



Una Casa aperta. Sempre. A tutti.



Bilancio di sostenibilità 2018

Fondazione Casa della carità "Angelo Abriani"





Fondazione
CASA
della
CARITÀ
Angelo Abriani

Una Casa aperta. Sempre. A tutti.

Bilancio di sostenibilità 2018

Indice

Lettera del presidente >> 2

Metodologia >> 4

Periodo e perimetro del Bilancio >> 4

Coinvolgimento degli stakeholder >> 6

Matrici di materialità >> 15

Asseverazione del Bilancio >> 20

Fondazione >> 21

Valori >> 22

Storia >> 25

2018 >> 27

Organizzazione >> 28

Stakeholder >> 32

Attività di comunicazione e raccolta fondi >> 36

Accoglienza >> 45

Attività di ospitalità residenziale >> 46

Attività diurne >> 57

Attività sul territorio >> 68

Cultura >> 75

SOUQ - Centro Studi Sofferenza Urbana >> 78

Biblioteca del Confine "Carlo Maria Martini" >> 79

Campagne sociali >> 83

ROMA Civil Monitor >> 84

Eventi culturali >> 84

Formazione >> 85

Percorsi di conoscenza e volontariato >> 86

Spiritualità >> 86

Trasparenza >> 88

Rendiconto sociale >> 88

Rendiconto economico >> 96

Rendiconto ambientale >> 107

Crediti e ringraziamenti >> 111

Indice dei contenuti GRI >> 112

Lettera del presidente: una Casa aperta. Sempre. A tutti.

Nel contesto attuale, accogliere non è facile. Ma è quanto mai necessario. È quello che ci ha chiesto di fare Carlo Maria Martini. È quello che abbiamo fatto nel 2018, come racconta questo Bilancio di sostenibilità.

(102-14) (G4-1)

Aminata è un'ospite senegalese della Casa della carità. È arrivata molto giovane in Italia, è stata accolta in via Brambilla e sta compiendo un bel percorso di inclusione e autonomia: ha imparato l'italiano, studia e lavora. Una sera - mi hanno raccontato le operatrici - è rientrata in lacrime. Durante il viaggio di ritorno, in pullman, aveva ceduto il suo posto a un'anziana signora che non solo aveva rifiutato, ma l'aveva pesantemente insultata per il colore della sua pelle.

Le lacrime di Aminata sono il simbolo di quanto sia diventato difficile fare accoglienza, andare oltre le differenze, mettere "prima le persone", con la loro dignità e i loro diritti. Nel 2018, questa frase l'abbiamo ripetuta molte volte. Ci ha accompagnato, ci ha dato coraggio, ci ha spinto a continuare, nonostante egoismo e chiusura sembrassero prevalere.

Siamo stati una Casa aperta. Sempre. A tutti.
E, per esserlo, siamo dovuti andare controcorrente.

È dura ammetterlo, ma è così. Nel contesto attuale, accogliere non è facile. Ma è quanto mai necessario. È quello che ci ha chiesto di fare Carlo Maria Martini, quando ha voluto la Fondazione. È quello che abbiamo fatto nel 2018, come racconta questo Bilancio di sostenibilità. Ed è quello che vogliamo continuare a fare in futuro.

Vogliamo essere una Casa aperta per chi è in difficoltà, chi non trova alternative, chi è costretto ad affrontare tanti problemi alla volta. Per questo le nostre porte sono aperte: per dare ospitalità a chi bussa, ma anche per uscire verso chi soffre per le strade di Milano, chi è talmente fragile da non riuscire nemmeno a chiedere aiuto.

Vogliamo essere una Casa aperta agli interrogativi, alle riflessioni, alle contaminazioni tra saperi diversi. Per questo facciamo cultura partendo dal nostro lavoro sociale: perché siamo convinti che dall'ascolto delle persone più fragili nascono idee importanti per vivere bene insieme, tutti. Non vogliamo chiuderci nell'autoreferenzialità, essere un ente che eroga solo servizi, ma conservare una carica propositiva culturale e politica, immaginando soluzioni innovative e concrete.

Vogliamo essere una Casa aperta perché trasparente, spiegando chiaramente cosa facciamo, come lo facciamo e grazie a chi, rendicontando nel dettaglio i risultati del

nostro lavoro, riconsegnando il nostro impegno alla comunità nella quale operiamo ogni giorno.

Trasparenti nei numeri e nei conti, ma anche nelle idee e nei valori, perché a chi ci sostiene chiediamo un'adesione concreta, ma anche ideale a una sfida complessa: partire dalla dignità di ogni persona per costruire insieme il benessere, la convivenza, la coesione, in una sola parola, quell'amicizia civica che ci ha insegnato il cardinal Martini.

È un impegno di giustizia, che non potremmo portare avanti senza l'aiuto delle tante persone che camminano insieme a noi, a cominciare dai donatori e i volontari della Fondazione, cui va il mio più sincero ringraziamento. Insieme a loro, vogliamo continuare ad essere portatori di speranza, fiducia e coraggio. Vogliamo continuare ad accogliere. Vogliamo continuare a consolare e incoraggiare le tante Aminata che bussano alla nostra porta.



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 [questo link](#) 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.

Metodologia: come e perché fare un Bilancio di sostenibilità

Il Bilancio di sostenibilità è per la Casa della carità uno strumento di rendicontazione, un modo per essere aperti all'esterno, comunicando con tutti i diversi stakeholder della Fondazione.

(102-50 | 102-51 | 102-52 | 102-53 | 102-54) (G4-28 | G4-29 | G4-30 | G4-31 | G4-32)

Consulta l'indice dei contenuti GRI (pagina 102)

Il Bilancio di sostenibilità 2018 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, 2016 e 2017. Dal 2016, il Bilancio di sostenibilità è asseverato. Obiettivo del percorso è comunicare in maniera efficace le attività e i risultati della Fondazione a tutti i suoi stakeholder. L'edizione 2018 è stata realizzata attraverso un processo che ha coinvolto l'intera Fondazione, seguendo i principi per il reporting di sostenibilità della [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#) nella modalità *core* e, laddove applicabili, in funzione delle relative specifiche per il settore delle organizzazioni non governative (G4 Sector s NGO).

A questo link è disponibile una tabella con l'elenco degli indicatori previsti dai GRI Standards, le corrispondenti sezioni del documento nel quale sono rendicontati e gli indicatori della precedente versione GRI-G4, seguendo la quale sono state redatte le precedenti edizioni del Bilancio di sostenibilità. 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 27 maggio 2019.

Periodo e perimetro del bilancio

(102-46 | 103-1 | 102-48 | 102-49) (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 2018; 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 2016 e 2017. In alcuni casi, i dati sono relativi al solo 2018 perché riguardano nuovi indicatori oppure indicatori rivisti rispetto a quelli usati nelle precedenti edizioni. In altri casi, sono stati aggiunti i dati relativi agli anni 2015 e 2014 per fornire un quadro ancora più completo.

Il perimetro del bilancio comprende le attività della Fondazione Casa della carità "Angelo Abriani" (d'ora in poi, chiamata semplicemente "Casa della carità" o "Fondazione"), che opera sul territorio della Città Metropolitana di Milano, e quelle di altre realtà a essa

vicine. Per definire il livello di inclusione di queste ultime, sapendo che per realtà si intende un organismo, struttura o singola organizzazione legalmente riconosciuta anche in assenza di identità giuridica, sono stati presi in considerazione i seguenti aspetti:

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

Più in dettaglio, per cercare di capire quale livello di vicinanza abbia 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 quattro realtà con i seguenti risultati:

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

Dal 2014 al 2018, 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.

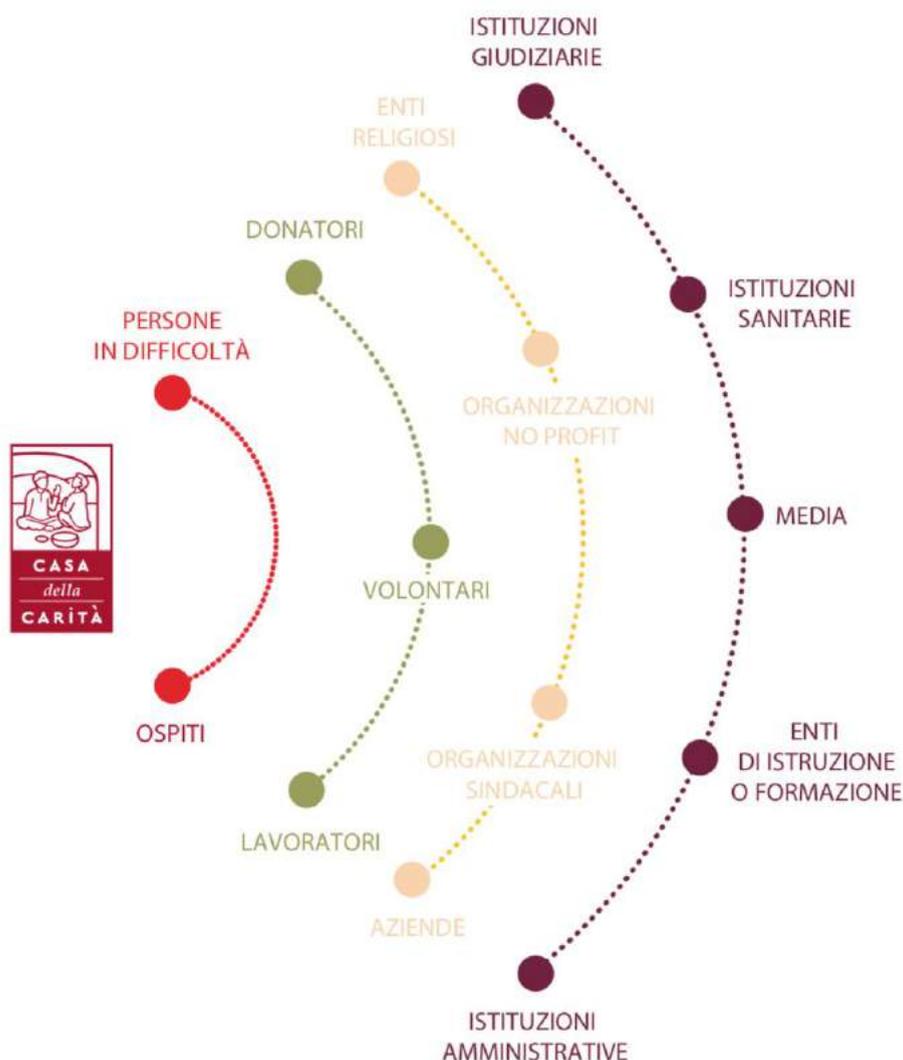
Coinvolgimento degli stakeholder

(G4-19 | G4-25 | G4-26 | G4-27 | G4-37)

La Casa della carità è al centro di una fitta rete di contatti e collaborazioni. La mappatura e la selezione degli stakeholder 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 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. Il lavoro di preparazione del Bilancio di sostenibilità 2018 si è concentrato, in particolar modo, sugli stakeholder interni, seguendo tre direttrici. In tutti e tre i casi, si è trattato di nuove attività, in alcuni casi sperimentali.

Ospiti

La prima attività di coinvolgimento degli stakeholder interni ha riguardato gli ospiti della Casa della carità, e cioè quelle persone che vengono ospitate dai servizi di ospitalità residenziale della Fondazione. Ascoltare gli ospiti è fondamentale per capire meglio i loro bisogni e, quindi, migliorare le attività e la pianificazione strategica. Dopo un confronto con gli operatori che si occupano direttamente di questa attività, si è scelto di utilizzare la tecnica del focus group, perché lascia liberi gli ospiti di esprimersi nel modo più spontaneo possibile e, grazie al confronto tra i partecipanti, consente una migliore comprensione delle opinioni sui temi in discussione. La scelta è ricaduta su questo strumento anche a causa delle difficoltà incontrate in passato nel somministrare dei questionari scritti agli ospiti.

Obiettivo del focus group è stato comprendere il livello di benessere delle persone ospitate dalla Fondazione, con una particolare attenzione su otto temi: cibo, spazi di ospitalità, relazione con operatori e volontari, salute, attività, momenti di festa, spiritualità e prospettive future. Al focus group, che è durato circa due ore, hanno partecipato 10 ospiti, eterogenei per età, genere, nazionalità e periodo di permanenza alla Casa della carità, tutti con le minime competenze linguistiche necessarie per partecipare alla discussione. L'incontro è iniziato con la presentazione di ciascun partecipante, cui è stato chiesto di indicare sul planisfero il proprio paese di origine. Quindi, il confronto vero e proprio è stato introdotto da otto immagini, una per ciascuna area tematica, poste al centro del tavolo per facilitare la comprensione di tutti. Qui di seguito riportiamo una sintesi dei punti emersi per ciascun tema. Per tutela della privacy, gli ospiti verranno identificati con le lettere U per gli uomini e D per le donne e con un numero.

CIBO

Il giudizio sul cibo della mensa è nel complesso positivo, sia sulla quantità sia sulla varietà dei piatti. Viene riscontrata disponibilità ad andare incontro alle esigenze di tutti, anche da parte del personale percepito come meno qualificato. Emerge la necessità di poter usare gli spazi della cucina in maniera autonoma e con orari più flessibili di quelli attuali.

D1: "Mi manca la possibilità non tanto di cucinare ma di fare una tisana un tè, ma capisco che la cucina sia stata chiusa perché eravamo noi a lasciare sporco".

SPAZI DI OSPITALITÀ

Complessivamente sono descritti come abbastanza comodi e puliti. Gli aspetti negativi sono legati soprattutto alla capienza delle stanze per gli uomini (in ciascuna stanza vi sono tre letti a castello per un totale di sei posti letto) e alle dimensioni degli armadi, considerati troppo piccoli per tenere in ordine i vestiti.

D1: "C'è chi tutti i giorni fa le pulizie per noi e questo è da apprezzare. Gli orari per spegnere le luci danno il tempo del riposo e quiete".

U1. "Si va in giro [con i vestiti] tutti stropicciati"

D2: "Le camere sono luoghi preziosi".

U2: "Sei persone respirano la stessa aria, non è buono".

RELAZIONE CON OPERATORI E VOLONTARI

I partecipanti concordano nel dire che, come ospiti, vengono accompagnati nel risolvere i loro problemi e che, al bisogno, c'è sempre un operatore o un volontario con cui parlare. Si riscontrano anche alcune lamentele sugli orari degli operatori.

U1: *“Si viene seguiti bene”.*

U2: *“Ci sarebbe bisogno degli educatori anche di notte”.*

SALUTE

Complessivamente, i medici della Fondazione vengono descritti come presenti e disponibili. Qualcuno suggerisce orari di presenza più ampi, anche nel fine settimana.

