzione del valore aggiunto, si evince che, al netto del dato delle donazioni straordinarie 2017, il dato relativo al valore aggiunto globale netto si inserisce nel trend di crescita degli anni precedenti. Il dato negativo della remunerazione dell'azienda, infine, si spiega con l'utilizzo nel corso dell'anno del Fondo progetti futuri costituito a conclusione del 2016.

TABELLA 50 - DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	2017	2016	2015
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	2.598.296,57	2.495.601,95	2.227.314,24
REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	37.401,66	60.456,76	51.868,94
REMUNERAZIONE CAPITALE DI CREDITO	11.996,88	22.987,16	24.115,33
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	-342.189,78	350.893,03	-76.426,92
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2.305.505,34	2.929.938,90	2.226.871,59

GRAFICO 14 - DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

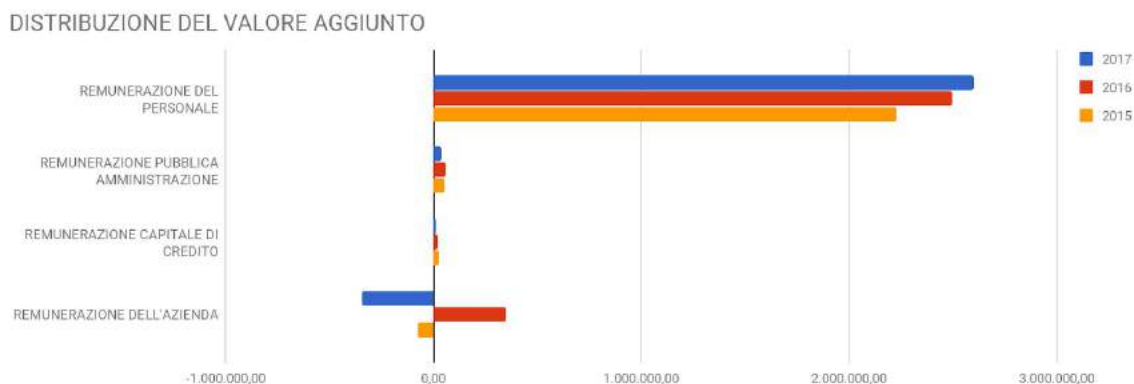


TABELLA 51 - REMUNERAZIONE DEL PERSONALE (EURO)

	2017	2016	2015
Personale dipendente	2.306.387,60	2.188.779,14	1.778.355,26
Personale non dipendente	291.908,97	306.822,81	448.958,98
Totale personale	2.598.296,57	2.495.601,95	2.227.314,24

L'analisi dei dati relativi alla remunerazione del personale negli ultimi tre anni indica un chiaro trend di crescita, all'interno del quale diminuisce la quota di personale non dipendente (consulenti e collaboratori).

GRAFICO 15 - REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

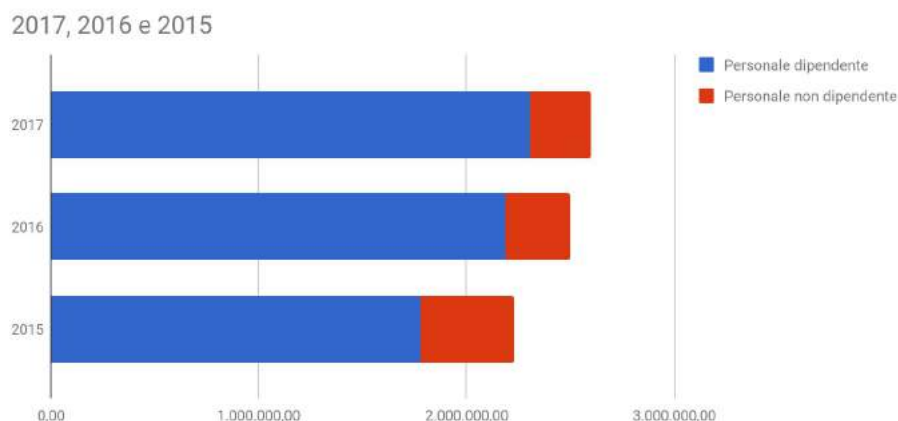
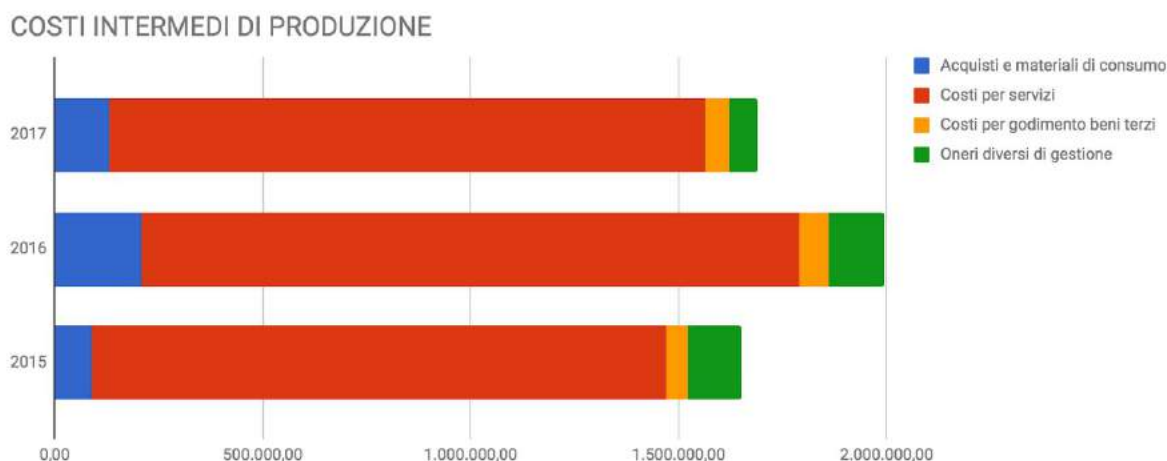


TABELLA 52 - COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE

	2017	2016	2015
Acquisti e materiali di consumo	129.915,36	207.375,39	88.203,62
Costi per servizi	1.433.166,09	1.583.720,45	1.382.752,03
Costi per godimento beni terzi	59.214,23	69.534,70	52.107,03
Oneri diversi di gestione	67.813,91	133.287,10	126.525,11
COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE	1.690.109,59	1.993.917,64	1.649.587,79

GRAFICO 16 - COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE



Trattamenti pensionistici

(G4-EC3)

Tutti i dipendenti hanno scelto di lasciare il Trattamento di fine rapporto in azienda, ad eccezione di tre dipendenti (di cui uno per soli sei mesi) e del dirigente, il cui contratto prevede l'utilizzo del TFR come forma di finanziamento per la previdenza complementare. L'assistenza sanitaria integrativa, riguarda il dirigente e i due dipendenti assunti con il contratto nazionale del lavoro giornalistico. Tutti gli oneri previsti sono trattati o accantonati secondo gli obblighi di legge.

Contributi statali

(G4-EC4)

La Fondazione ha i benefici fiscali garantiti a tutti gli enti non commerciali. Inoltre, per il ramo Onlus, beneficia degli sgravi previsti dalla normativa vigente per le organizzazioni non lucrative di utilità sociale.

Nel 2017, 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 16 dipendenti per un totale di sgravi contributivi di circa 70.000 €.