D1: *“Quando sono venuta qui non stavo bene. Ora meglio! Perché quando ci sono le visite mi accompagnano e ho imparato a prendere le medicine”.*

ATTIVITÀ

Gli ospiti dimostrano buona conoscenza delle attività ricreative organizzate dai volontari, mostrando di apprezzarle. Tutti sono al corrente anche del corso di italiano. Al contrario, emerge la necessità, a volte, di avere spazi personali e la criticità di spiegare meglio agli ospiti quali attività culturali avvengono alla Casa.

D2: *“Ci sono tante attività. Casomai manca lo spazio per stare da soli in silenzio”*

SPIRITUALITÀ

Praticamente tutti i partecipanti concordano nel dire che, alla Fondazione, c'è spazio per la preghiera di ciascuno. Tra chi è religioso, nessuno sostiene di aver mai trovato difficoltà nei modi, luoghi e tempi per pregare.

U1: *“Ci si rispetta”.*

MOMENTI DI FESTA

Su questo tema, i partecipanti non si sono espressi in maniera netta. Alcuni sostengono che si potrebbero organizzare più momenti di festa.

PROSPETTIVE FUTURE

Il futuro è legato soprattutto al tema del lavoro e, a questo proposito, la maggioranza concorda nel dire che gli ospiti sono seguiti nella ricerca lavoro, a cominciare da momenti di formazione e tirocini, ciascuno secondo le sue capacità.

D2: *“C'è la domanda su cosa vorresti fare... perchè uno non pensa a stare qui sempre, anche se stai bene e sei protetto, pensi in prospettiva”*

U1: *“Avere uno spazio dove vivere stabile mi ha permesso di fare qualcosa e ora ho un lavoretto”.*

In conclusione, si è trattato di una prima esperienza sperimentale, ma positiva che, in futuro, ci si propone di replicare e ampliare, coinvolgendo anche ospiti di altri servizi.

Accanto a questa attività specifica di coinvolgimento degli stakeholder interni, viene sottolineata, infine, l'esistenza di alcuni momenti di riunione tra operatori e ospiti delle

attività di ospitalità residenziale. Si tratta di incontri che si svolgono periodicamente e che hanno tra i loro obiettivi l'ascolto dei bisogni delle persone accolte dalla Fondazione.

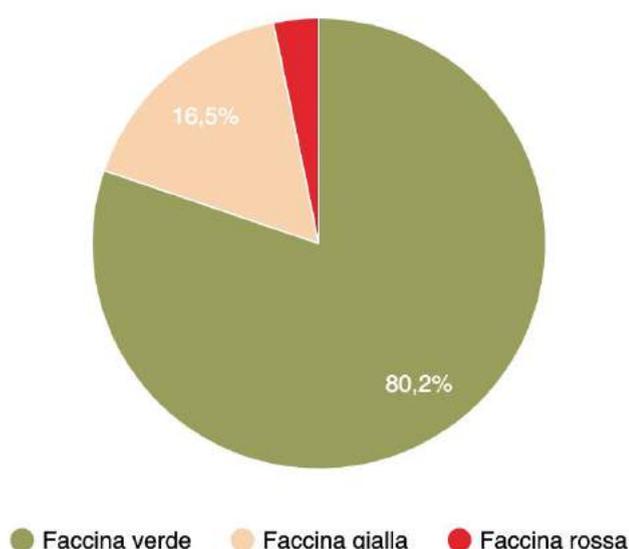
Persone seguite dalle attività diurne e sul territorio

La seconda attività di coinvolgimento degli stakeholder interni ha riguardato le persone in difficoltà che usufruiscono dei servizi diurni della Fondazione. Anche in questo caso, grazie al confronto con gli operatori, si sono individuati tre servizi dai quali cominciare a misurare la soddisfazione delle persone coinvolte e si è scelta la modalità più adatta per farlo. La scelta è caduta sul servizio di docce e guardaroba, sul laboratorio occupazionale anziani e sul progetto Scegliere insieme la strada di casa, limitatamente a quelle persone che frequentano la sede della Fondazione una volta alla settimana. Lo strumento utilizzato è stata una un sondaggio con dei simboli, per superare le difficoltà linguistiche di molti dei partecipanti.



Per ciascun servizio, sono stati effettuati due sondaggi anonimi, in due momenti diversi dell'anno, che hanno ottenuto complessivamente 405 risposte. Fatte queste necessarie premesse, l'80,2% delle persone interpellate si è detto soddisfatto dei servizi offerti dalla Casa della carità, avendo scelto il simbolo verde della faccina sorridente. Il 16,5% ha scelto il simbolo giallo con la faccina neutra (qui il dato è interpretabile sia in maniera positiva che negativa) e il 3,2% si è detto insoddisfatto, avendo scelto il simbolo rosso con la faccina arrabbiata.

GRAFICO 1 - RISULTATI SONDAGGIO SODDISFAZIONE - RISULTATI TOTALI



Stakeholder esterni

Per stakeholder esterni della Casa della carità si intendono tutti gli enti e tutte le persone che sono alla base del lavoro quotidiano della Fondazione, quali, enti religiosi, istituzioni amministrative, aziende, enti di istruzione o formazione, organizzazioni no profit e della società civile, organizzazioni sindacali, istituzioni sanitarie, istituzioni giudiziarie e media. Nei confronti di questi stakeholder, nel 2018, l'impegno è stato duplice. Da un lato, si è iniziato un nuovo lavoro di coinvolgimento, con l'obiettivo, nelle prossime edizioni, di sostituire quello precedente. Dall'altro, si sono utilizzate le matrici di materialità realizzate nel 2016 perché ritenute ancora valide.

Grazie alle informazioni fornite dai responsabili di area e di servizio della Fondazione, gli stakeholder sono stati contati, suddivisi in nove macrocategorie (Enti religiosi, Istituzioni amministrative, Aziende, Enti di istruzione o formazione, Organizzazioni no profit e della società civile, Organizzazioni sindacali, Istituzioni sanitarie, Istituzioni giudiziarie, Media) e, per ciascuna macrocategoria, sono stati indicati i più rilevanti. Ad esclusione dei mass media, una categoria di stakeholder peculiare, il cui coinvolgimento segue dinamiche differenti ed è curato direttamente dall'ufficio stampa della Fondazione, questo è il risultato della nuova mappatura:

TABELLA 1 - NUMEROSITÀ STAKEHOLDER ESTERNI

Categoria	Numerosità
Istituzioni giudiziarie	15
Organizzazioni sindacali	17
Istituzioni sanitarie	38
Istituzioni amministrative	40
Enti di istruzione o formazione	51
Aziende	57
Enti religiosi	74
Organizzazioni no profit e della società civile	246
TOTALE	538

Si è scelto quindi di cambiare modalità di coinvolgimento degli stakeholder esterni, passando dal questionario utilizzato in passato a dei focus group, per privilegiare l'aspetto qualitativo delle risposte rispetto a quello quantitativo. Sulla base dei dati raccolti è stata effettuata una selezione dei rappresentanti degli stakeholder più rilevanti da invitare a due focus group, che si sono svolti il 15 e il 16 aprile 2019 e sono stati coordinati da Eugenia Montagnini e da Mariadomenica Cifarelli ([Excursus](#)).

I due focus group hanno visto la presenza complessiva di 16 persone per un totale di 15 organizzazioni che a diverso titolo incrociano l'operato della Fondazione; la maggior parte di esse collabora con la Casa della carità in modo stabile e da tempo (almeno 5 anni), avendo così sviluppato sia una conoscenza puntuale sia una visione complessiva della Fondazione.

Ai focus group hanno partecipato rappresentanti dei seguenti enti: Associazione Gruppo Carcere Mario Cuminetti, ATS Milano, CAMST, Caritas Ambrosiana, Comune di Milano - Assessorato alle politiche sociali, Cooperativa Comin, Cooperativa Liberi Muratori, Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico, Fondazione Vodafone Italia, Istituto di ricerche farmacologiche Mario Negri, Liceo Scientifico Statale A. Volta, Opera San Francesco, Ronda della carità e della solidarietà, Ufficio di Servizio Sociale per Minorenni (USSM) di Milano, Università degli studi di Milano Bicocca.

Utilizzando come stimolo proprio il Bilancio di sostenibilità 2017 (nella sua versione sintetica) sono stati indagati, con le persone intervistate, alcuni aspetti cruciali: gli elementi caratterizzanti e di valore dell'attività della Fondazione e quelli ritenuti, invece, critici, sui quali la Casa della carità deve investire maggiormente e lavorare nel proprio futuro. È stato dedicato anche un tempo al Bilancio di sostenibilità, inteso come strumento di comunicazione.

Fra i punti di forza della Fondazione, quello riconosciuto dai più è la capacità di "andare verso": gli operatori della Casa della carità operano sui territori, cercano le persone più fragili senza aspettare che queste bussino alla porta della Fondazione (diversamente da altri enti/servizi). Altro aspetto caratterizzante della Fondazione è la coerenza tra quanto raccontato di sé e quanto effettivamente realizzato: chi incrocia la Casa della carità per lavoro o per supportarne finanziariamente le attività ritiene che tutto ciò sia un tratto qualificante. Infine, il valore che la Fondazione ripone nelle attività culturali rende i suoi servizi e i suoi progetti ancor più efficaci.

Per quanto riguarda le criticità, quella maggiormente riconosciuta dagli intervistati riguardano il lavorare costantemente in emergenza, spesso per un numero insufficiente di operatori e perché le persone fragili da supportare sono in costante aumento. Per quanto riguarda il Bilancio di sostenibilità viene apprezzato il lavoro di qualità e vengono suggerite, per le prossime edizioni, una comunicazione più capillare e una diffusione più ampia dei risultati annualmente raggiunti. Secondo gli intervistati, infatti, il Bilancio di sostenibilità dovrebbe raggiungere non solo gli stakeholder finora individuati, ma un numero più ampio di persone per far conoscere le buone pratiche della Casa della carità e i temi sui quali quotidianamente è chiamata a intervenire.

Le risposte ottenute durante i focus group saranno il punto di partenza per la creazione di una nuova matrice di materialità per la stesura del Bilancio di sostenibilità 2019 della Fondazione. Per quanto riguarda, invece, questa edizione del Bilancio di sostenibilità, si sono utilizzati ancora i risultati del precedente stakeholder engagement, ritenuti ancora validi e qui di seguito riportati.

Il lavoro di coinvolgimento degli stakeholder realizzato nel 2016 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 2 PERCENTUALI DI RIDUZIONE DELLA NUMEROSITÀ DEGLI STAKEHOLDER

	A	B	C	D	E	F	G
Percentuale	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 3 - 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 e per il 2018, 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

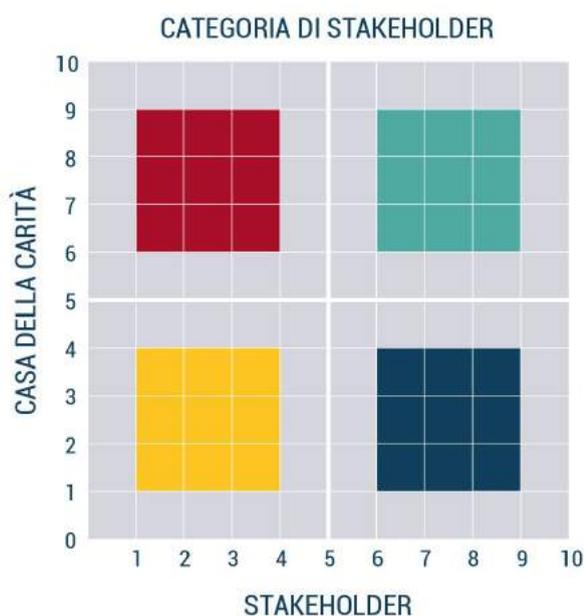
(102-47 | 102-42 | 102-43 | 102-44) (G4-19, G4-25, G4-26, G4-27)

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.