Trattamento economico nuovi assunti

(G4-EC5)

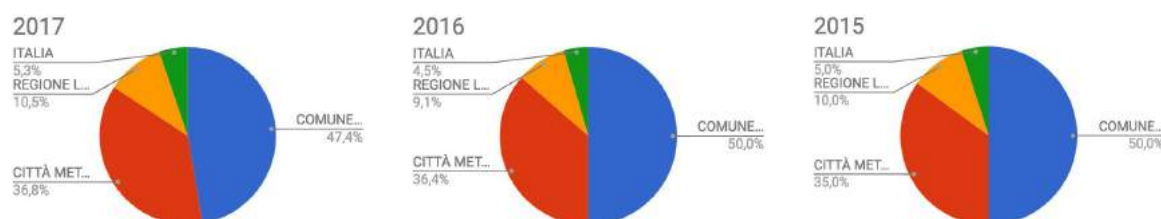
I nuovi assunti nel corso del 2017 sono stati inquadrati nei livelli contrattuali previsti per il tipo di funzione, con la retribuzione prevista dal contratto collettivo nazionale di lavoro (Uneba). Non vi sono differenze di genere.

Rapporto tra governance e comunità locale

(G4-EC6)

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 19 persone e già identificata nel capitolo precedente), si conferma molto forte.

GRAFICO 17 - RAPPORTO TRA GOVERNANCE E COMUNITÀ LOCALE



Investimenti e relativi servizi

(G4-EC7)

Nel 2017, la Casa ha investito nella creazione di nuovi spazi di accoglienza e nella ristrutturazione di alcuni che già gestiva, per un totale di 173.046,02 €. Si tratta, per il terzo anno consecutivo, di un dato importante, in crescita rispetto al 2016, che indica la costante crescita della Fondazione.

Due le categorie nelle quali sono stati fatti gli investimenti. La prima (Investimenti ad ammortamento - immobilizzazioni materiali) riguarda strutture e oggetti 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 di un nuovo appartamento inserito all'interno della rete di housing sociale della Fondazione oppure dei mobili per arredare la comunità per donne e bambini La Tillanzia con i suoi 40 nuovi posti o,

ancora, dei lavori richiesti dai 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.

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 2017 si conta la fine della ristrutturazione dell'appartamento di via Vallazze e una serie di interventi di manutenzione straordinaria nella sede di via Brambilla (che è concessa in diritto di superficie dal Comune di Milano).

TABELLA 53 - INVESTIMENTI

	2017	2016	2015
Investimenti ad ammortamento - immobilizzazioni materiali	163.042,02	111.221,61	63.192,42
Investimenti ad ammortamento - immobilizzazioni immateriali	10.004,00	16.982,40	62.180,50
Servizi a costo	-	-	23.923,70
Investimenti non ancora ammortizzati	-	-	186.757,60
Totale	173.046,02	128.204,01	272.861,80

Catena di fornitura

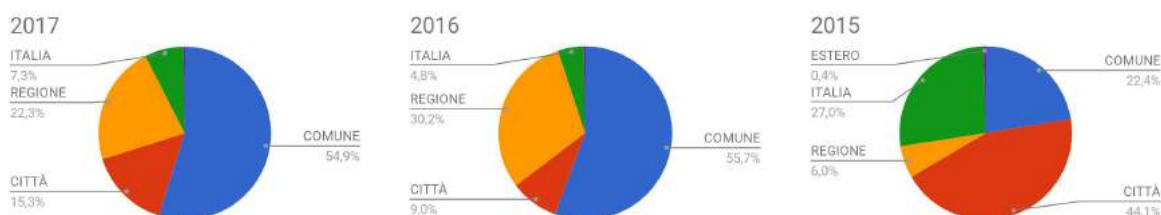
La catena di fornitura della Casa della carità è ampia e variegata, ma le forniture più rilevanti dal punto di vista economico sono un numero ridotto. In particolare, riguardano l'acquisto di servizi di ristorazione destinati a ospiti, lavoratori e volontari della Fondazione, servizi per la raccolta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

Rapporto tra fornitori e comunità locale

(G4-EC9)

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

GRAFICO 18 - RAPPORTO TRA FORNITORI E COMUNITÀ LOCALE



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.

Rendiconto ambientale

A partire dal Bilancio di sostenibilità 2014, la Casa della carità ha iniziato un'attività di monitoraggio del suo impatto ambientale, che è proseguita anche negli anni successivi e che, nel 2017, ha coperto nuovi ambiti.

Consumi

(G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN8, G4-EN31)

I consumi di acqua sono ulteriormente diminuiti rispetto al 2016, anno in cui già si era registrato un notevole risparmio. A questo risultato hanno contribuito le migliori strutturali al servizio docce realizzate nella seconda metà del 2016.

In ciascuna doccia è stato installato un temporizzatore che ha consentito di migliorare il servizio sia dal punto di vista sociale che ambientale, garantendo un calo dei consumi nonostante sia nettamente aumentato il numero di prestazioni erogate. Tale aumento ha invece inciso sui consumi di metano della Fondazione, che sono cresciuti rispetto all'anno precedente.

TABELLA 54 - CONSUMI SU BASE ANNUALE

CONSUMI	2017	2016	2015
Consumi di metano – struttura di via Brambilla	85.544 m ³	72.030 m ³	89.000 m ³
Consumi di metano in Joule	845.174.720 J	711.656.400 J	879.320.000 J
Consumi di metano per m2	227.357,633J/m ²	154.038,17 J/m2	190.328,99 J/m2
Consumi di acqua - struttura di via Brambilla	10.212L	10.500 L	17.000 L

Nel corso del 2017 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 iniziale, concludere il percorso entro la fine del 2018, è stato posticipato per esigenze economico-organizzative: ad oggi è stato sostituito il 20% dei punti luce della sede.

Per il Bilancio di sostenibilità, si è scelto di realizzare una versione digitale del documento, per evitare consumi di carta. Per quanto riguarda la sintesi del bilancio, invece, è stata stampata in un numero limitato di copie, utilizzando carta certificata.

Descrizione e prestazione della flotta aziendale

(G4-EN5, G4-EN30)

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

- Fiat Doblò (7 posti - immatricolazione: 2014)
- Fiat Ducato (camper, 4 posti - immatricolazione: 2000)
- Ford Transit (furgone cassonato, 3 posti - immatricolazione: 2010)
- Volkswagen Golf (5 posti - immatricolazione: 2012)
- Peugeot Vogue (motociclo 50 cc, 1 posto - immatricolazione: 2012)
- Volkswagen Transporter (9 posti - immatricolazione: 2003)
- Volkswagen Transporter Combi (9 posti - immatricolazione: 2014)

L'unico cambiamento rispetto all'anno precedente è l'acquisizione di un camper, avvenuta nell'ultimo trimestre dell'anno. Il mezzo ha subito una revisione complessiva ed è stato dotato di un nuovo allestimento, funzionale alla sua funzione: verrà infatti utilizzato per il nuovo servizio di unità di strada che inizierà a operare nel 2018.

TABELLA 55 - PRESTAZIONI FLOTTA AZIENDALE

	2017	2016	2015	2014
Consumi carburante automezzi aziendali	10.950 L	11.700 L	10.800 L	12.000 L
Chilometri percorsi dagli automezzi aziendali	59.055 km	65.000 km	65.500 km	50.000 km

Rifiuti

(G4-EN23)

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 56 - RIFIUTI

	2017	2016	2015
Rifiuti organici/umido domestico	64.200 L	63.500 L	80.000 L

Plastica e metallo	138.500 L	140.500 L	130.000 L
Carta e cartone	18.500 L	19.800 L	10.000 L
Vetro	11.000 L	14.900 L	14.000 L

Nel 2017, la Fondazione, ha ridotto la produzione di tutti i tipi di rifiuti, a eccezione della frazione umida. Un miglioramento dettato da un numero minore di persone ospitate, certamente, ma anche da un maggior impegno in favore della raccolta differenziata.