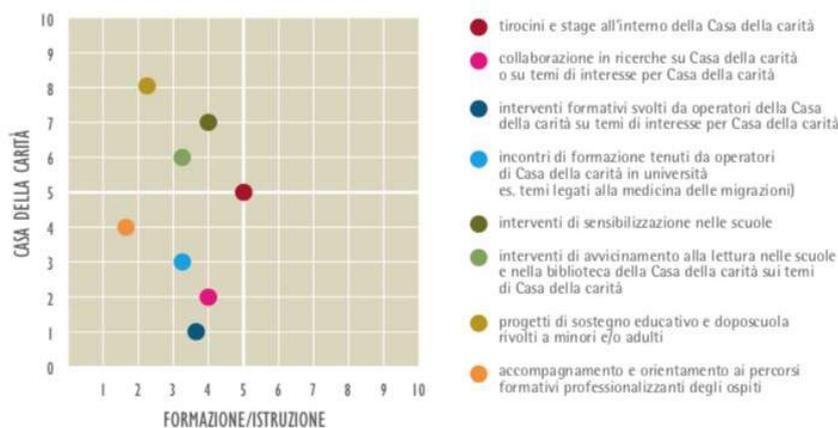
QUADRANTI DI MATERIALITÀ



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

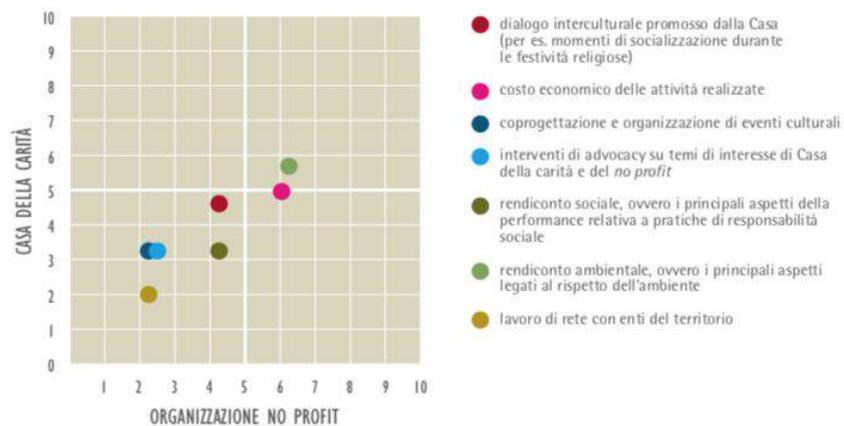
Enti di istruzione e formazione



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

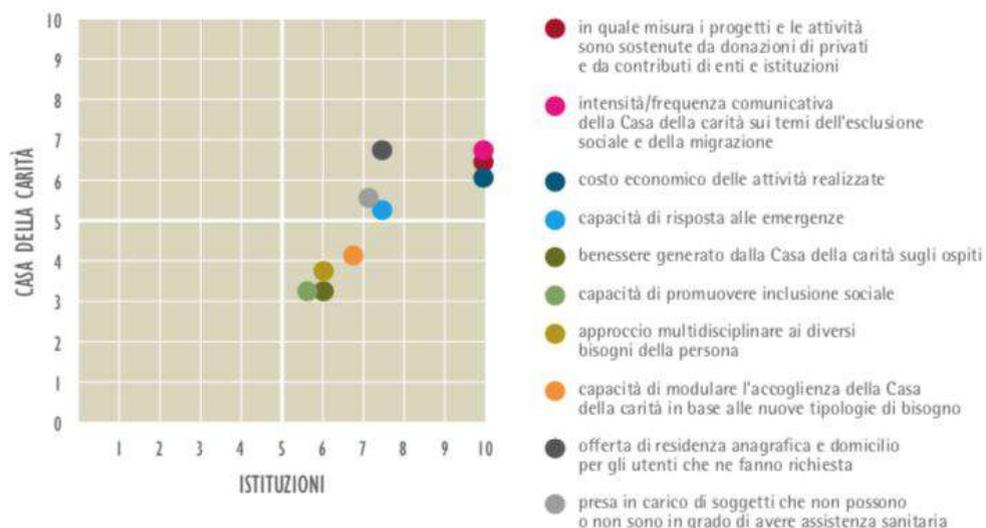
Organizzazioni no profit



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

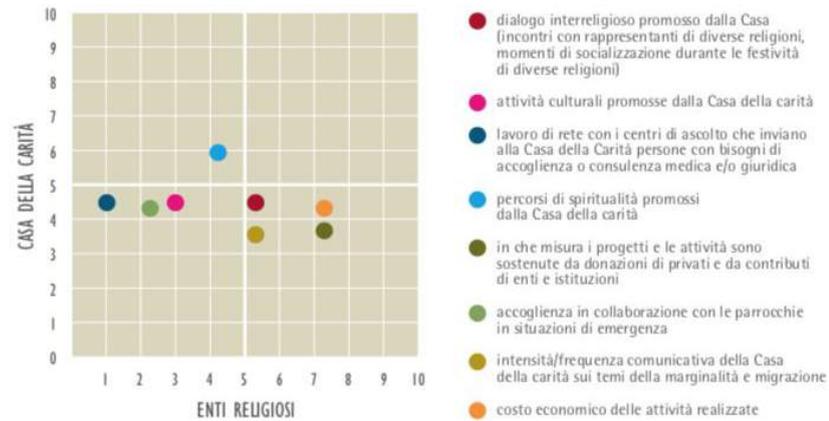


I temi da considerare saranno:

- 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

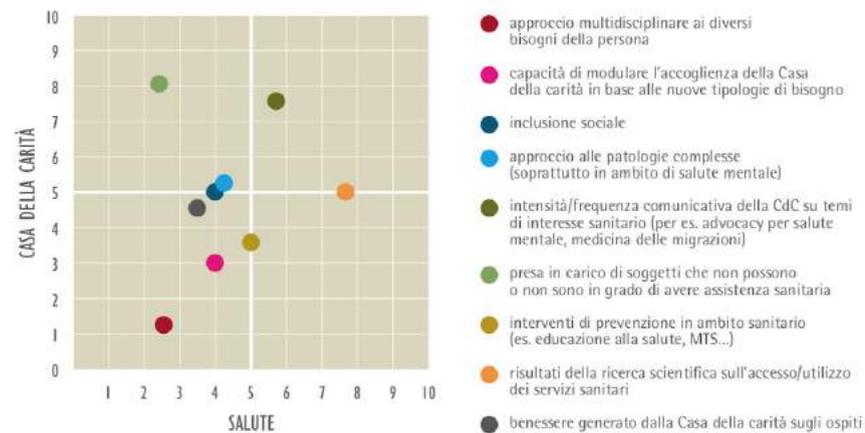
Enti religiosi



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

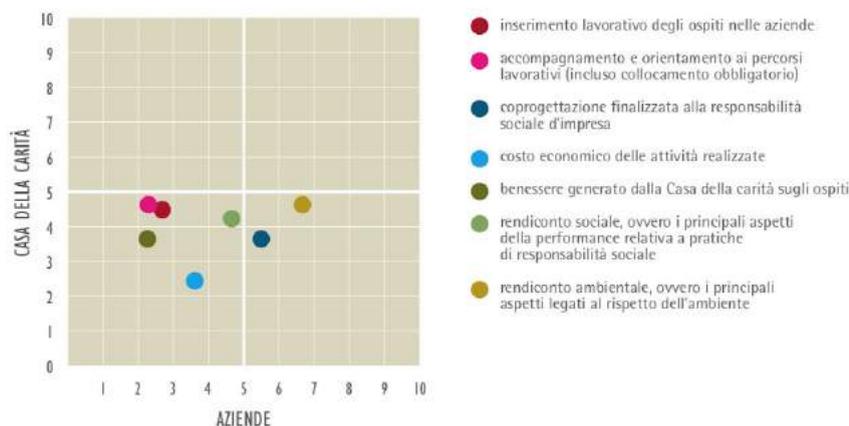
Istituzione sanitarie



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

(102-56) (G4-33)

L'asseverazione del Bilancio di sostenibilità 2018 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 il Bilancio di sostenibilità della Casa della carità nel 2016 e 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.

Fondazione: l'accoglienza si fa cultura

La Casa della carità è un luogo aperto: a tutte le persone in difficoltà e a tutte quelle riflessioni che nascono dal condividere la quotidianità con chi è solo, fragile, escluso.

(102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-45) (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, scelto dal cardinal Martini per guidare la Casa della carità fin dalla costituzione della Fondazione.

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).

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

(102-16) (G4-56)

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 persone e il pianeta. Un impegno che si concretizza accogliendo quelli che il suo fondatore, il Cardinal Carlo Maria Martini, ha definito "gli ultimi degli ultimi".

Le persone accolte dalla Fondazione, infatti, 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. Tutto ciò nella convinzione che lavorare per l'inclusione sociale di chi è escluso porti benefici a tutta la società, creando benessere, sicurezza e coesione sociale.

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 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. In tal senso, un esempio concreto è il lavoro svolto sul tema della residenza anagrafica delle persone senza dimora, portato avanti per anni dalla Casa della carità e confluito nel 2018 in un progetto del Comune di Milano.

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.

Il tema della salute, al centro delle attività 2018 dell'Accademia, è in quest'ottica paradigmatico. La Casa della carità lavora, da sempre, per garantire il diritto alle cure delle

persone più escluse e, partendo dai loro bisogni, ha avviato un percorso di riflessione culturale e proposta politica, Casa Salute, per migliorare il sistema sanitario pubblico cui accede l'intera popolazione.

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 il centro d'ascolto, l'ospitalità di persone fragili ed intere famiglie in difficoltà e i corsi di italiano per adulti, solo per fare alcuni esempi, sono possibili grazie al contributo dei donatori. Nel 2018, hanno sostenuto la Casa della carità 19.322 donatori. Grazie anche a loro, la Fondazione ha potuto aiutare 4.609 persone in difficoltà e lanciare nuovi progetti di accoglienza.

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 2018, sono 103 i cittadini che si sono impegnati come volontari alla Casa della carità, di cui 62 donne e 41 uomini. Nel corso dell'anno, 17 nuovi volontari hanno iniziato a prestare servizio alla Casa della carità. Alla Casa della carità svolgono attività di volontariato anche alcuni detenuti della casa di reclusione di Bollate, grazie all'articolo 21 dell'ordinamento penitenziario, che garantisce la possibilità di uscire temporaneamente dal carcere per svolgere attività lavorative e di volontariato. La Fondazione collabora anche con l'Associazione Volontari Francescani.

Lavoratori

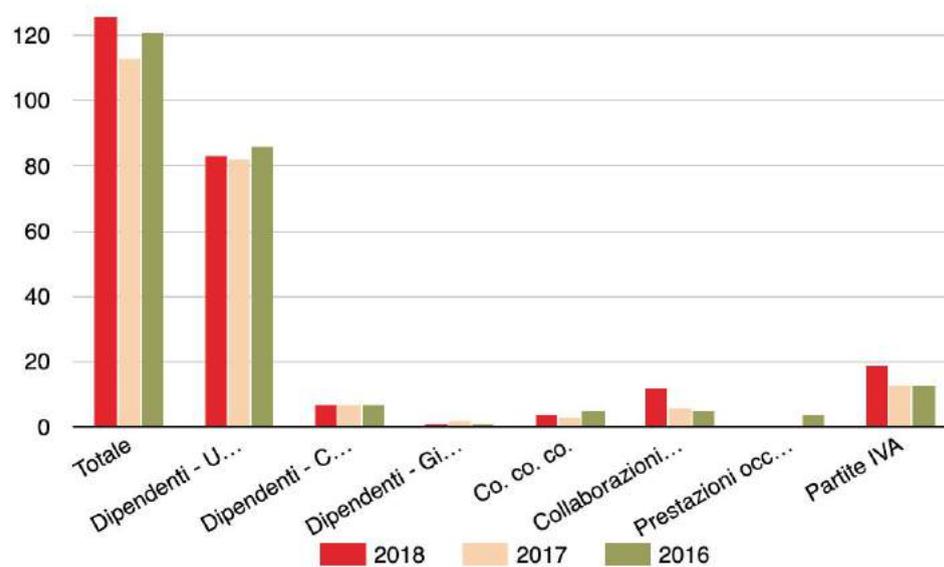
(102-7) (G4-9)

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 2018, le attività della Casa della carità sono state realizzate grazie al lavoro di 126 persone, di cui 65 uomini e 61 donne. Tra questi, si contano 91 dipendenti, 66 dei quali con un contratto a tempo indeterminato. I consulenti sono stati invece 19, mentre i collaboratori 16.

TABELLA 4- LAVORATORI

	2018	2017	2016
Dipendenti - UNEBA	83	82	86
Dipendenti - Commercio	7	7	7
Dipendenti - Giornalisti	1	2	1
Co. co. co.	4	3	5
Collaborazioni occasionali	12	6	5
Prestazioni occasionali accessorie	0	0	4
Partite IVA	19	13	13
Totale	126	113	121

GRAFICO 3 - LAVORATORI



Storia

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 viene organizzato un ricco programma di iniziative: tanti gli ospiti, da don Ciotti a Romano Prodi, dall'Arcivescovo Scola al Sindaco Pisapia.

2015

- Dopo gli attentati terroristici di Parigi, la Casa della carità promuove alcuni incontri di dialogo tra fedi e culture diverse, col nome di *Rime in dialogo, pace in versi*.
- La Fondazione e l'Associazione Amici Casa della carità partecipano ad Expo con conferenze sul cibo per le persone fragili e laboratori per bambini alla cascina Triulza.
- La Presidente della Camera Laura Boldrini 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 viene asseverato da un ente esterno, CISE, che ha verificato la qualità e l'attendibilità delle informazioni contenute. Inoltre, la Casa della carità si adegua alle indicazioni contenute nel decreto legislativo 231/2001, dotandosi di un Modello di organizzazione, gestione e controllo composto da Modello Organizzativo, Codice Etico e Organismo di vigilanza.

2017

- La Fondazione è tra i promotori nazionali della campagna *Ero straniero - L'umanità che fa bene*, per cambiare il racconto dell'immigrazione, superare la legge Bossi-Fini e vincere la sfida dell'inclusione puntando su accoglienza, lavoro e inclusione. Vengono raccolte oltre 90mila firme in tutta Italia per una legge di iniziativa popolare.
- Viene aperta La Tillanzia, una nuova struttura di accoglienza con 40 posti per donne e bambini. Situata a poca distanza da via Brambilla, è aperta al quartiere e realizzata grazie alla collaborazione con la Congregazione Suore del Preziosissimo Sangue.
- Il SOUQ - Centro Studi Sofferenza Urbana ospita l'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i Rifugiati Filippo Grandi nel corso del suo convegno internazionale tenutosi a marzo all'Università degli studi di Milano.

2018

(102-10) (G4-13)

Essere aperti, sempre, a tutti, non è stato facile. Ma nel 2018, la Casa della carità ha rinnovato il suo impegno in favore delle fasce più fragili della popolazione. Grazie al sostegno dei donatori, alla passione dei volontari e alla professionalità di dipendenti e collaboratori, in un anno, la Fondazione ha aiutato 4.609 persone in difficoltà. In un clima generale di crescente chiusura, si è lavorato in favore dell'accoglienza, a livello sia sociale sia culturale, concentrandosi su tre temi principali: i diritti dei più deboli, l'immigrazione e la salute.

I più deboli sono le persone senza dimora che in via Brambilla trovano innanzitutto una risposta ai bisogni elementari, come quello di farsi una doccia, ma anche la possibilità di costruire relazioni, riscoprire il bello e vedere i loro diritti riconosciuti, come successo con il progetto ResidenzaMI. L'immigrazione la Casa della carità la conosce da sempre e, anche nel 2018, ha continuato a ospitare cittadini stranieri che in Italia vogliono costruirsi un futuro e a impegnarsi a livello culturale: i flussi migratori sono un fenomeno strutturale da affrontare unendo umanità e legalità, rispetto dei diritti e attenzione alle fasce deboli. La salute, infine. Che non è solo l'assenza di malattia, ma un concetto molto più ampio di benessere, da costruire come comunità, sui territori, nella vita quotidiana. Proprio come ha insegnato a fare Basaglia, che è stato ricordato in un convegno per il quarantesimo anniversario della legge 180. E proprio come sta facendo il progetto Casa Salute che, nel corso dell'anno, ha fatto passi in avanti molto significativi.

Tre temi, quindi, strettamente legati tra loro, che rappresentano le tante facce concrete di quella "cultura dell'accoglienza" per la quale don Virginio Colmegna, il 10 ottobre, è stato insignito del premio Cittadino europeo 2018. "Un riconoscimento - ha dichiarato il presidente della Fondazione a Bruxelles - che ricevo nome di tutti gli operatori, i volontari e gli ospiti della Casa della carità".

Non è stato facile nemmeno dal punto di vista economico, il 2018. Ma, a fine anno, la Fondazione è riuscita a chiudere il bilancio in positivo per la quinta volta consecutiva. Le

difficoltà legate al calo dei fondi provenienti dalle istituzioni pubbliche, in particolare dal Ministero dell'Interno, sono state superate grazie a un significativo aumento di donazioni e contributi da progetti, soprattutto col Comune di Milano. Le indicazioni positive in materia di sostenibilità economica emerse negli anni precedenti sono state, quindi, confermate, consentendo il prosieguo di tutte le attività sociali dell'anno precedente, il lancio di nuovi progetti e il coinvolgimento di oltre 5mila persone nelle iniziative culturali.

Il 2018, infine, è stato un momento di transizione, durante il quale sono stati messi alcuni dei punti fermi dai quali partire per costruire il futuro della Casa della carità. A gennaio, si è insediato per cinque anni il nuovo Consiglio di Amministrazione, alla cui presidenza è stato confermato don Virginio Colmegna. In primavera, è stato approvato, inoltre, il nuovo modello organizzativo "ad arcipelago" della Fondazione, all'interno del quale è confluita anche la riorganizzazione delle attività culturali.

Si tratta di due passaggi importanti, completati i quali la Casa della carità può ora concentrarsi sulle sfide poste dalla Riforma del Terzo settore: cambiamento e innovazione, sostenibilità e trasparenza. Nel 2018, la Fondazione ha iniziato a lavorare insieme ai suoi garanti, l'Arcidiocesi e il Comune di Milano, per capire come cogliere al meglio le opportunità offerte dalla nuova legislazione.

Organizzazione

(102-18, 102-19, 102-22, 102-23, 102-24) (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 2018, il Consiglio di amministrazione si è riunito 8 volte.

Il Consiglio di amministrazione entrato in carica ad inizio 2018 è composto da:

- don Virginio Colmegna, presidente, designato dall'Arcivescovo di Milano
- Giuseppe Maria Paolo Garofano, consigliere, designato dal Vicario Episcopale della città di Milano;
- Gianfranco Crevani, consigliere, designato dalla Caritas Ambrosiana;
- Luca Luigi Arnoldo Formenton Macola, consigliere, designato dal Sindaco di Milano;
- Massimo Minelli, consigliere, designato dalla Caritas Ambrosiana.

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

Il Collegio dei revisori è composto da tre persone e ha il compito di garantire la correttezza della gestione amministrativa della Fondazione, controllare la contabilità e l'esattezza del bilancio e presentare la relazione annuale ai garanti. Dal 2018, il Collegio dei revisori è composto da:

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

Struttura organizzativa

(102-20, 102-30, 102-31) (G4-36, G4-46, G4-47)

Nel 2018, il percorso di riorganizzazione della Fondazione, iniziato l'anno precedente, si è concluso con l'approvazione di un nuovo modello organizzativo, definito "ad arcipelago", e del nuovo conseguente organigramma.

L'immagine dell'arcipelago raffigura le numerose ed eterogenee attività della Casa della carità: tante isole, autonome le une dalle altre e, al tempo stesso, strettamente connesse tra loro. A mettere in comunicazione queste isole sono le equipe, dei gruppi di lavoro periodici e tematici, che si occupano delle attività stesse, dei processi organizzativi e del metodo di lavoro. Le equipe, già presenti nel precedente modello organizzativo, assumono nel nuovo una centralità ancora maggiore: sono momenti di confronto, discussione e predisposizione all'azione per tutti gli operatori; contribuiscono a creare un patrimonio comune di conoscenze; servono alla manutenzione delle energie, delle conoscenze e degli scambi e sono opportunità di arricchimento reciproco.

La Casa della carità ha scelto un modello organizzativo con queste caratteristiche perché vuole essere sempre più un'organizzazione disponibile ad accogliere le istanze che provengono dai propri operatori e dagli ambienti esterni, ma anche un'organizzazione capace di mantenere questa disponibilità grazie alle equipe: l'obiettivo è riconoscere il valore e la fatica dei membri, sostenendoli e allo stesso tempo sollecitandoli, assegnando loro un esplicito mandato esplorativo, così da poter adeguare le proprie prestazioni ai contesti in continua trasformazione.

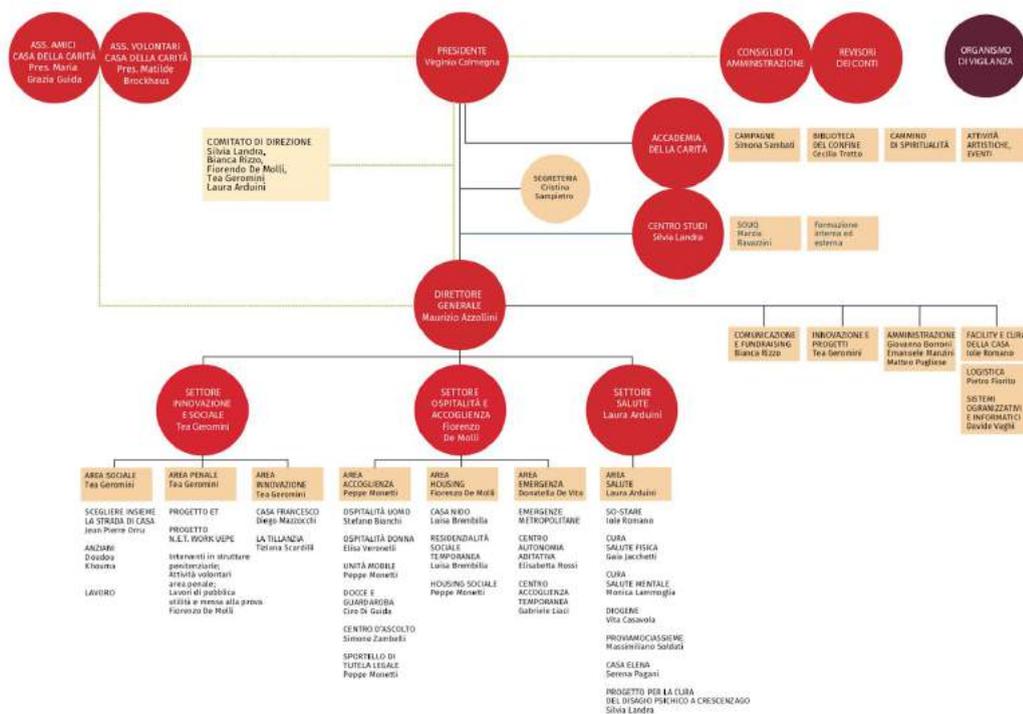
Organigramma

Il nuovo organigramma ha introdotto tre settori all'interno dei quali sono raggruppate le attività sociali della Fondazione: Sociale e Innovazione, Accoglienza e Ospitalità, Salute. I tre settori, i cui responsabili riferiscono direttamente al Direttore generale, sono a loro volta suddivisi in sette aree operative, ciascuna con il proprio responsabile: Sociale, Penale, Innovazione, Accoglienza, Housing, Emergenza e Salute. Ciascun area operativa è, infine, suddivisa in unità operative, gestite dai coordinatori dei singoli servizi.

Per quanto riguarda le attività culturali, invece, l'Accademia, che risponde direttamente al Presidente della Fondazione, coordina le campagne, le attività della Biblioteca del Confine, artistiche e di spiritualità mentre il SOUQ si occupa delle attività del centro studi e di formazione.

All'interno del nuovo sistema organizzativo, 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 di settori, aree e unità. 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.

ORGANIGRAMMA AL 31 DICEMBRE 2018



Il Presidente e il Direttore generale svolgono le loro attività in collaborazione con la Presidenza dell'Associazione Amici Casa della carità, la Presidenza dell'Associazione Volontari Casa della carità e con il Comitato di direzione.

Il Comitato di direzione è una delle novità introdotte dal nuovo modello organizzativo. È un'equipe di lavoro che si ritrova settimanalmente ed è composta dal Presidente, dal Direttore generale, dai responsabili dei settori, della formazione e degli uffici Comunicazione e fundraising. L'altra novità è l'equipe della Casa, che si ritrova mensilmente e coinvolge tutti i responsabili delle aree e tutti i coordinatori delle unità operative. Le equipe di unità, organizzate in maniera differente a seconda delle necessità di ciascun servizio, erano già presenti e sono state confermate, ciascuna con i propri momenti di supervisione esterna.

Modello di organizzazione, gestione e controllo

(102-25, 102-16, 102-17, 205-1, 205-2) (G4-41, G4-56, G4-57, G4-58, G4-S03, G4-S04)

La Casa della carità, in linea con le disposizioni del decreto legislativo 231/2001, è dotata di un Modello di organizzazione, gestione e controllo composto da Modello Organizzativo, Codice Etico e Regolamento dell'Organismo di vigilanza. Il Modello organizzativo è disponibile sulla rete intranet della Fondazione e, su richiesta, in versione cartacea mentre il Codice etico è disponibile sul sito della Fondazione a questo link: casadellacarita.org/codice-etico.

Nel 2018, con il rinnovo del Consiglio di amministrazione della Fondazione, sono cambiati anche i tre componenti dell'Organismo di vigilanza. I nuovi membri sono: Mariangela Torrente, Laura De Carlo e Niccolò Abriani. A loro disposizione, il Consiglio di amministrazione ha stanziato un budget annuale di 5.000 €, che è stato gestito in totale autonomia. I membri dell'organismo svolgono la loro attività a titolo gratuito.

Per segnalare all'Organismo di vigilanza violazioni o presunte violazioni del Modello organizzativo e del Codice etico, è attivo un indirizzo email al quale i dipendenti possono scrivere: odv@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.

Certificazioni

(102-11, 102-12) (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 2018 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

(102-6, 102-12, 102-13, 102-40) (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 e l'Associazione Volontari Casa della carità. Il rapporto della Casa della carità con queste due associazioni è tanto stretto e sinergico che rientrano 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.

Nel corso del 2018, inoltre, la Casa della carità ha stretto nuovi legami a livello locale e nazionale. Nel primo caso, è nato un rapporto di collaborazione con l'Associazione ONLUS SON, "Speranza Oltre Noi" che, dal 2017, opera sul territorio dei quartieri Crescenzago e Adriano, dove la Fondazione ha sede, promuovendo un progetto di abitare solidale per persone fragili. La Casa della carità, inoltre, ha collaborato con la cooperativa sociale New Ideas of Welfare, alla quale è affidata la gestione del punto ristoro interno della sede di via Brambilla e con la quale vengono organizzate iniziative culturali comuni. Si è ulteriormente stretta, infine, la partnership con l'Associazione Volontari Francescani.

A livello nazionale, invece, è proseguito l'impegno con le altre realtà promotrici della campagna *Ero straniero - L'Umanità che fa bene* del 2017 e con quelle che si sono aggiunte per *Welcoming Europe - Per un'Europa che accoglie*. Sempre in ambito culturale, infine, la Casa della carità ha avviato una collaborazione con la neonata Associazione Laudato Si, che ha l'obiettivo di promuovere i valori dell'omonima enciclica di Papa Francesco.

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

La Casa della carità aderisce a Libera. Associazioni, nomi e numeri contro le mafie e a fio.PSD la Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora. In particolare,

Vita Casavola, operatrice della Fondazione e responsabile del progetto Diogene, fa parte del Consiglio direttivo di fio.PSD mentre Donatella De Vito, responsabile area 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 coordinamento lombardo della campagna *Mettiamoci in Gioco* che, a livello nazionale, contrasta il gioco d'azzardo patologico. Dal 2017, inoltre, la Fondazione è parte del Forum Terzo Settore Milano.

Nella sezione *Allegati* è possibile consultare l'elenco delle principali realtà con cui la Fondazione ha avuto relazioni e collaborazioni nel 2018, 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, scuole ed enti di formazione, organizzazioni sindacali, enti religiosi e organizzazioni della società civile.

Associazione Amici Casa della carità



Il 2018 è stato un anno ricchissimo di iniziative per l'associazione [Amici Casa della carità](#). Sul fronte sociale, il progetto CON-Lieto-FINE ha realizzato attività rivolte alla promozione culturale e all'inclusione destinate ai bambini delle scuole dell'infanzia e primarie del quartiere Adriano-Crescenzago. Il progetto ha proposto quattro spettacoli teatrali (28 febbraio, 18 aprile, 28 giugno, 19 ottobre) e il laboratorio «Libri senza parole» per mamme con bambini articolato in 8 incontri tra aprile e settembre.

Sul fronte culturale sono stati organizzati la presentazione dei libri "Il cristiano testimone" con il teologo Marco Vergottini (12 gennaio), "Crescenzago e via Padova – La storia e le immagini" (14 gennaio); l'incontro sulla violenza di genere "Mai più sole" (11 aprile); l'evento musicale "Concerto di primavera" (25 maggio); lo spettacolo teatrale "Alla ricerca di Camille Claudel" (24 ottobre). Inoltre, la presidente Maria Grazia Guida e la responsabile dei progetti per minori Isabel Pogany, hanno portato l'esperienza dell'associazione al Meeting nazionale della Società Italiana per la Promozione della Salute (Milano, 1-2 ottobre) mentre sul tema anziani è uscito sul quotidiano *Avvenire* un lungo articolo di approfondimento con l'appello della nostra associazione a rilanciare anche in Italia la strategia della Salute per tutti per avere "Città amiche degli anziani" (29 luglio).

Nel 2018 siamo stati attivi anche sul piano della promozione dei diritti. Amici Casa della carità ha aderito a "Proposte per una nuova agenda sulle migrazioni in Italia", documento

promosso da un cartello di organizzazioni cristiane, impegnate da decenni nell'ambito delle migrazioni (20 febbraio); ha aderito alla nascita dell'associazione Laudato Si' (29 maggio); ha elaborato con FIM-CISL Lombardia un manifesto e una campagna di comunicazione che "smonta" una serie di luoghi comuni e false verità rispetto al tema migranti (luglio).

Sul fronte dei progetti l'associazione ha continuato anche nel 2018 "Tuteliamoci", che prevede percorsi di supporto alla cura di pazienti stranieri con patologie oncologiche e ha dato avvio a "Gelateria sociale – artigianato di qualità nel Rione Sanità", che consiste nell'aprire, al Rione Sanità di Napoli, un laboratorio di creazione di gelato artigianale, dove tenere corsi di formazione per giovani e donne del quartiere e laboratori didattici per le scuole. Il 14 dicembre 2018 l'associazione ha siglato poi un protocollo di intesa con ATS Milano, Comune di Milano, Associazione culturale pediatri, Associazione italiana biblioteche, Nati per leggere, Università Bicocca, Unicef Milano per la realizzazione del progetto "Letture e salute 0-6", che prevede la promozione della lettura per i bambini da 0 a 6 anni. In tutto il 2018, inoltre, è stato possibile partecipare ad aste on line di raccolta fondi destinati all'associazione sulla piattaforma web Charity Stars.

Ma il 2018 è stato soprattutto l'anno del sostegno alle iniziative di SON-Speranza oltre noi, associazione nata per garantire un futuro sereno a famiglie dove sono presenti persone con disabilità. L'associazione ha promosso una collaborazione con l'inserito Buone Notizie del Corriere della sera per l'uscita di cinque articoli, in cinque settimane, con l'obiettivo di presentare SON e di raccogliere fondi per il progetto (gennaio-febbraio). Sempre finalizzata al fundraising per SON, Amici Casa della carità ha portato a termine un'ambiziosa operazione realizzata con ClickAid e Coop Lombardia e rivolta al mondo dei social media e delle piattaforme video on line (febbraio-luglio). Ci sono stati poi l'organizzazione della mostra-mercato "Artisti per una speranza oltre noi" in una galleria d'arte sui Navigli a Milano (8-10 maggio) e lo spettacolo teatrale "Concerto d'amore - García Lorca incontra Prévert" (7 giugno). Infine, si segnala il prestigioso Premio alla Virtù Civica «Panettone d'Oro» assegnato a Luciano Scotuzzi, socio dell'associazione Amici Casa della carità oltre che presidente di SON (3 febbraio).