I rifiuti speciali come toner e farmaci vengono smaltiti tramite un fornitore specializzato che li ritira presso la sede della Fondazione. Dal 2017, è iniziato un conteggio anche per questo tipo di rifiuti, in particolare di toner esauriti (26 L), tubi fluorescenti (neon - 13 L) farmaci scaduti e infetti (rispettivamente 9 L e 5 L).

Obiettivo della Fondazione per il 2018 è migliorare ulteriormente i risultati legati alla raccolta differenziata dei rifiuti, lavorando per introdurre nuove modalità di smaltimento di alcuni tipi di rifiuti, che consentiranno anche misurazioni ancora più precise.

Metodologia

(G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32)

Il Bilancio di sostenibilità 2017 della Casa della carità si inserisce all'interno di un progetto pluriennale iniziato con il Bilancio di sostenibilità 2014 e proseguito con le edizioni 2015 e 2016. Quest'ultima è stata la prima a essere asseverata. Obiettivo del percorso è comunicare in maniera efficace le attività e i risultati della Fondazione a tutti i suoi stakeholder.

Tutti i quattro 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 dalla Fondazione per la redazione del presente documento, è "in accordance - Core."

A questo link 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 pluriennale di lavoro per il Bilancio di sostenibilità è stato deciso dal Consiglio di amministrazione della Fondazione, che ha approvato il testo della presente versione nel corso della riunione del DATA.

Periodo e perimetro del bilancio

(G4-18, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23)

Il presente bilancio si riferisce a dati e prestazioni avvenute nel corso dell'anno solare 2017; 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 2015 e 2016.

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:

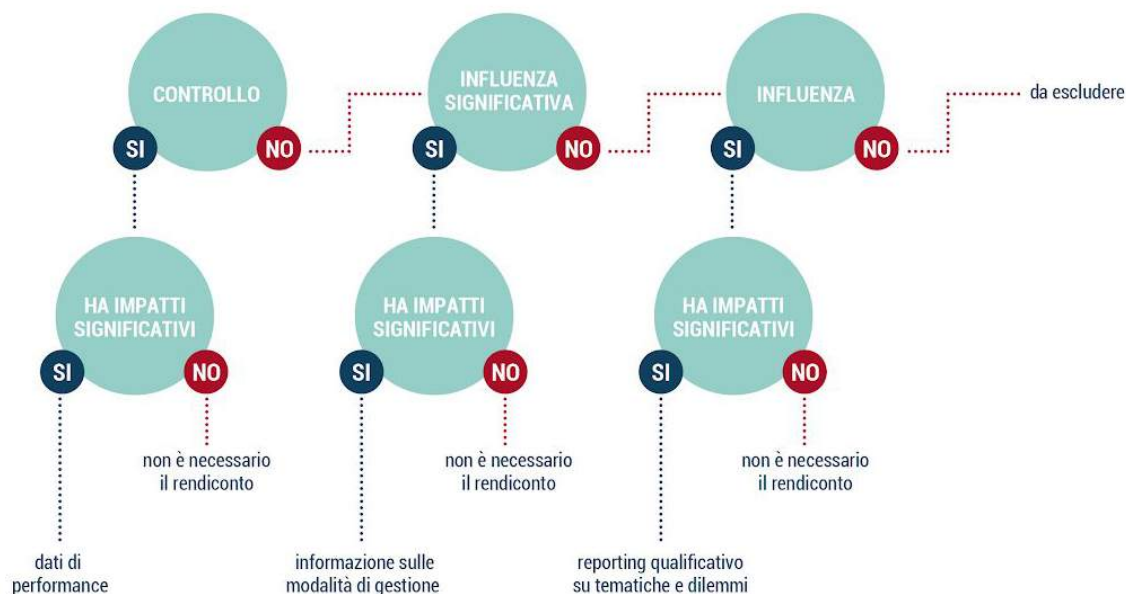
- il livello di controllo/influenza sulla realtà considerata, in termini giuridici e finanziari;
- il livello di controllo/influenza sulle attività gestionali e organizzative della realtà considerata;
- il grado e la significatività dell'impatto ambientale, economico e sociale prodotto dalla realtà sulla 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 e per oggettivare la decisione finale di inclusione è stato applicato il seguente albero delle decisioni.

ALBERO DELLE DECISIONI



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

- Associazione Volontari Casa della carità: informazioni sulla collaborazione con la Fondazione (Capitolo 4).
- Associazione Amici Casa della carità: informazioni sulla collaborazione con la Fondazione (Capitolo 4).
- Associazione Articolo 21: informazioni sulla collaborazione con la Fondazione (Capitolo 4).
- Istituto Beata Vergine Addolorata (iBVA): rendiconto non necessario.
- Centro Ambrosiano di Solidarietà (CeAS): rendiconto non necessario.

Dal 2014 al 2017, 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.

Coinvolgimento degli stakeholder

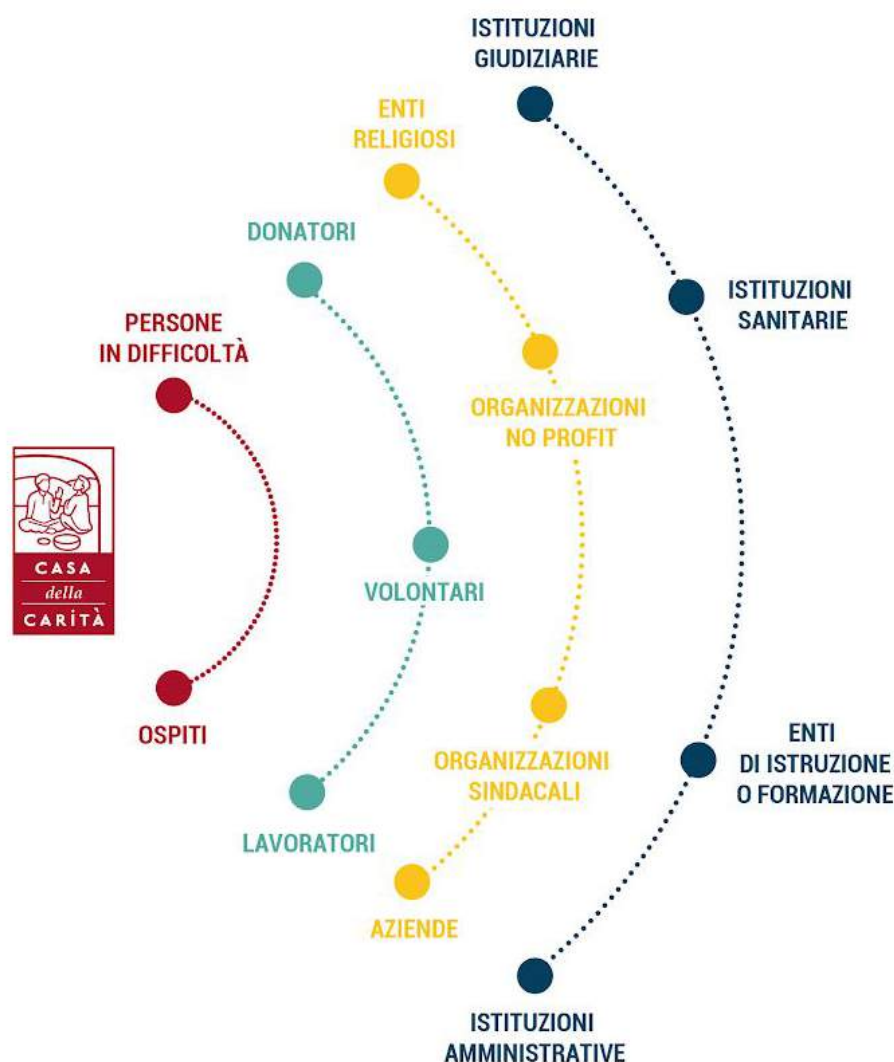
(G4-19, G4-25, G4-26, G4-27)

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, a cominciare dal 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.