Reti della carità



«Reti della carità» è un insieme nazionale di realtà di ispirazione cristiana, e non solo, cui aderiscono anche singole persone, accomunate dall'esperienza tangibile e quotidiana della carità. È una libera aggregazione non costituita, cui aderiscono più di 50 soggetti, nata nel 2013 su impulso dell'associazione «Amici Casa della carità».

L'attività principale è riunire i propri aderenti in incontri periodici e itineranti per parlare di società, cultura, politica e fede in chiave di povertà, giustizia sociale e pace, avendo sempre come prospettiva l'idea di Papa Francesco di una Chiesa come ospedale da campo, una Chiesa non ridotta a ONG.

Nel 2018, Reti della carità ha lavorato sul tema dell'occupazione giovanile, in particolare nelle regioni del Sud Italia. Dal primo incontro, tenuto il [22 gennaio a Napoli](#) è scaturito il [documento Sud, giovani e Chiesa](#), che è stato posto all'attenzione del Sinodo dei vescovi sui

giovani per essere recepito prima dall'*Instrumentum Laboris* (punto 155) e poi nel Documento finale (punti 152-153).

Il secondo incontro si è svolto a [Civitanova Marche il 13 aprile](#) mentre Il [15 ottobre si è svolto a Napoli](#) il terzo convegno nazionale, dal titolo «[Giovani, Sud e Chiesa tra lavoro e legalità](#)».

A ottobre 2018 è uscito il libro «[Oltre la cultura dello scarto. Riflessioni su accoglienza, misericordia e carità](#)» (Edizioni Erickson), che propone gli interventi dei relatori ai primi due convegni nazionali di Bologna 2016 e di Roma 2017 sui temi rispettivamente della povertà e delle migrazioni, oltre a diversi contributi degli ospiti invitati agli incontri periodici e itineranti di Reti della carità svolti tra il 2016 e il 2018. Tra gli altri, il volume racchiude testi di Romano Prodi, Livia Pomodoro e i vescovi di Palermo, Corrado Lorefice, di Bologna, Matteo Maria Zuppi, di Ferrara, Gian Carlo Perego.

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 dei volontari.

Alla fine del 2018, all'interno dell'Associazione Volontari Casa della carità, è nato il Gruppo Giovani, composto da una dozzina di volontari, di età compresa tra i 18 e i 35 anni, che hanno iniziato a promuovere alcune attività ludico-ricreative (cineforum, uscite, giochi in scatola) per gli ospiti della Casa con la supervisione dei responsabili delle attività di ospitalità residenziale.

Attività di comunicazione e raccolta fondi

(NGO08 | NGO10) (G4-NGO08 | G4-NGO10)

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 istituzionale, 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 istituzionale

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.

Inoltre, 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 e Instagram), 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.

Nel 2018, inoltre, l'ufficio è stato coinvolto nella comunicazione della campagna *Welcoming Europe. Per un'Europa che accoglie*, di cui la Fondazione è stata uno dei promotori nazionali, e in altre iniziative sul tema immigrazione.

Anche nel 2018, 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).

TABELLA 5 - SITO WWW.CASADELLACARITA.ORG

	2018	2017	2016
Nuove pagine create	262	212	157
Prime visite	86%	86%	70,60%
Tempo medio di una visita al sito	2'23"	1'48"	2'18"
Pagine medie per visita	2,46	2,36	2,86

TABELLA 6 - SITO WWW.CASADELLACARITA.ORG

	2018	2017	2016
Visite totali	55.478	7.7445	50.510
Utenti totali	38.921	57.618	36.445
Pagine visitate	152.578	191.333	144.567

GRAFICO 4 - SITO WWW.CASADELLACARITA.ORG

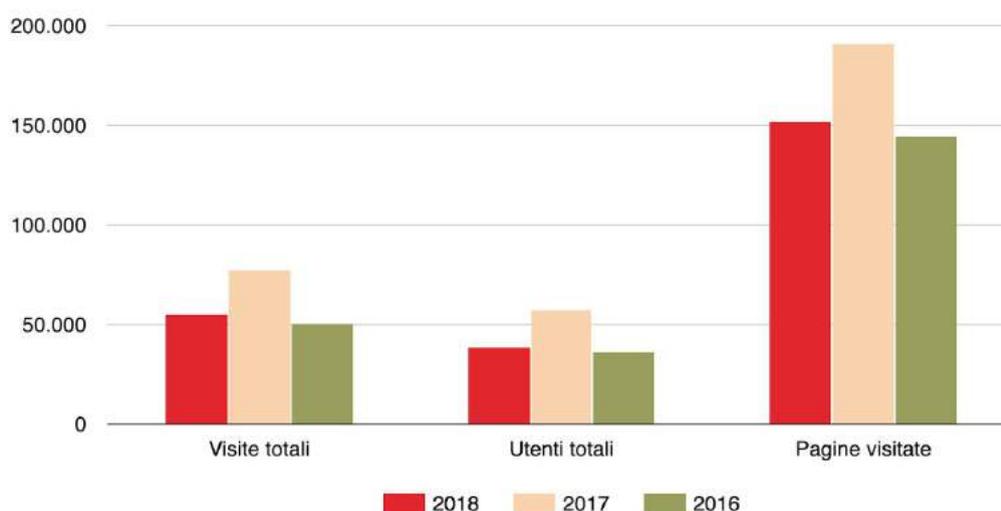
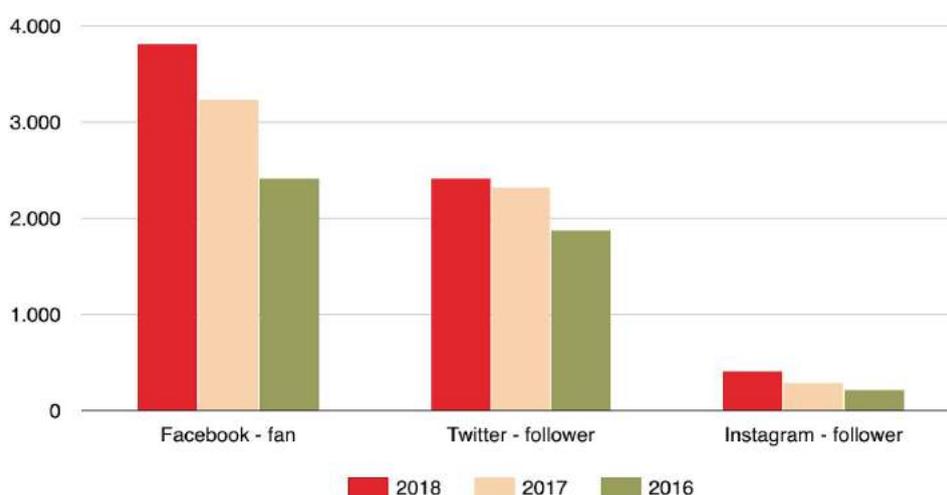


TABELLA 7 - SOCIAL MEDIA

	2018	2017	2016
Facebook - fan	3.823	3.242	2.413
Twitter - follower	2.420	2.322	1.876
Instagram - follower	412	305	228

GRAFICO 5 - SOCIAL MEDIA

Rapporti coi media

(102-11) (G4-14)

Nel 2018, l'ufficio stampa ha ricevuto 109 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 626 occasioni. Questo dato è ulteriormente cresciuto rispetto all'anno precedente, quando già aveva fatto registrare un incremento collegato alla campagna nazionale *Ero straniero - L'umanità che fa bene*. La maggiore esposizione mediatica è legata soprattutto alla consegna del premio "Cittadino Europeo 2018" al presidente della Fondazione don Virginio Colmegna, avvenuta al Parlamento Europeo di Bruxelles il 9 ottobre.

TABELLA 8 - USCITE SUI MEDIA

	2018	2017	2016
Uscite sui media	626	527	331

GRAFICO 6 - USCITE SUI MEDIA

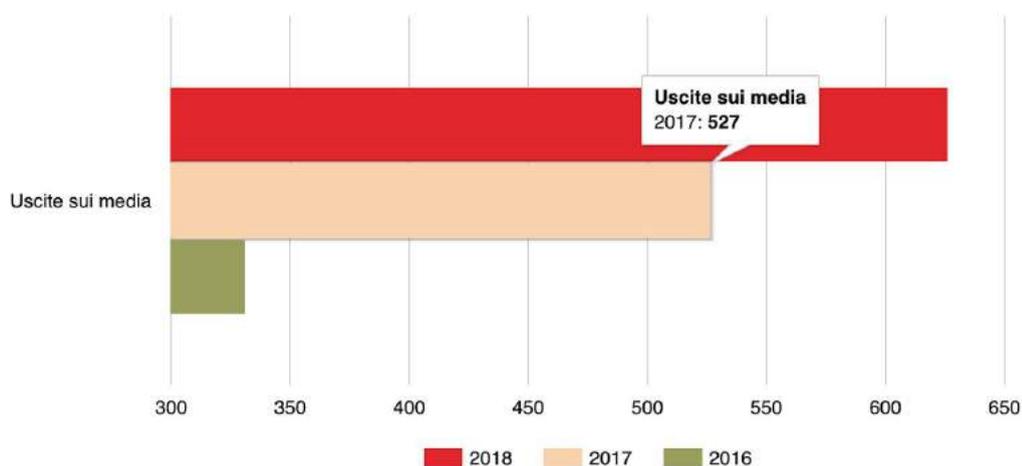
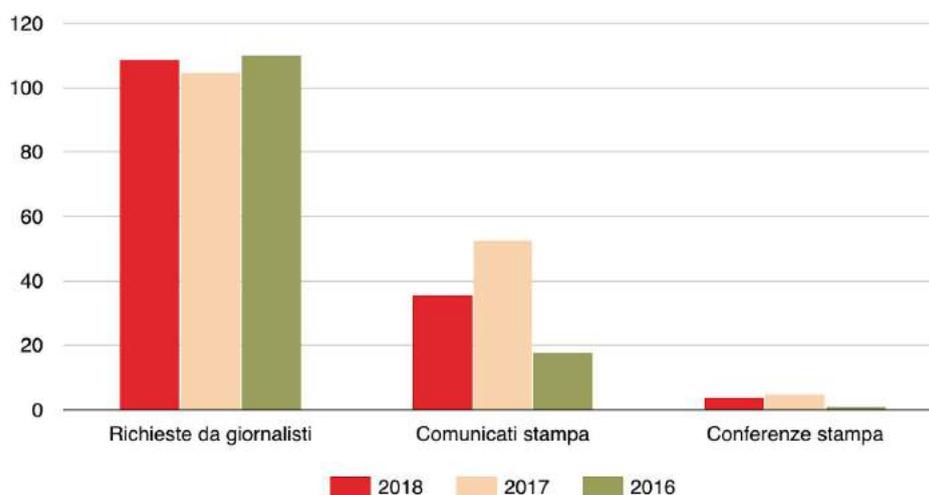


TABELLA 9 - ATTIVITÀ DI UFFICIO STAMPA

	2018	2017	2016
Richieste da giornalisti	109	105	110
Comunicati stampa	36	53	18
Conferenze stampa	4	5	1

GRAFICO 7 - ATTIVITÀ DI UFFICIO STAMPA



Le prese di posizioni pubbliche della Fondazione sono frutto di confronto tra Presidenza, Direzione generale, Responsabili d'area coinvolti e uffici comunicazione e fundraising. In alcuni casi di particolare importanza, gli argomenti sui quali verranno fatte delle dichiarazioni vengono discussi collegialmente nel corso delle riunioni dell'ufficio comunicazione, degli uffici 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 enti, la Fondazione riesce a svolgere tutte le attività sociali e culturali non coperte da fondi pubblici provenienti da progetti, convenzioni o accreditamenti. Sono le attività in gratuità, che rappresentano il 51,5% di tutte le attività della Fondazione.

La comunicazione della Casa della carità passa, quindi, anche attraverso le relazioni con i donatori, che ricevono con cadenza regolare comunicazioni cartacee e digitali sulle iniziative culturali, sulla 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 e 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 2018 della Fondazione alla voce Conto economico, si contano € 4.713.135 di proventi.

Di questi, 1.818.129 € provengono da donazioni individuali da parte dei 19.322 donatori attivi della Casa della carità. I fondi provenienti da donazioni hanno avuto un incremento del 18% rispetto al 2017, ottenuto grazie a una serie di azioni mirate da parte dell'ufficio fundraising.

TABELLA 10 - bilancio consolidato, conto economico, proventi - versione semplificata (euro)

	2018	2017	2016
Proventi Attività Tipiche	2.774.170	2.623.478	2.524.541,21
Donazioni e raccolta fondi	1.818.129	1.542.824,87	2.575.312,46
Altri proventi	79.920	60.662,42	43.846,71
Accantonamenti	70.500	363.900,00	100.000
Proventi Finanziari	415	18.834,52	79.477,76
TOTALE PROVENTI	4.713.135	4.609.699,81	5.323.178,14

Nel 2018, la Casa della carità ha collaborato con alcune importanti aziende, con enti ecclesiastici, associazioni e fondazioni, i cui contributi sono dettagliati nella tabella di seguito.

TABELLA 11 - CONTRIBUTI E DONAZIONI DA ENTI (EURO)

Ente	Tipo di contributo	Importo
Alba Leasing	Donazione	3.000
Amici di Francesco Onlus	Contributo per progetto	16.510
Arci Magnolia	Contributo per progetto	7.410
Associazione per un sorriso ONLUS	Donazione	7.000
Cisco	Contributo per progetto	706,00
Fondazione Accademia di Comunicazione	Donazione	7.000
Fondazione De Agostini	Contributo per progetto	10.000
Fondazione Franca e Alberto Riva	Donazione	20.000
Fondazione Vodafone	Contributo per progetto	75.000
Banca Popolare di Milano - Banco BPM	Contributo per progetto	30.000
La Batteria Sas	Donazione	2.000
Nelke Srl	Donazione	10.000
SIA Spa	Contributo per progetto	14.000

Inoltre, hanno disposto importanti donazioni in natura alla Fondazione Pastificio Rana, Galbusera, Asolo dolce, Benetton e l'Oreal.

Donazioni da individui

Nel 2018 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, 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 raggiunti 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 Casa della carità sul territorio nazionale.

Le comunicazioni inviate a questi due gruppi di donatori raccontano la Casa della carità, offrendo loro riflessioni da parte del presidente don Virginio Colmegna 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, biglietti di auguri durante le festività natalizie e materiali cartacei relativi alla campagna 5x1000 della Casa.

Per quanto riguarda le attività di raccolta fondi rivolte ai donatori entrati in contatto diretto con la Casa della carità, il 2018 è stato l'anno di consolidamento della campagna donazioni regolari "Progetto Amico di famiglia", strutturata e lanciata nel 2017. Nel 2018, come evidenziato nella tabella sottostante, si è registrato un aumento importante del numero delle donazioni regolari, che sono passate da 109 nel 2017 a 167, crescendo quindi del 53%.

TABELLA 12 - DONAZIONI REGOLARI

	2018	2017	2016
Donatori regolari attivi	167	109	25
Importo totale (€)	36.769	20.083	18.511

Inoltre, rispetto all'anno precedente, nel 2018 l'importo raccolto dalle campagne annuali, escludendo il mailing esterno, è aumentato del 30% ed è cresciuto in modo significativo il numero delle donazioni, registrando un +34%. Questo andamento è stato determinato dall'aumento della pressioni sui donatori, a discapito di una lieve flessione del numero di donatori attivi (-2%) e di una flessione dei nuovi donatori (-37%).

TABELLA 13 - IMPORTO RACCOLTO DA DONAZIONI

	2018	2017	2016
Importo raccolto (€)	1.132.505	925.337,75	1.845.355,85

TABELLA 14 - DONAZIONI E DONATORI

	2018	2017	2016
Donazioni	3.253	2.247	1.752
Donatori attivi *	1.339	1.360	1.132
Nuovi donatori	354	567	471

* Sono considerati attivi i donatori che hanno effettuato almeno una donazione nell'anno preso in considerazione.

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

TABELLA 15 - GRANDI DONAZIONI DA PRIVATI PER FASCE D'IMPORTO

Donazioni per fasce di importo	2018	2017
Da 5.000 € a 10.000 €	23	22
Da 10.000 € a 20.000 €	15	13
Da 20.000 € a 50.000 €	8	5
Superiori a 50.000 €	1	1
Totale	47	41

Donazioni mailing

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 e che ha l'obiettivo di far conoscere i progetti e le iniziative della Fondazione a un bacino sempre più ampio di persone a livello nazionale.

Nel 2018, il piano mailing ha visto un incremento del raccolto annuo (+15% rispetto al 2017), del numero di donazioni (+23%) e anche del numero di donatori attivi (+35%). Grazie a due importanti attività di acquisizione di nuovi contatti è cresciuto anche in modo significativo il numero di nuovi donatori (+269%). La redemption complessiva dei donatori – ovvero il numero di risposte per pezzi inviati – si mantiene in crescita (da 6% nel 2017 a 7% nel 2018), segno di una crescente fidelizzazione nei confronti della mission della Casa della carità.

TABELLA 16 - IMPORTO RACCOLTO DA DONAZIONI MAILING

	2018	2017	2016
Importo raccolto (€)	685.000	597.000	693.000

TABELLA 17 - DONAZIONI E DONATORI MAILING

	2018	2017	2016
donazioni	27.863	22.718	24.761
nuovi donatori	7310	1981	2987
donatori attivi*	17.983	13.271	15.190

* Sono considerati attivi i donatori che hanno effettuato almeno una donazione nell'anno preso in considerazione e nell'anno precedente.

Contributo 5 per mille

Il 5 per mille, a bilancio 2018, riguarda le scelte espresse nel 2016, ma è possibile conoscere anche l'importo totale e le scelte effettuate nell'anno finanziario 2017, che andranno a bilancio nel 2019. Data questa premessa, si osserva come, dopo un calo nel 2016, nel 2017, sono tornati a crescere leggermente sia l'importo totale raccolto che il numero di scelte.

TABELLA 18 - CONTRIBUTI 5 PER MILLE

Anno finanziario	2017	2016	2015	2014
Anno di erogazione	2019	2018	2017	2016
Importo per scelte espresse	62.169,83	60.872,69	67.412,21	57.666,74
Importo proporzionale per scelte generiche	1.840,89	2.009,68	2.067,40	1.841,55
Totale	64.010,72	62.822,37	69.479,61	59.008,29
Scelte	1.160	1.122	1.125	1.019

Accoglienza: relazione e cura per l'inclusione

Le porte della Casa della carità sono sempre aperte: per accogliere le persone in difficoltà, ma anche per uscire per le strade di Milano, andando verso chi ha bisogno.

Nel 2018, con le sue attività sociali, la Casa della carità ha aiutato complessivamente 4.609 persone: 3.017 uomini, 1.225 donne e 367 minori. Sono anziani, mamme con bambini, persone senza dimora, migranti, rifugiati, famiglie senza casa, persone con problemi di salute mentale e abitanti delle periferie. Sono persone fragili, escluse, sole, che hanno storie difficili e che devono affrontare più problemi allo stesso tempo. Sono persone che faticano a trovare sostegno in strutture d'altro tipo e che, invece, alla Casa della carità hanno trovato un luogo accogliente e familiare, che ascolta i loro bisogni.

Per la Casa della carità, le persone in difficoltà non sono destinatari di buone azioni, ma protagonisti con cui creare relazioni e condivisione. L'obiettivo degli interventi sociali della Fondazione è accompagnare le persone con cui lavora verso diritti, autonomia e cittadinanza, partendo dai loro bisogni e dalle loro risorse. Per questo gli operatori mettono in campo competenze educative, sociali, mediche e psichiatriche, giuridiche e relazionali. Alle persone che ospita la Casa propone progetti personalizzati e flessibili, senza mai sostituirsi a loro, ma tenendo conto della storia e del vissuto di ognuno.

Nel corso dell'anno, la Casa della carità ha ospitato 677 persone, per un totale di 169.959 giorni di ospitalità; ha garantito 59.857 pasti, 8.730 docce e 2.753 visite mediche e psichiatriche; ha fatto colloqui con 1.466 persone al centro d'ascolto e con 713 allo sportello legale; ha seguito 914 persone nelle periferie di Milano e 42 anziani del quartiere per oltre 100 giornate.

Le attività sociali della Casa della carità si svolgono sul tutto il territorio della città di Milano. Nella sua sede di via Francesco Brambilla 10, tra i quartieri Crescenzago e Adriano, alla periferia orientale del capoluogo lombardo, si tengono gran parte delle attività di ospitalità residenziale e 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 in collaborazione con le istituzioni, con altri enti del terzo settore e con alcune realtà della società civile.

[Le modalità di calcolo del dato relativo alle persone aidate dalla Fondazione (4.609) sono state riviste durante il lavoro di preparazione di questa edizione del Bilancio di sostenibilità. Pertanto, il dato non è stato messo a confronto con quelli degli anni precedenti perché non comparabili.]

Le 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 126 posti, in una rete di 56 appartamenti gestiti dalla Fondazione e in altri spazi di ospitalità promossi e gestiti sul territorio cittadino.

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 2018 le attività di ospitalità residenziale della Casa della carità hanno coinvolto 677 persone in difficoltà, per un totale di 169.959 giorni di ospitalità offerti.

TABELLA 19 - ATTIVITÀ DI OSPITALITÀ RESIDENZIALE

	2018	2017	2016
Persone ospitate	677	716	1.090
Giorni di ospitalità	169.959	178.703	169.991

I dati relativi alle persone ospitate e ai giorni di ospitalità nel 2018 sono sostanzialmente stabili rispetto a quelli dell'anno precedente. Entrambi sono in leggero calo, dal momento che il Centro di accoglienza temporaneo, a fine 2017, ha subito una riduzione di 30 posti che ha inciso sul dato complessivo. A bilanciarlo parzialmente è stata la Tillanzia, le cui attività, avviate nel 2017, nel 2018 sono entrate a pieno regime, con una netta crescita rispetto all'anno precedente.

Nel 2018, la Casa della carità è stata tra i beneficiari dell'8x1000 dell'Arcidiocesi di Milano, i cui fondi hanno sostenuto alcune delle attività di ospitalità residenziale, in particolare per persone con problemi di salute mentale.

La Fondazione ha inoltre partecipato al progetto "Quando tutto è perduto, tutto è possibile. Programmi socio-assistenziali per persone senza dimora", promosso dall'Associazione Ronda della carità e della solidarietà e finanziato dal Ministero dell'Interno attraverso il fondo UNRRA. Tra le azioni previste, vi è stata anche l'accoglienza di persone senza dimora all'interno delle attività di ospitalità residenziale della Fondazione.

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 affiancati 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.

$$TO = (\text{ospiti entrati} + \text{ospiti usciti}) / \text{ospiti}$$

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.

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

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

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

relativi ai tre indicatori si trovano nel paragrafo dedicato a ciascuna attività di ospitalità residenziale.

Ospitalità gratuita

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla, 10

Inizio del servizio: 2004 | **Posti:** 59 (41 per uomini e 18 per donne) | **Persone ospitate:** 88 (55 uomini e 33 donne) | **Nuove ospitalità:** 28 | **Dimissioni:** 39 | **Convenzioni:** nessuna

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 un'equipe allargata formata dagli operatori che lavorano a stretto contatto con gli ospiti, ma anche da medici, psichiatri, assistenti sociali ed esperti di orientamento al lavoro che forniscono il loro supporto quando necessario.

La salute mentale delle persone straniere nella città di Milano

Nel 2016 e 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.

Nel 2018, ad anno inoltrato e progetto già in corso, il Ministero dell'Interno non ha confermato il finanziamento degli anni precedenti, ma la Fondazione ha comunque scelto di proseguire le ospitalità in corso, continuando a farsi carico di persone multiproblematiche, con fragilità fisiche o psichiche, traumi legati all'esperienza migratoria, difficoltà a ottenere i documenti. Il progetto è stato quindi svolto in maniera gratuita, solamente grazie ai contributi di enti privati e alle donazioni dei cittadini.

TABELLA 20 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ GRATUITA

	2018	2017	2016
Tasso turnover	0,76	0,83	0,71
Indice di stanzialità	1,69	1,08	1,38
Giorni di ospitalità	20.931	21.476	18.196

Ospitalità persone vulnerabili

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla, 10

Inizio del servizio: 2013 | **Posti:** 14 | **Persone ospitate:** 18 (15 uomini e 3 donne) | **Nuove ospitalità:** 3 | **Dimissioni:** 7 | **Convenzioni:** Comune di Milano, ATI: Cooperativa Comunità Progetto Onlus, Cooperativa Farsi Prossimo Onlus

La Casa della carità attua un progetto di accoglienza specifico per cittadini vulnerabili realizzato in convenzione con il Comune di Milano. Si tratta di soggetti con malattie organiche, disabilità fisiche o patologie psichiatriche molto complesse. Il progetto, nato nel 2013 per richiedenti asilo e rifugiati, nel 2018 è stato allargato a tutti i cittadini che vivono in queste condizioni.

Il lavoro con queste persone mira a realizzare interventi sanitari e di cura, ma anche, per i cittadini stranieri, 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 costituito un'Associazione Temporanea di Impresa con Cooperativa Comunità Progetto Onlus e Cooperativa Farsi Prossimo Onlus, anch'esse impegnate in questo tipo di ospitalità.

TABELLA 21 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ PERSONE VULNERABILI

	2018	2017	2016
Tasso turnover	0,55	0,85	0,57
Indice di stanzialità	2	0,66	1,83
Giorni di ospitalità	4.329	3.938	4.648

Ospitalità Sprar dm

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla, 10

Inizio del servizio: 2014 | **Posti:** 8 (6 per uomini e 2 per donne) | **Persone ospitate:** 9 (7 uomini e 2 donne) | **Nuove ospitalità:** 2 | **Dimissioni:** 3 | **Convenzioni:** Comune di Milano (Servizio centrale SPRAR)

La Casa della carità realizza un progetto di accoglienza rivolto 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 22 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ SPRAR DM

	2018	2017	2016
Tasso turnover	0,55	0,75	0,66
Indice di stanzialità	3,5	1	0,5
Giorni di ospitalità	2.483	2.249	2.743

La Tillanzia

(NGO 08) (G4-PR3)

Sede: Congregazione Suore del Preziosissimo Sangue, Cimiano, Milano

Inizio del servizio: 2017 | **Posti:** 40 | **Persone ospitate:** 39 (21 donne e 18 minori) | **Nuove ospitalità:** 31 | **Dimissioni:** 16 | **Convenzioni:** Residenzialità sociale temporanea – Comune di Milano, Sistema Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) - Comune di Milano (Ente capofila Consorzio Farsi Prossimo), Accredimento dell'Unità di offerta sperimentale comunità genitore-bambino - Comune di Milano.

Inaugurata nel 2017, la Tillanzia ha visto nel 2018 le sue attività entrare a pieno regime. La comunità, nata grazie alla collaborazione con la Congregazione Suore del Preziosissimo Sangue, 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.

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. Al suo interno vi sono sia posti di ospitalità gratuita sia posti convenzionati per persone con bisogni specifici, come quelle accolte all'interno dello SPRAR, il Sistema Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati.

Nel 2018, le attività della Tillanzia sono state sostenute da [Fondazione Vodafone Italia](#).

TABELLA 23 - INDICATORI DI PERFORMANCE LA TILLANZIA

	2018	2017
Tasso di turnover	1,21	-
Indice di stanzialità	0	-
Giorni di ospitalità	4.920	-

Gli indicatori sono stati calcolati solo per il 2018 perché la comunità è stata inaugurata nel 2017. Il progetto è dotato di una Carta dei servizi, in quanto il Comune di Milano lo ha inserito nelle unità d'offerta sperimentali regionali per l'accoglienza genitore-bambino. Si tratta di uno strumento del quale, per lo stesso motivo, sono provviste anche Casa Francesco e Casa Nido.

Casa Francesco

(NGO 08) (G4-PR3)

Sede: via Ucelli di Nemi, Milano

Inizio del servizio: 2015 | **Posti:** 7 | **Persone ospitate:** 10 | **Nuove ospitalità:** 4 | **Dimissioni:** 5
| **Convenzioni:** Comune di Milano (progetto Emergenze sostenibili) | **Partner:** Fondazione Banca Popolare di Lodi e Amici di Francesco ONLUS

La Casa della carità si fa carico del fenomeno 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 e 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.

In entrambi i casi, gli operatori lavorano per far sì che i giovani ospiti possano sviluppare una rete sociale sul territorio, promuovendo attività ricreative e sportive esterne alla comunità e momenti di incontro e conoscenza con il resto della collettività. L’obiettivo è far nascere relazioni che possano aiutare gli ospiti a conquistare autonomia e cittadinanza.

TABELLA 24 - INDICATORI DI PERFORMANCE CASA FRANCESCO

	2018	2017	2016
Tasso di turnover	0,9	0,85	-
Indice di stanzialità	1	1,5	-
Giorni di ospitalità	2.018	2.473	2.003

Tre giovani, una volta diventati maggiorenni, hanno continuato la loro ospitalità in appartamento pur non percependo la Fondazione più contributi da parte del Comune. I giorni di ospitalità sono diminuiti rispetto al 2017 per due fattori: l’ospitalità di casi più complessi e i tempi di attesa tra la fine di un’ospitalità e l’inizio della successiva.