MAPPATURA PER GRUPPI DEGLI STAKEHOLDER DELLA FONDAZIONE



Stakeholder interni

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.

Coinvolgere stakeholder come le persone che la Fondazione ospita o aiuta è un processo complesso. La Casa della carità ha avviato da anni un percorso di studio e sperimentazione per misurarne il benessere.

In particolare, la Fondazione ha provato a somministrare ai suoi ospiti un questionario per misurarne il benessere e in particolare la salute mentale (GHQ - General Health Questionnaire), con l'idea di sottoporre le domande alle persone ospitate all'inizio e alla fine del loro periodo alla Casa della carità.

Nel 2017, il questionario è stato somministrato a 16 ospiti all'inizio dell'ospitalità presso la Casa della carità. Maggiori difficoltà, invece, si sono riscontrate nel fare la stessa procedura alle persone accolte una volta che hanno lasciato la Fondazione. Le difficoltà linguistiche dei cittadini stranieri, le importanti fragilità di alcuni ospiti con problemi psichici o le dimissioni non programmate hanno fatto sì che, nel corso dell'anno, non sia stata effettuata nessuna rilevazione in uscita. Per il 2018, si stanno pensando nuove strategie per affrontare questa criticità, raccogliendo un numero minimo di dati anche in uscita ed evitando di sovraccaricare il lavoro degli operatori.

Per quanto riguarda, invece, lavoratori e volontari, la misurazione del loro benessere e della loro soddisfazione si è intrecciata alle attività di formazione e programmazione previste nel corso dell'anno. All'interno di un percorso in quattro incontri, tutte le equipe di lavoro della Fondazione hanno avuto la possibilità di confrontarsi sugli aspetti positivi e negativi del loro operato.

MATRICE SWOT



In particolare, tutti i componenti dei 19 gruppi di lavoro omogenei che hanno seguito il percorso, hanno compilato individualmente e collegialmente una matrice SWOT. Sono state così individuati, a livello interno, punti di forza e debolezza e, a livello esterno, opportunità e minacce. Quindi, è stato avviato un dialogo per cercare le modalità più efficaci per sfruttare al meglio punti di forza e opportunità e, per contro, lavorare sui punti di debolezza e sulla riduzione delle minacce.

Il percorso, iniziato nel mese di ottobre, si concluderà nel 2018 con l'obiettivo ultimo di fornire alla governance della Fondazione una serie di indicazioni dal basso utili non solo per pianificare le attività future della Casa della carità, ma anche per migliorare il benessere e la soddisfazione di lavoratori e operatori.

Stakeholder esterni

Per stakeholder esterni della Casa della carità, invece, si intendono tutti gli enti e tutte 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. Si tratta di 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...

Il lavoro per la stesura del Bilancio di sostenibilità ha portato la Fondazione, a partire dal 2014, a svolgere un ampio lavoro di coinvolgimento degli stakeholder esterni, che si è articolato in tre fasi.

Al fine di identificare in maniera globale ed uniforme i vari stakeholder è stata definita la mappatura dei portatori di interesse suddivisi in otto categorie: Enti di istruzione e formazione, Organizzazioni no profit, Istituzioni, Enti religiosi, Enti di formazione ed istruzione, Aziende, Organizzazioni sindacali e Cittadini.

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 quel gruppo di stakeholder perché non sufficientemente numerosi).

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 57 - 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

Sono quindi stati individuati dei temi di interesse ed è stato realizzato un questionario per ciascun gruppo di stakeholder. Alla luce della metodologia sopra esposta e dell'applicazione dei coefficienti di riduzione, sono state individuate le quantità di stakeholder da coinvolgere effettivamente con il questionario. 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 nel corso del 2016.

TABELLA 58 - 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

Infine, le risposte raccolte sono la base dalla quale si è partiti per costruire la matrice di materialità, ottenuta incrociando ciò che è di interesse per gli stakeholder esterni con ciò che è di interesse per gli stakeholder interni. Questo strumento, realizzato nel 2016 e considerato valido anche per il 2017 dal momento che gli stakeholder della Fondazione sono cambiati in maniera minima, ha costituito il punto di partenza per la stesura di questa edizione del Bilancio di sostenibilità, con l'intento di approfondire maggiormente ciò che gli stakeholder della Casa della carità considerano più importante.

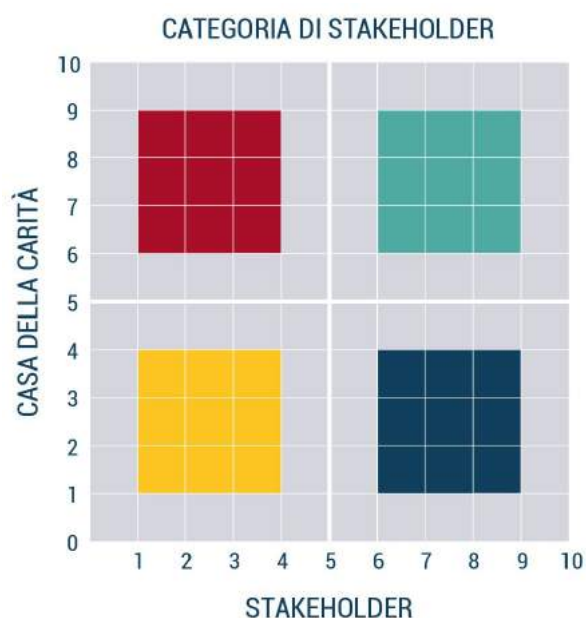
Matrici di materialità

(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 e 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 incrocia l'importanza dei temi per entrambe le parti.

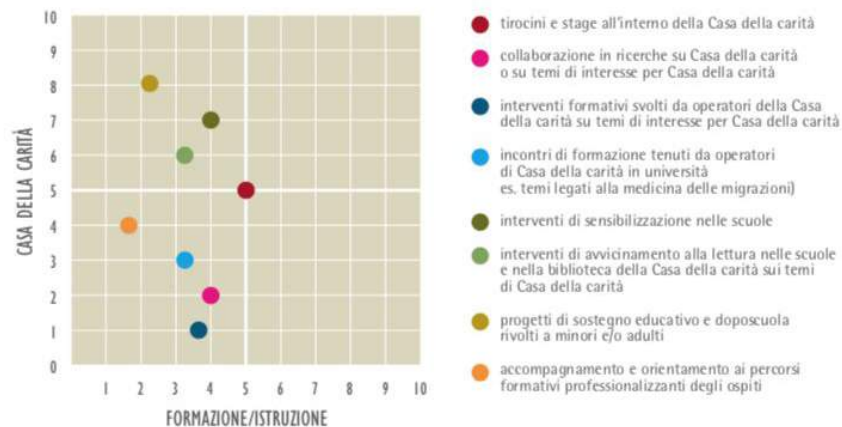
QUADRANTI DI MATERIALITÀ



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

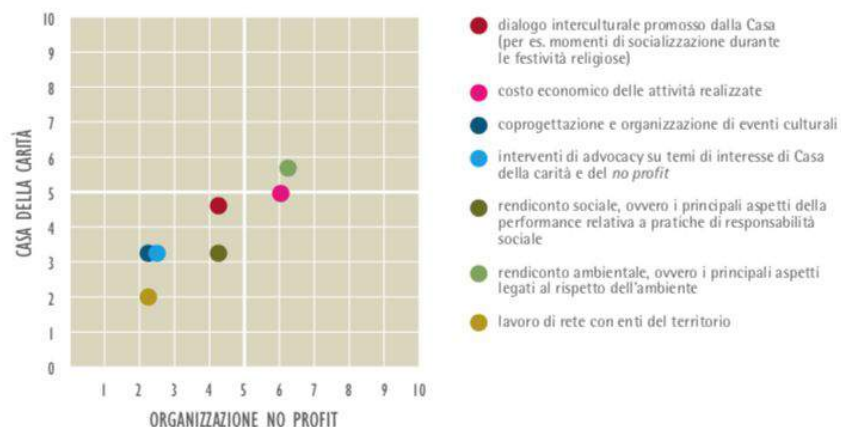
Enti di istruzione e formazione



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

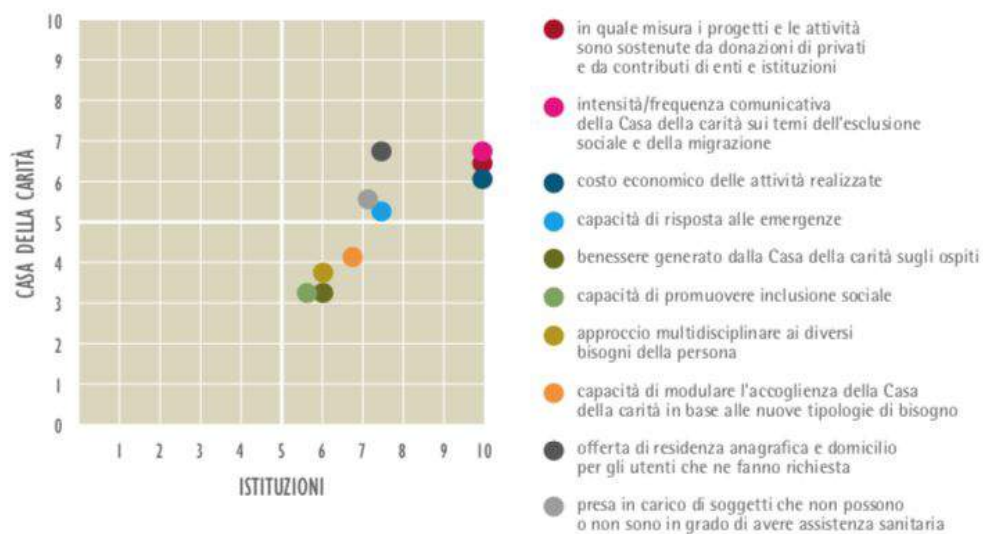
Organizzazioni no profit



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.

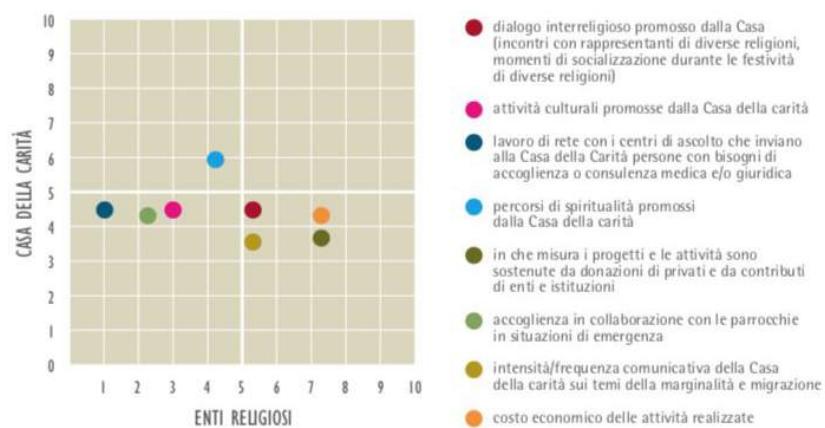
Istituzioni



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

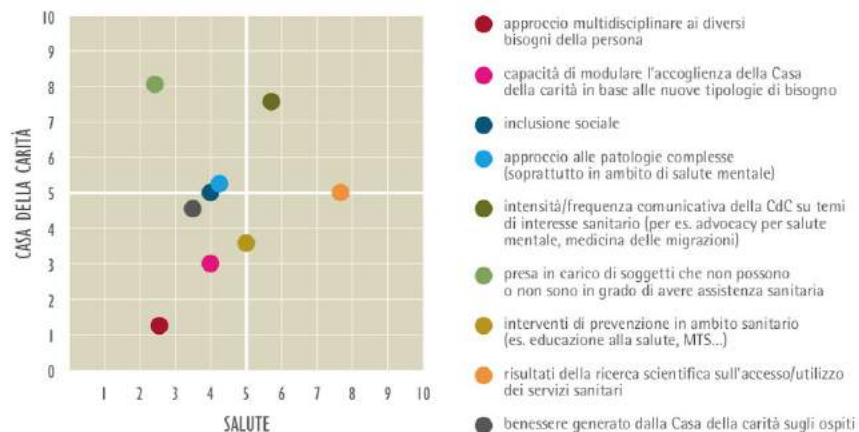
Enti religiosi



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

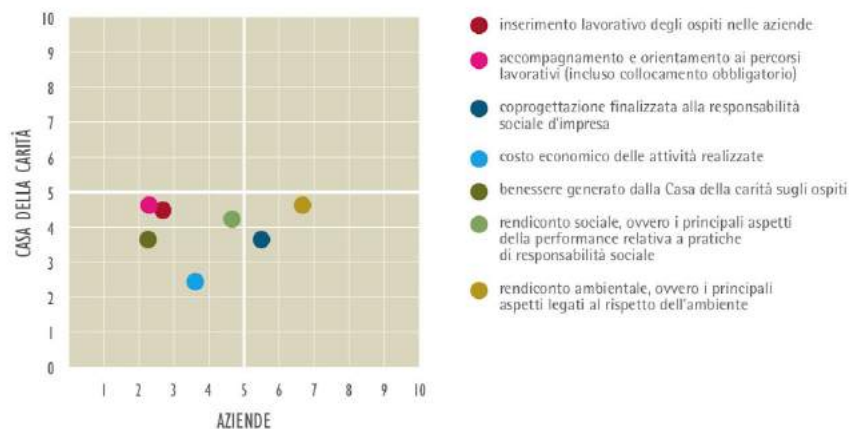
Istituzione sanitarie



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 3 temi emersi dal questionario, senza incrocio con i valori espressi dalla Casa della carità:

1. i costi, le fonti e le modalità di finanziamento delle attività della Casa della carità
2. le opportunità di fare volontariato

3. 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.

Asseverazione del bilancio

(G4-33)

L'asseverazione del Bilancio di sostenibilità 2017 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.

Dopo che CISE ha asseverato per la prima volta il Bilancio di sostenibilità della Casa della carità nel 2017, la Fondazione ha confermato la sua scelta perché ha valutato molto positivamente la forte esperienza di CISE nel settore no profit e il lavoro svolto per l'edizione precedente.

Nella sezione *Allegati* è possibile consultare la Lettera di asseverazione di CISE.