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, sono provviste anche La Tillanzia e Casa Nido.

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 oltre 30 posti in diversi 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 se la persona proposta è adatta per essere ospitata in quel contesto, con un progetto di accompagnamento sociale. Nel 2018, secondo queste modalità, sono state ospitate 49 persone negli spazi dell'ospitalità maschile, di Casa Nido, della comunità So-Stare, della Tillanzia, e degli appartamenti di housing sociale della Fondazione.

Housing sociale

Sede: 56 appartamenti su tutto il territorio di Milano

Convenzioni e progetti: Residenzialità sociale temporanea – Comune di Milano; FareCentro, in collaborazione con iBVA; Condominio solidale, in ATS con Consorzio SIR; Fra NOI, in ATS con Consorzio Farsi Prossimo.

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*, di cui è capofila Consorzio SIR. Nel 2018, quindici delle sedici occupazioni a scopo abitativo sono state regolarizzate, come previsto dall'obiettivo del progetto.

Anche nel 2018, alcuni degli appartamenti sono stati utilizzati per progetti di ospitalità in residenzialità sociale temporanea, in convenzione col Comune di Milano. Nel corso dell'anno, inoltre, negli appartamenti della Fondazione sono stati due accolti due rifugiati nell'ambito del progetto FAMI "[Fra Noi - Rete nazionale di accoglienza diffusa per un'autonomia possibile](#)", che offre percorsi di inserimento socio economico a persone in precedenza ospitate nel circuito di accoglienza SPRAR.

TABELLA 25 - HOUSING SOCIALE

	2018	2017	2016
Appartamenti	56	56	51
Persone ospitate	206	205	165
Giorni di ospitalità	64.316	63.057	57.322

Il dato relativo ai giorni di ospitalità è cresciuto principalmente perché è stato utilizzato per la prima volta un appartamento che la Fondazione aveva acquisito lo scorso anno.

Tra le esperienze di ospitalità fatte negli appartamenti della Fondazione, due si sono rivelate particolarmente significative nel corso del 2018. La prima 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 parrocchiani 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 sia dagli operatori della Casa della carità, in maniera completamente gratuita.

La seconda esperienza 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. La partnership si è concretizzata 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. Nel 2018 le persone accolte sono state 5.

Comunità so-stare

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla 10

Inizio del servizio: 2005 | **Posti:** 10 | **Persone ospitate:** 10 (6 uomini, 4 donne) | **Nuove ospitalità:** 4 | **Dimissioni:** 5 | **Persone seguite sul territorio (So-stare diffuso):** 11 | **Convenzioni:** Residenzialità sociale temporanea – Comune di Milano (1 posto)

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. La comunità è gestita come una vera e propria casa dove, in un ambiente familiare, gli ospiti contribuiscono alle attività quotidiane sotto la supervisione degli operatori e con il sostegno dei volontari. 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 26 - INDICATORI DI PERFORMANCE SO-STARE

	2018	2017	2016
Tasso di turnover	0,90	1	0,76
Indice di stanzialità	0,67	0,87	1,6
Giorni di ospitalità	2.216	2.540	2.666

Rispetto al 2017, il dato relativo alle giornate di ospitalità è diminuito: la comunità ha accolto meno ospiti, ma ha dovuto far fronte a casi più complessi, tra cui persone con gravi patologie. Per contro sono cresciute le persone seguite sul territorio, passate da 9 a 11.

Casa Nido

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

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla 10

Inizio del servizio: 2006 | **Posti:** 5 | **Persone ospitate:** 11 (1 uomo, 3 donne, 7 minori) | **Nuove ospitalità:** 5 | **Dimissioni:** 5 | **Nuclei famigliari seguiti sul territorio:** 3 | **Convenzioni:** Comune di Milano

La Casa della carità mette a disposizione due 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 famigliare dove gli operatori aiutano le mamme a sviluppare proprie risorse e capacità professionali con un affiancamento educativo e un sostegno alla genitorialità. I nuclei famigliari vengono seguiti anche dopo l'uscita dal progetto. 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, sono provviste anche La Tillanzia e Casa Francesco. Casa Nido, inoltre, sempre grazie all'accreditamento con la Regione, misura 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.

TABELLA 27 - INDICATORI DI PERFORMANCE CASA NIDO

	2018	2017	2016
Tasso di turnover	0,91	0,12	1,2
Indice di stanzialità	0,83	-	0,17
Giorni di ospitalità	2.169	2.804	2.245

I giorni di ospitalità sono inferiori rispetto agli anni precedenti perché nel 2018 Casa Nido ha dovuto rivedere la capienza dei mini appartamenti in seguito a nuove indicazioni ricevute dalle istituzioni. Anche la crescita del turnover rispetto all'anno precedente ha influito su questo dato, a causa dei fisiologici tempi di attesa tra dimissioni e nuove ospitalità.

Centro di accoglienza temporaneo

Sede: Centro di accoglienza temporaneo, via Sacile, Milano

Inizio del servizio: 2014 | **Posti:** 150 | **Persone ospitate:** 211 | **Nuove ospitalità:** 77 |

Dimissioni: 120 | **Convenzioni:** Comune di Milano, ATI con Fondazione Somaschi

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. Il centro è pensato per evitare che le famiglie in emergenza abitativa vengano divise, proponendo loro progetti di ospitalità differenti per gli uomini e le donne con i bambini, come avveniva in passato. Le famiglie vengono ospitate temporaneamente per realizzare progetti di reinserimento sociale e autonomia abitativa. Il passo successivo è l'ospitalità al Centro di Autonomia Abitativa (Caa).

TABELLA 28 - OSPITALITÀ CENTRO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEO

	2018	2017	2016
Persone ospitate	211	267	194
Uomini	40	58	45
Donne	60	78	55
Minori	111	131	93
Nuclei famigliari	69	73	51
Giorni di ospitalità	44.821	57.030	60.330

A partire dal mese di ottobre 2017, 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). Per questo motivo, i dati relativi alle persone ospitate e ai giorni di ospitalità nel 2018 sono inferiori a quelli dell'anno precedente.

Centro di autonomia abitativa

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

Inizio del servizio: 2015 | **Posti:** 80 (in 17 unità abitative) | **Persone ospitate:** 75 | **Nuove ospitalità:** 9 | **Dimissioni:** 34 | **Convenzioni:** Comune di Milano, ATI con CeAS – Centro Ambrosiano di Solidarietà

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 di autonomia abitativa accoglie nuclei famigliari in condizione di emergenza abitativa e povertà economica. 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.

L'equipe del Centro di autonomia abitativa collabora con quella del Centro di accoglienza temporanea: le famiglie che hanno trovato un lavoro durante l'accoglienza al Cat possono essere accolte al Caa per completare il loro percorso di autonomia, cercando una soluzione abitativa stabile.

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.

TABELLA 29 - OSPITALITÀ CENTRO DI AUTONOMIA ABITATIVA

	2018	2017	2016
Persone ospitate	75	74	95
Uomini	20	19	23
Donne	17	19	24
Bambini	38	36	48
Nuclei familiari	18	17	21

I dati relativi al Centro di autonomia abitativa si sono sostanzialmente confermati rispetto all'anno precedente.

TABELLA 30 - INDICATORI DI PERFORMANCE CENTRO DI AUTONOMIA ABITATIVA

	2018	2017	2016
Tasso di turnover	0,57	0,38	0,96
Indice di stanzialità	2,57	1,85	0,77
Giorni di ospitalità	21.756	22.565	19.838

FOCUS: L'accoglienza delle fasce più deboli della popolazione rom

La Casa della carità, fin dalla sua apertura nel 2004, ha lavorato nelle favelas della città di Milano. Grazie alla presenza in questi luoghi, si è impegnata in percorsi di accompagnamento e autonomia delle fasce più deboli della popolazione rom. Nel corso della sua storia, la Fondazione ha ospitato famiglie sgomberate da insediamenti informali, ha promosso progetti specifici per donne e minori, ha aperto dei presidi sociali nei campi regolari e ha seguito la chiusura del campo comunale di via Triboniano, a Milano. Oggi, lavora con numerose famiglie rom ospitate all'interno del Centro di autonomia abitativa e nel Centro di accoglienza temporanea.

Accanto a questo intervento sociale quotidiano, la Casa della carità ha promosso anche iniziative culturali e politiche sul tema, come la prima indagine quantitativa nazionale sulla condizione di rom e sinti in Italia, [presentata nel giugno 2012](#).

In questo ambito, nel 2018, la Fondazione ha lavorato per il progetto "Interventi pilota per la creazione di tavoli e network di stakeholder coinvolti a diverso titolo con le comunità Rom Sinti e Caminanti, al fine di favorire la partecipazione dei Rom alla vita sociale, politica, economica e civica". Il progetto, che ha preso il via nel gennaio 2019, è finanziato dall'UNAR, l'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali, ha per capofila NOVA - Consorzio nazionale per l'innovazione sociale e coinvolge anche Associazione 21 Luglio e Fondazione Romani Italia. Le attività coinvolgeranno otto città metropolitane, tra le quali Milano, per la quale la Fondazione sarà l'ente responsabile. Nel 2018, inoltre, la Casa della carità è stata capofila per l'Italia del progetto europeo ROMA Civil Monitor, coordinato dall'ateneo ungherese Central European University e finanziato dalla Commissione Europea (DG JUST).

Le attività diurne

La Casa della carità è uno spazio di ospitalità residenziale. Ma è anche un luogo 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.

Nel 2018, le attività diurne della Casa della carità hanno garantito ascolto, cura e sostegno a 3.018 persone in difficoltà.

Queste attività hanno come destinatari principali le persone che non sono ospitate dalla Fondazione: anziani soli, persone senza dimora, detenuti ed ex detenuti, richiedenti asilo, rifugiati e migranti, intere famiglie in gravi difficoltà. Molto spesso, si tratta di persone che arrivano alla Casa della carità tramite il Centro d'ascolto e che, poi, usufruiscono di più servizi. L'obiettivo è dare una risposta il più possibile ampia e integrata ai bisogni di chi si rivolge alla Fondazione, cercando al tempo stesso di orientare chi è in difficoltà verso i servizi del welfare pubblico dei quali ha diritto.

Nel 2018, 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.

Nel 2018, la Fondazione ha partecipato anche al progetto "Quando tutto è perduto, tutto è possibile. Programmi socio-assistenziali per persone senza dimora", promosso dall'Associazione Ronda della carità e della solidarietà e finanziato dal Ministero dell'Interno attraverso il fondo UNRRA. Per quanto riguarda le attività diurne, la Casa della carità si è occupata in particolare di assistenza diurna, attraverso Casa Elena.

[Le modalità di calcolo del dato relativo alle persone aiutate dalle attività diurne della Fondazione (3.018) sono state riviste durante il lavoro di preparazione di questa edizione del Bilancio di sostenibilità. Pertanto, il dato non è stato messo a confronto con quelli degli anni precedenti perché non comparabili.]

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 vi 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.

TABELLA 31 - CENTRO D'ASCOLTO

	2018	2017	2016
Persone ascoltate	1.466	1.538	2.595
Uomini	1.129	1.298	2.045
Donne	337	240	550
Richieste di lavoro	194	356	307
Richieste di ospitalità	540	420	442
Richieste di consulenza legale	103	1.250	208

I dati di accesso al Centro d'ascolto sono sostanzialmente stabili rispetto agli anni precedenti, se non si considera il picco del 2016, ma si contano anche gli anni precedenti (2015: 1.991 persone; 2014: 1.639 persone; 2013: 1.385 persone; 2012: 1.302 persone). 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.

Per quanto riguarda le richieste rivolte al Centro d'ascolto, invece, si registra: un incremento delle richieste di ospitalità dopo due anni di sostanziale stabilità; un trend di decrescita per quanto riguarda le richieste del lavoro, presumibilmente causato dalla scelta fatta nel 2016 di non seguire più persone esterne allo sportello di orientamento lavorativo; un andamento molto altalenante e poco comprensibile per le richieste di consulenza legale. Quest'ultimo dato, in particolare, porterà a una verifica delle modalità di registrazione delle richieste di consulenza legale nel corso del 2019.

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 di tutela legale della Fondazione.

TABELLA 32 - DOCCE E GUARDAROBA

	2018	2017	2016
Persone che hanno usufruito delle docce	1.369	1.171	755
Uomini	1.282	1.116	450
Donne	87	55	305
Nuove persone	816	809	-
Docce erogate	8.730	5.460	4.805

Il 2018 ha confermato e accentuato il trend di crescita del servizio. Nel 2015, le prestazioni erogate erano state 4.128 e le persone che avevano usufruito delle docce 620: tre anni dopo, le prime sono raddoppiate e le seconde sono più che triplicate.

Se le cause di un simile aumento sono molteplici e difficili da individuare con certezza, si può affermare che la qualità del servizio ha giocato sicuramente un ruolo nella sua crescita. Nel corso degli ultimi anni, gli orari di apertura sono stati ampliati, sono stati effettuati miglioramenti tecnici alle strutture, è stato aggiunto il servizio di parrucchiere, sono state proposte nuove attività (vedi paragrafo successivo) e sono stati presi diversi accorgimenti per rendere l'ambiente più accogliente. Le persone che usufruiscono del servizio hanno apprezzato, come hanno dimostrato i sondaggi anonimi sulla loro soddisfazione, realizzati per la prima volta in forma sperimentale. Il 78,3% delle persone interpellate si è detto soddisfatto del servizio.

FOCUS: Arrediamo l'attesa

A fine giugno 2018, ospiti, operatori e volontari delle docce hanno organizzato una serata aperta a tutti, intitolata *Arrediamo l'attesa* e composta da sketch teatrali, brani musicali, letture di poesie e una mostra fotografica. È stato un momento intenso, non solo per i protagonisti, persone senza dimora che frequentano settimanalmente la Casa, ma anche per quanti vi hanno assistito. "Devo confessare che mi sono emozionata, prima di tutto perché ho avvertito un grande entusiasmo, una grande voglia di riuscire a trovare ciò che

di bello ci può essere nascosto anche tra le rughe della sofferenza”, ha commentato a caldo Raffaella, volontaria della Fondazione.

Arrediamo l'attesa è nato molto spontaneamente, unendo tante piccole attività che gli operatori hanno pensato di proporre alle persone che frequentano le docce mentre aspettavano il loro turno: dai tornei di calcio balilla al cineforum, dalla fotografia al teatro fino alla terapeutica artistica, realizzata insieme alle operatrici di Casa Elena. “Per noi non era importante il risultato, ma il fatto stesso di essere riusciti a organizzare questa iniziativa con persone poco abituate a essere coinvolte, che si sono impegnate per la sua riuscita. Volevamo ricreare un clima familiare per far sentire a casa anche chi una casa non ce l’ha”, riassume Ciro Di Guida, operatore che coordina il servizio docce e guardaroba.