Allegati

- A. Elenco degli stakeholder
- B. Bilancio consolidato al 31 dicembre 2017
- C. Lettera di asseverazione

Elenco Stakeholder Casa della carità

ATI - ASSOCIAZIONI TEMPORANEE DI IMPRESA E ATS - ASSOCIAZIONI TEMPORANEE DI SCOPO

- Cooperativa Comunità Progetto Onlus
(ATI - Ospitalità richiedenti asilo e rifugiati vulnerabili)
- Cooperativa Farsi Prossimo Onlus
(ATI - Ospitalità richiedenti asilo e rifugiati vulnerabili)
- Centro Ambrosiano di Solidarietà - CeAS
(ATI - Centro di autonomia abitativa-CAA)
- Consorzio SIR
(ATS - Condominio solidale e ATI - Salute in rete)
- Comin Cooperativa Sociale di Solidarietà
(ATI - Scegliere insieme la strada di casa)
- C.R.M. Cooperativa sociale
(ATI - Scegliere insieme la strada di casa)
- Fondazione Arché
(ATI - Scegliere insieme la strada di casa)
- Comune di Milano (ATI - Primi Passi)
- Comin Cooperativa Sociale di Solidarietà
(ATI - Primi Passi)
- Integrazioni cooperativa (ATI - Primi Passi)
- Associazione Villa Pallavicini (ATI - Primi Passi)
- Fondazione Somaschi ONLUS
(ATI - Centro di emergenza sociale - CES)
- Libera. Associazioni, nomi e numeri contro le mafie
(ATI - Libera il bene)
- A&I Società Cooperativa Sociale (ATI - Salute in rete)
- Cooperativa sociale Lotta contro l'Emarginazione
(ATI - Salute in rete)
- Cooperativa sociale Olinda (ATI - Salute in rete)
- Fondazione Bertini Malgarini (ATI - Salute in rete)
- Cooperativa Farsi Prossimo Onlus (Fra noi)
- AFOL Sud (N.E.T. Work Uepe)
- A&I Società Cooperativa Sociale (ET)

ISTITUZIONI ED ENTI PUBBLICI

- Casa circondariale San Vittore
- Celav - Centro di Mediazione al lavoro
- Centro di Formazione Fleming
- Città Metropolitana di Milano
- Comune di Milano

- Comune di Pioltello
- Comune di Sesto San Giovanni
- Fondazione Cittalia
- Il Casa di Reclusione di Milano Bollate
- Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali
- Ministero dell'Interno
(Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione)
- Municipio 2 del Comune di Milano
- Prefettura di Milano
- Provveditorato dell'amministrazione penitenziaria della Lombardia
- Questura di Milano
- Regione Lombardia
- Servizio Centrale SPRAR
- Servizio Sociale Professionale Territoriale
- Municipio 2 - Comune di Milano
- Tribunale di Milano
- UEPE - Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna
(Tribunale di Milano)
- Ufficio Servizio Sociale per Minorenni di Milano

SOCIETÀ PARTECIPATE DEL COMUNE DI MILANO

- MM-Metropolitana Milanese
- ALER Milano
- ENTI SANITARI
- ASP Catanzaro
- ASST Fatebenefratelli Sacco
- ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda
- ASST Monza (San Gerardo)
- ASST Santi Paolo e Carlo
- AUSL Bologna
- AUSL Ferrara
- AUSL Parma
- AUSL Reggio Emilia
- CPS 10 - Via Asiago
- CPS Corso Plebisciti
- CPS di viale Puglie
- CPS Via Litta Modigliani
- Fondazione IRCCS Ca' Granda-Ospedale Maggiore Policlinico

- Fondazione Santa Clelia Barbieri
- IRCCS Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri
- Ospedale Maggiore Policlinico
- Ospedale San Gerardo di Monza
- Ospedale San Raffaele

ENTI CULTURALI

- Associazione per MITO Onlus
- Bibliolavoro
- Centro Studi Jacques Maritain
- Edizioni Radici future
- Fondazione Carlo Maria Martini
- Fondazione Culturale San Fedele
- Fondazione Ismu
- Gruppo Azioni Innovative Territoriali (GRAIT)
- Il Margine
- Il Saggiatore
- Milan Center for Food Law and Policy
- Mondadori
- Piccolo Teatro di Milano
- Ponderosa Music & Art
- Rizzoli
- Sonomusica
- Spazio Teatro No'hma | Teresa Pomodoro
- Spring edizioni
- Teatro della Cooperativa
- Teatro officina

SCUOLE ED ENTI DI FORMAZIONE

- Circolo didattico G.B. Perasso (*Milano*)
- Istituto Comprensivo Statale Paolo e Larissa Pini (*Milano*)
- Liceo artistico statale Caravaggio di Milano
- Liceo Scientifico Statale A. Volta (*Milano*)
- Liceo Scienze Umane Preziosissimo Sangue
- Università Cattolica del Sacro Cuore
- Università degli Studi di Milano
- Università degli studi di Milano - Bicocca
- ORGANIZZAZIONI SINDACALI
- CGIL
- CISL
- Fim Cisl Lombardia
- UIL

ENTI RELIGIOSI

- Arcidiocesi di Milano
- Azione Cattolica Ambrosiana
- Caritas Ambrosiana
- Casa della Cultura Musulmana
- Chiesa Valdese di Milano

- CO.RE.IS. (Comunità Religiosa Islamica)
- Comunità ebraica di Milano
- Confraternita dei Sufi Jerrahi-Halveti
- Congregazione Suore del Preziosissimo Sangue
- Decanato di Turro
- Decanato Laico Zona 2
- Forum delle religioni
- 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*)

ORGANIZZAZIONI DELLA SOCIETÀ CIVILE

- A 77 Cooperativa Sociale
- A Buon Diritto
- A&I Onlus
- ACLI
- Amici di Francesco ONLUS
- ARCI
- Arimo
- ASGI
- Ass.ne Accademia di Comunicazione
- Ass.ne Gennaro e Lia De Stefano
- Assistenza sanitaria San Fedele
- Associazione Gruppo Carcere Mario Cuminetti
- Associazione Luca Rossi per l'Educazione alla Pace e l'Amicizia tra i Popoli
- Associazione Sesta Opera San Fedele
- Avvocati per niente Onlus
- Banco Farmaceutico
- C.R.M. cooperativa sociale
- Campagna Salute Mentale
- Casa Del Giovane Lavoratore
- Cascina Verde Onlus
- CeAS
- Centro Anziani Cascina San Paolo (*via Trasimeno*)
- Centro Astalli
- CILD - Coalizione Italiana Libertà e Diritti civili
- CNCA - Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza
- Comin Cooperativa Sociale di Solidarietà
- Consorzio SIR
- Cooperativa Comunità Progetto Onlus
- Cooperativa Farsi Prossimo Onlus

- Cooperativa La Strada
- Cooperativa Novo Millennio
- Cortili solidali
- CS&L Consorzio Sociale
- FEANTSA - European Federation of National Organisations Working with the Homeless
- fio.PSD - Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora
- Fondazione aiutiamoli (*Centro diurno La città del sole*)
- Fondazione Arché
- Fondazione Banca Popolare di Lodi
- Fondazione Cariplo
- Fondazione Somaschi
- Fondazione Triulza
- Fondazione Vodafone
- Forum Terzo Settore Milano
- Gruppi RariE20
- iBVA
- Koiné - Cooperativa sociale Onlus
- Libera. Associazioni, nomi e numeri contro le mafie
- Monastero Santa Chiara
- NAGA
- Nati per leggere
- NCO - Nuova Cooperazione Organizzata
- Parrocchia S.ta Maria Maddalena
- Pro Civitate Christiana
- Proges
- Radicali Italiani
- Rinascita Cristiana - Milano
- Suoni sonori
- Super, il festival delle periferie
- Tempo per l'infanzia - Cooperativa sociale Onlus
- UNEBA
- UNHCR
- Unione Samaritana



Fondazione **Casa della carità** "Angelo Abriani" **RAMO ONLUS**
 via F.Brambilla 10 - 20128 Milano
 C.F. 97316770151 - P.IVA 08241220964
 Tel. 02.25935.337 - Fax 02.25.935235
 Email relazione@casadellacarita.org
www.casadellacarita.org



BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2017
STATO PATRIMONIALE

Attività	Istituzionale 2017	Onlus 2017	Consolidato 2017	Consolidato 2016
Immobilizzazioni Immateriali nette	4.425.250,41	-	4.425.250,41	4.478.982,64
Immobilizzazioni Materiali nette	618.462,33	44.679,67	663.142,00	618.576,84
Immobilizzazioni Finanziarie	4.633.903,59	21.349,63	4.655.253,22	4.649.692,26
Crediti Diversi	539.912,88	1.080.918,64	1.600.831,52	1.598.473,44
Disponibilità Liquide	11.849,67	620.855,95	632.705,62	859.939,35
Ratei e risconti attivi	29.183,91	6.938,47	36.122,38	31.568,97
TOTALE ATTIVITA'	10.258.562,79	1.754.742,36	12.013.305,15	12.237.233,50

Passività	Istituzionale 2017	Onlus 2017	Consolidato 2017	Consolidato 2016
Debiti v/Banche	970.228,98	-	970.228,98	858.587,82
Debiti v/fornitori	157.028,11	344.004,04	501.032,15	501.184,31
Debiti v/istituti Previdenziali	42.889,36	113.627,52	156.516,88	158.807,65
Debiti Tributarli	33.742,59	24.251,60	57.994,19	69.119,68
Altri Debiti	200.018,17	455.921,87	655.939,84	704.293,37
Fondo trattamento fine rapporto	143.893,07	523.067,15	666.960,22	598.817,23
Altri fondi	30.350,00	70.750,00	101.100,00	465.000,00
Ratei e Risconti Passivi	-	-	-	1.600,77
TOTALE	1.578.150,28	1.531.621,98	3.109.772,26	3.365.410,83
PATRIMONIO NETTO	8.773.870,96	107.951,71	8.881.822,67	8.875.929,64
TOTALE PASSIVITA'	10.352.021,24	1.639.573,69	11.991.594,93	12.231.340,47
Avanzo (Disavanzo) di gestione	-	115.168,67	21.710,22	5.893,03
TOTALE A PAREGGIO	10.258.562,79	1.754.742,36	12.013.305,15	12.237.233,50

FONDAZIONE
"CASA della CARITA' ANGELO ABRIANI"
 Via F. Brambilla, 8-10 - 20128 MILANO
 C. F. 97316770151

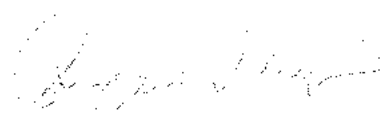
BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2017
CONTO ECONOMICO

Proventi	Istituzionale 2017	Onlus 2017	Consolidato 2017	Consolidato 2016
Proventi Attività Tipiche	966.539,00	1.656.939,00	2.623.478,00	2.524.541,21
Contributo Arcidiocesi 8 per mille	100.000,00	-	100.000,00	100.000,00
Contributo cinque per mille	-	69.479,61	69.479,61	59.008,29
Contributi da enti	400.000,00	20.000,00	420.000,00	420.300,00
Contributi su progetti da enti pubblici	447.789,00	24.600,00	472.389,00	435.774,78
Contributi su progetti da enti privati	18.750,00	188.977,15	207.727,15	157.708,27
Contratti prestazioni servizi Enti pubblici	-	1.321.835,96	1.321.835,96	1.343.793,25
Contratti prestazioni servizi Enti privati	-	32.046,28	32.046,28	7.956,82
 Donazioni e raccolta fondi	 30.411,40	 1.512.413,47	 1.542.824,87	 2.575.312,46
Lasciti/eredità	20.000,00	-	20.000,00	3.300,82
Donazioni	10.411,40	914.926,35	925.337,75	1.845.355,85
Donazioni mailing	-	597.487,12	597.487,12	693.618,99
Omaggi	-	-	-	33.036,80
 Altri proventi	 44.797,87	 15.864,55	 60.662,42	 43.846,71
Rimborso spese coduzione Aler	25.662,12	-	25.662,12	28.284,53
Rimborsi vari	2.200,00	15.104,54	17.304,54	1.197,43
Plusvalenze cessione immobilizzi	15.300,00	-	15.300,00	20,00
Sopravvenienze attive	1.635,75	760,01	2.395,76	14.344,75
 Utilizzo Accantonamenti	 28.900,00	 335.000,00	 363.900,00	 100.000,00
Utilizzo accantonam.manutenz e ristruttur.fabbr.	28.900,00	-	28.900,00	-
Utilizzo accantonam.progetti futuri	-	335.000,00	335.000,00	100.000,00
 Proventi Finanziari	 18.575,34	 259,18	 18.834,52	 79.477,76
Interessi attivi su C/C banca	0,03	42,65	42,68	16,94
Risultato gestione titoli	18.489,74	-	18.489,74	79.373,73
Altri proventi	85,57	216,53	302,10	87,09
 TOTALE PROVENTI	 1.089.223,61	 3.520.476,20	 4.609.699,81	 5.323.178,14


FONDAZIONE
"CASA della CARITA' ANGELO ABRIANI"
 Via F. Brambilla, 8-10 - 20128 MILANO
 C. F. 97316770151

BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2017
CONTO ECONOMICO

Oneri	Istituzionale 2017	Onlus 2017	Consolidato 2017	Consolidato 2016
Acquisti e spese dirette funzionamento	177.363,07	649.140,32	826.503,39	1.006.984,21
Spese funzionamento generale	221.444,77	280.211,16	501.655,93	560.784,51
Spese servizi promozionali e raccolta fondi	17.758,74	559.072,36	576.831,10	650.149,93
Spese godimento beni terzi	59.214,23	-	59.214,23	69.534,70
Retribuzioni personale e assimilati	485.094,38	1.821.293,22	2.306.387,60	2.188.779,14
Ammortamenti e svalutazioni	147.998,08	29.015,01	177.013,09	177.231,96
Accantonamenti	-	-	-	445.000,00
Oneri diversi di gestione	12.898,17	57.180,86	70.079,03	145.604,82
Oneri Finanziari	42.467,62	9.394,60	51.862,22	54.505,84
Imposte sul reddito	18.443,00	-	18.443,00	18.710,00
TOTALE COSTI	1.182.682,06	3.405.307,53	4.587.989,59	5.317.285,11
Avanzo (Disavanzo) di gestione	- 93.458,45	115.168,67	21.710,22	5.893,03
TOTALE A PAREGGIO	1.089.223,61	3.520.476,20	4.609.699,81	5.323.178,14


FONDAZIONE
"CASA della CARITA' ANGELO ABRIANI"
 Via F. Brambilla, 8-10 - 20128 MILANO
 C. F. 97316770151

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

Forlì, 21/06/2018

Oggetto: Relazione dell'organismo indipendente CISE in merito alla
revisione limitata del Bilancio Sociale edizione 2017 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 14/06/2018, dalla lettura del documento
Bilancio di sostenibilità 2017, è possibile affermare che il *Bilancio di*

Sostenibilità 2017, 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 della Fondazione
- colloqui con il personale e con i volontari della Fondazione

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 soprattutto nell'ottica di migliorare e comunicare la propria performance:

- Può essere migliorato, in termini di facilità di comprensione per il lettore, il processo attraverso il quale viene definito il peso dei diversi stakeholder e stabilite, di conseguenza, le priorità nel coinvolgimento degli stessi.
- La metodologia di ascolto della categoria di stakeholder "imprese" dovrebbe essere resa più efficiente, mediante l'utilizzo di tecniche che assicurino un risultato significativo, nell'identificazione delle effettive aspettative di questa categoria, nei confronti della Fondazione stessa.
- Il processo di raccolta di *feed-back* da parte degli ospiti appare non ancora messo a regime; pur comprendendo la complessità, legata alla specificità delle persone ospitate e dei servizi erogati, nel costruire un simile strumento in grado di produrre risultati significativi, e apprezzando gli sforzi fatti dalla Fondazione, riteniamo trattarsi di un canale di ascolto essenziale che dovrebbe essere, anche con soluzioni innovative e creative, pienamente attivato.
- Le modalità di coinvolgimento dei collaboratori nei processi decisionali non appaiono, al momento, pienamente consolidate. Non è in discussione l'effettività di tale coinvolgimento, che appare evidente, ma l'assenza di principi generali codificati pubblicamente, che possano rendere, nel tempo, una simile modalità un'*acquisizione culturale* in grado di caratterizzare l'organizzazione, indipendentemente dai singoli che in futuro ne faranno parte.
- Si ritiene importante evidenziare come, tra i fornitori della Fondazione, ricoprano un ruolo rilevante i fornitori di servizi quali, medici, psicologi, assistenti sociali, etc. grazie ai quali vengono erogati assieme ai dipendenti, le attività che caratterizzano la Fondazione. Conoscere i criteri con cui tali collaboratori chiave vengono individuati e selezionati, potrebbe essere importante per il pubblico di destinazione del bilancio.
- Si suggerisce, inoltre, a livello lessicale di utilizzare sempre la dicitura "non profit" rispetto a "no profit" e la parola "rilevanza" al posto di "materialità" (es. matrice di rilevanza).
- Infine data la natura della Fondazione e le fitte relazioni che intrattiene con la comunità le istituzioni, i sostenitori e gli stakeholder in generale, sembra opportuno suggerire il passaggio,

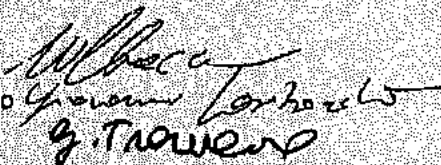
con i tempi e le modalità che verranno ritenute più proprie
dall'organo di governo, verso uno strumento di rendicontazione
come il Bilancio di Impatto in grado di rappresentare al meglio, a
giudizio del team, il ruolo e l'importanza delle attività della
Fondazione, presso la comunità.

Il team di verifica

Massimo Chiocca

Giovanni Lombardo

Giuseppe Traverso



C.I.S.E.

Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico
Adesita Spedite della Camera di Commercio della Romagna
Corso della Repubblica 5, 47121 Forlì (FC)
Tel. +39 0543 50211 Fax +39 0543 36215
www.imprendica.net - info@imprendica.net

Indice dei contenuti GRI

Indicatore GRI	Pagina del Bilancio di sostenibilità	Pagina
G4-1	Lettera del presidente	2
G4-3	Fondazione	4
G4-4	Fondazione	4
G4-5	Fondazione	4
G4-7	Fondazione	4
G4-8	Stakeholder	14
G4-9	Lavoratori Rendiconto sociale	6 61
G4-10	Rendiconto sociale	61
G4-11	Dipendenti	61
G4-12	Catena di fornitura	78
G4-13	2017	9
G4-14	Certificazioni Rapporti con i media	14 20
G4-15	Stakeholder Certificazioni	14
G4-16	Stakeholder	14
G4-17	Rendiconto economico	69
G4-18	Periodo e perimetro del Bilancio	83
G4-19	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrici di materialità	84 89
G4-20	Periodo e perimetro del Bilancio	83
G4-21	Periodo e perimetro del Bilancio	83
G4-22	Periodo e perimetro del Bilancio	83
G4-23	Periodo e perimetro del Bilancio	83
G4-24	Stakeholder	14
G4-25	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrici di materialità	84 89
G4-26	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrici di materialità	84 89
G4-27	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrici di materialità	84 89
G4-28	Metodologia	82
G4-29	Metodologia	82
G4-30	Metodologia	82

G4-31	Metodologia	82
G4-32	Metodologia	82
G4-33	Asseverazione del bilancio	93
G4-34	Organizzazione	10
G4-35	Organizzazione	10
G4-36	Struttura Organizzativa	11
G4-37	Coinvolgimento degli Stakeholder	84
G4-38	Organizzazione	10
G4-39	Organizzazione	10
G4-40	Organizzazione	10
G4-41	Modello di organizzazione, gestione e controllo	13
G4-46	Struttura organizzativa Crediti e ringraziamenti	11 105
G4-47	Struttura organizzativa Crediti e ringraziamenti	11 105
G4-48	Metodologia	82
G4-56	Valori Modello di organizzazione, gestione e controllo	5 13
G4-57	Modello di organizzazione, gestione e controllo	13
G4-58	Modello di organizzazione, gestione e controllo	13
G4 EC1	Valore aggiunto	71
G4 EC3	Trattamenti pensionistici	76
G4 EC4	Contributi statali	76
G4 EC5	Trattamento economico nuovi assunti	77
G4 EC6	Rapporto tra governance e comunità locale	77
G4 EC7	Investimenti e relativi servizi	77
G4 EC9	Rapporto tra fornitori e comunità locale	78
G4 EN3	Consumi	80
G4 EN4	Consumi	80
G4 EN5	Consumi - Descrizione e prestazione della flotta aziendale	80 81
G4 EN8	Consumi	80
G4 EN23	Rifiuti	81
G4 EN30	Flotta Aziendale	81
G4 EN31	Consumi	80
G4 LA1	Dipendenti	61
G4 LA2	Dipendenti	61

G4 LA3	Rientro al lavoro al termine del congedo parentale di maternità/paternità	66
G4 LA4	Periodo minimo di preavviso a fronte di modifiche organizzative	66
G4 LA5	Numero e percentuale di lavoratori rappresentanti per la salute e la sicurezza	67
G4 LA6	Tasso infortuni, malattie professionali, giornate perse	67
G4 LA7	Tasso infortuni, malattie professionali, giornate perse	67
G4 LA9	Formazione	64
G4 LA12	Composizione degli organi direttivi per genere, età, qualifica	68
G4 LA13	Livelli di retribuzione aziendale	68
G4 SO1	Le attività sul territorio	47
G4 SO3	Modello di organizzazione, gestione e controllo	13
G4 SO4	Modello di organizzazione, gestione e controllo	13
G4 PR3	Casa Francesco Casa Nido Attività finanziate con fondi pubblici	32 36 69
G4 PR4	Casa Nido	36
G4 NGO08	Comunicazione e raccolta fondi	18
G4 NGO10	Comunicazione e raccolta fondi	18

Crediti e ringraziamenti

Il Bilancio di sostenibilità 2017 è stato realizzato da un gruppo di lavoro di operatori e volontari della Casa della carità composto da: Angie Scala, Armando Zeni, Bianca Rizzo, Cecilia Trotto, Ciro Di Guida, Cristina Sampietro, Cristina Viganò, Davide Vaghi, Diego Mazzocchi, Donatella De Vito, Doudou Khouma, Elisabetta Rossi, Emanuele Manzini, Fiorenzo De Molli, Francesca Cerutti, Gabriele Liaci, Gaia Lauri, Generoso Simeone, Giannico Ruffin, Giorgio Caimi, Iole Romano, Jean Pierre Orru, Laura Arduini, Luisa Brembilla, Marino Zecchinato, Marisa Omini, Marzia Ravazzini, Massimiliano Soldati, Matilde Brockhaus, Matteo Pugliese, Maurizio Azzollini, Milena Occhielli, Paolo Riva, Peppe Monetti, Pietro Fiorito, Serena Pagani, Silvia Landra, Simona Sambati, Simone Zambelli, Stefano Bianchi, Tea Geromini, Tiziana Scardilli, Valentina Rigoldi, Vita Casavola.

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

Il progetto di comunicazione del sito del Bilancio è di Sunrise TAG: Emanuele Iovine (project leader), Lara Merli (art direction) e Michela Chiucini (sviluppo web).

Le fotografie del Bilancio sono state realizzate da Marco Garofalo.

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

Suggerimenti

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



Consulta la versione digitale
del Bilancio di sostenibilità sul sito
sostenibilita.casadellacarita.org