L’attività delle docce è una delle più elementari tra quelle promosse dalla Fondazione. Eppure, anche in questo caso, l’obiettivo non è solo erogare un servizio, ma riconoscere la dignità di ogni persona, creare relazioni e promuovere diritti. Negli ultimi anni, in particolare, il numero delle persone che fanno affidamento sulla Casa della carità per lavarsi è decisamente aumentato, così come la complessità delle storie di molti di loro. Le attività di *Arrediamo l'attesa*, che proseguono anche nel 2019, sono state la risposta creativa degli operatori a questi nuovi bisogni.

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 passate 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 33 - SPORTELLO DI TUTELA LEGALE

	2018	2017	2016
Persone seguite	713	578	1.249
Nuove persone	199	97	886

Nel 2018, il numero delle persone che si sono rivolte allo sportello di tutela legale è cresciuto rispetto all’anno precedente, così come è praticamente raddoppiato il numero delle persone che vi si sono rivolte per la prima volta. A influire su questi dati è il fatto che, dopo una riduzione delle ore di apertura del servizio nel 2017, nel 2018 lo sportello è tornato ad essere aperto tre giorni a settimana.

Un altro fattore è stato il contesto esterno, soprattutto nella seconda metà dell’anno, con la discussione e poi l’approvazione del cosiddetto Decreto Sicurezza (legge 132/2018), che ha portato significativi cambiamenti alla legislazione italiana in materia di immigrazione e asilo. Le persone che si rivolgono allo sportello sono in larga maggioranza straniera, in molti casi con un permesso di soggiorno legato alla protezione internazionale e, per

questo, hanno vissuto un periodo di incertezza e preoccupazione crescenti. Lo sportello ha, quindi, svolto un importante ruolo informativo, spiegando le nuove norme e vedendo le conseguenze negative di un clima sempre più ostile nei confronti dei cittadini stranieri residenti in Italia.

FOCUS: La battaglia per la residenza anagrafica degli homeless

Una prima vittoria, parziale, ma importante, per i diritti delle persone senza dimora. È stata ottenuta nel 2018 e si è concretizzata ad inizio dell'anno successivo. A febbraio 2019, infatti, in quattro municipi della città di Milano (4, 5, 6 e 8) è iniziata, in via sperimentale, l'attività di quattro sportelli dove gli homeless possono fissare la residenza anagrafica o "residenza fittizia". Il servizio è gestito dalla Casa della carità, in ATI con Caritas Ambrosiana e Cooperativa Farsi Prossimo nell'ambito del progetto ResidenzaMI del Comune di Milano.

La Fondazione si occupa del tema da tempo, in rete con numerose altre realtà sociali milanesi e, finalmente, nel 2018 ha visto partire il lavoro per l'apertura degli sportelli: dopo l'assegnazione del bando, gli operatori della Casa hanno avviato dei tavoli con il Comune, in particolare con i Servizi sociali e con l'anagrafe, e con il Cam Garibaldi nel Municipio 1, dove la sperimentazione era stata attivata nel 2013, oltre che con il CASC della Stazione Centrale. Insieme sono state verificate le procedure di lavoro e i criteri per l'accesso al servizio. Inoltre, data la disponibilità delle sedi da parte dei municipi (i quali hanno risposto in sei su 8), gli operatori ne hanno verificato l'adeguatezza e, quindi, il servizio è partito.

Per quanto non definitivo, si tratta di un passo in avanti importante nella lunga battaglia per garantire il diritto alla residenza delle persone senza dimora. Fissando la residenza anagrafica presso una sede del Comune, chi vive in strada o non ha la possibilità di indicare un domicilio può richiedere documenti come la carta di identità o la tessera sanitaria e godere di alcuni diritti fondamentali: dalla salute all'istruzione, dal lavoro al voto.

"Per noi la residenza non deve essere riconosciuta solo se c'è un tetto, ma anche laddove si sviluppa una relazione continuativa. Per questo, per anni, sostituendoci al pubblico, abbiamo fissato residenze fittizie presso la nostra sede a persone che, pur non abitando in via Brambilla, avevano stabilito con noi una relazione e iniziato un percorso verso l'inclusione sociale", spiega don Virginio Colmegna. Alla fine del 2018, risultavano residenti presso la sede della Fondazione di via Brambilla 1.164 persone senza dimora.

Accanto a questo lavoro sociale quotidiano, la Casa della carità si è impegnata anche a livello culturale e politico, insieme ad altri enti del terzo settore. "È nato un movimento formato da diverse realtà cittadine che, insieme, hanno sollecitato il Comune di Milano a stabilire un indirizzo per le residenze fittizie", aggiunge il presidente della Casa della carità. "Il progetto avviato è sicuramente positivo, ma non è sufficiente. Finché infatti la

misura non assumerà un carattere strutturale, continueremo la battaglia affinché quello alla residenza sia riconosciuto come diritto e non come concessione”.

Ambulatori

La salute è uno dei primi aspetti di una persona di cui la Casa della carità si prende cura. Dal punto di vista pratico, ma anche culturale.

Il servizio degli ambulatori 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 34 - AMBULATORI

	2018	2017	2016
Persone seguite	532	516	766
Visite mediche	2.150	2.020	2.482
Visite psichiatriche	603	594	573
Sedute di psicoterapia	515	490	467
Orientamento ai servizi	285	300	300

Nel 2018, il numero di pazienti degli ambulatori si è confermato rispetto a quello dell'anno precedente, con una leggera crescita. Tra i fattori che l'hanno determinata c'è anche l'accordo con il Consorzio Farsi Prossimo per il quale gli psichiatri della Fondazione si occupano degli ospiti dei centri SPRAR del Consorzio con problemi di salute mentale. Il numero dei pazienti seguiti è, invece, nettamente inferiore al dato 2016 perché, in quell'anno, una componente significativa dei pazienti era composta dai profughi accolti durante l'estate. Venuto meno quel progetto, la cifra si è stabilizzata.

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 35 - SPORTELLO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

	2018	2017	2016
Persone prese in carico	68	68	38
Uomini presi in carico	45	-	-
Donne prese in carico	23	-	-
Invii a dispositivi pubblici regionali (dote lavoro)	6	5	4
Invii a Celav per borse lavoro	26	28	2
Invii a Centro di formazione Fleming	12	11	4
Borse lavoro avviate	27	17	0
Contratti avviati	26	29	19

Lo Sportello di inserimento lavorativo, nel 2018, ha confermato la scelta fatta nel 2016 di puntare su un minor numero di percorsi, dedicati agli ospiti della Fondazione. Si è privilegiata la costruzione di occasioni concrete di inserimento lavorativo, che con soggetti in stato di bisogno è particolarmente difficile e laboriosa. I dati 2018 hanno sostanzialmente confermato il quadro positivo del 2017, con una netta crescita delle borse lavoro avviate e un leggero calo dei contratti.

Progetti N.E.T. Work Uepe e ET

Nel 2018, 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 30 persone e, dall'altro, hanno fornito informazioni utili in una delle sedi dello Sportello M.A.P. (Messa alla prova) presso gli uffici di Uepe Milano.

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, MaMi e TRIO, 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 8 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, realizzate in stretta collaborazione con Comunità Nuova Onlus, Cooperativa La Strada e Fondazione Enaip.

TABELLA 36 - PROGETTI N.E.T. WORK UEPE E ET

	Persone prese in carico	Invii a dispositivi pubblici regionali (dote lavoro)	Invii a Celav per borse lavoro	Invii a Centro di formazione e Fleming	Borse lavoro avviate	Contratti avviati
N.E.T. Work Uepe	30	10	3	1	10	2
ET	8	1	0	0	4	4

Lavori di pubblica utilità (LPU)

Il lavoro di pubblica utilità (Lpu) è una sanzione penale che può sostituire la pena o sospenderla (nel caso della messa alla prova) che consiste 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. Inoltre, dal 2018, la Casa della carità ha introdotto la possibilità di svolgere presso la Fondazione anche l'istituto della Messa alla prova per adulti per il reato di guida in stato di ebbrezza, tramite appositi programmi di trattamento.

TABELLA 37 - LPU SOSTITUZIONE PENA

	2018	2017	2016
Segnalazioni ricevute	50	60	80
Progetti avviati	22	31	34
Ore di lavoro svolte	2.363	2.393	3.306

TABELLA 38 - LPU SOSPENSIONE PENA (MESSA ALLA PROVA)

	2018
Segnalazioni ricevute	40
Progetti avviati	15
Ore di lavoro svolte	1.044

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 del Municipio 2 del Comune di Milano, hanno l'occasione di stare insieme, pranzare e fare attività coinvolgenti. Non solo: gli operatori organizzano giornate dedicate a cinema e musica e 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 2018, il servizio ha funzionato per 101 giornate, alle quali vanno sommate 7 occasioni speciali come domeniche e festività (Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto), completamente a carico della Fondazione.

TABELLA 39 - LABORATORIO OCCUPAZIONALE ANZIANI

	2018	2017	2016
Persone prese in carico	42	40	63
Uomini	12	13	21
Donne	30	27	42
Età media	83	85	79
Giornate insieme	101	107	-
Domeniche e festività	7	19	-

I dati relativi al laboratorio occupazionale per anziani sono rimasti stabili nel 2018 rispetto all'anno precedente, con una leggera crescita delle persone coinvolte e una diminuzione delle giornate di attività.

Pur essendosi leggermente abbassata, l'età media del gruppo rimane molto elevata: gli anziani non autosufficienti e quelli bisognosi di cure e aiuti particolari da parte degli operatori sono numerosi. 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.

Nel 2018, il Laboratorio occupazionale anziani è stato uno dei servizi scelti per la valutazione sperimentale della soddisfazione delle persone seguite dalla Fondazione: il 62,8% degli anziani che vi ha partecipato si è detto soddisfatto.

Casa Elena

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. Alle attività di Casa Elena partecipano sia ospiti della Fondazione sia persone esterne. Nel 2018, in particolare, si è creata una proficua collaborazione con il servizio docce e guardaroba.

Un aspetto caratteristico del progetto sono le uscite sul territorio, organizzate due volte a settimana. Si tratta di momenti ricreativi e culturali, decisi insieme alle persone che frequentano il centro diurno: cinema, bowling, visite a musei e mostre. Nel 2018, alcune delle uscite sono state al Mudec - Museo delle Culture di Milano, alla Triennale, alle Gallerie d'Italia, all'Hangar Bicocca, a Palazzo Reale e al Castello Sforzesco.

Inoltre, per unire l'aspetto riabilitativo a quello occupazionale, è stata creata una linea di prodotti a marchio *Black Soul Ethical Design*, per promuovere la creatività dei giovani ospiti della Casa della carità che partecipano ai laboratori di grafica e sartoria. Nata nel 2017, l'iniziativa è proseguita con successo anche nel 2018.

TABELLA 40 - CASA ELENA

	2018	2017	2016
Persone seguite	40	40	44
Uomini	23	18	19
Donne	17	22	23
Presenze	945	847	-
Pranzi	214	251	-
Uscite	100	54	-
Accompagnamenti ai servizi	100	85	-

Nel 2018, rispetto all'anno precedente, le persone seguite sono rimaste stabili, sono cresciute le presenze e, soprattutto, il numero delle uscite e degli accompagnamenti ai servizi.

Corso di italiano

Tramite il corso di italiano, gli ospiti stranieri della Fondazione hanno la possibilità di conseguire una conoscenza di base della nostra lingua, preconditione fondamentale per ogni progetto di autonomia e inclusione sociale, e di avere informazioni utili sulla vita in Italia.

Il corso di italiano è tenuto da un gruppo di volontari specializzati e le lezioni avvengono in maniera personalizzata: 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.

TABELLA 41 - CORSO DI ITALIANO

	2018	2017	2016
Volontari	7	14	11
Studenti	19	38	41
Ore di corso annuali	627	731	885

Il numero di studenti del corso, nel 2018, è diminuito a causa di due fattori: alcuni ospiti con problemi di salute mentale non sono nelle condizioni di seguire le lezioni mentre altri ospiti, con un bisogno maggiore di apprendimento, hanno seguito corsi all'esterno della Fondazione con un maggior numero di ore settimanali.

Sostegno scolastico

Le attività di sostegno scolastico promosse dalla Casa della carità, nel 2018, si sono svolte in tre 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 e nel superamento delle difficoltà che possono incontrare nel loro percorso di inclusione sociale. Complessivamente, questa attività ha riguardato 19 minori. Tra loro, molti sono bambini rom e, infatti, la Fondazione, nel 2018, ha partecipato al [Progetto nazionale per l'inclusione e l'integrazione dei bambini rom, sinti e caminanti \(rsc\)](#), promosso dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali nel quadro delle azioni del PON "Inclusione" 2014-2020 e realizzato in collaborazione con il Ministero

dell'istruzione, dell'università e della ricerca, il Ministero della salute e l'Istituto degli Innocenti.

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 14. Sempre in questo ambito, nel 2018, la Fondazione ha partecipato al progetto PARI della Fondazione Somaschi.

La terza modalità è rivolta agli ospiti adulti della Fondazione che stanno seguendo dei percorsi scolastici: vi è un gruppo di volontari che li segue, sostenendoli con i compiti, lo studio e la preparazione degli esami. Pur trattandosi di numeri limitati, si tratta di un'attività importante perché permette agli ospiti di avere un maggiore successo scolastico e di creare relazioni importanti con i volontari che li seguono.

Le attività sul territorio

(413-1) (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 2018, le attività sul territorio della Casa della carità hanno coinvolto 914 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 al sostegno alle famiglie. Il dato è in crescita grazie all'avvio di nuovi progetti, in particolare il progetto Primi Passi, che contrasta la povertà educativa.

TABELLA 42 - ATTIVITÀ SUL TERRITORIO

	2018	2017	2016
Persone aiutate	914	734	773

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 sui territorio dei Municipi 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, nel Municipio 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, grazie al contributo della Fondazione e del partner C.R.M., 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.

Rientra nel progetto anche l'attività di assistenza familiare condivisa, lanciata nel 2016: più abitanti degli stessi caseggiati popolari condividono servizi come baby sitter, colf e, in particolare, assistenti agli anziani.

Nel 2018, la Fondazione ha partecipato al bando indetto dal Comune di Milano per il rinnovo dell'intervento, che prosegue con gli stessi partner anche nel 2019.

TABELLA 43 - SCEGLIERE INSIEME LA STRADA DI CASA

	2018	2017	2016
Persone seguite	547	458	478
Uomini	202	150	160
Donne	345	308	318
Persone seguite con più di 60 anni	403	347	376
Interventi a domicilio	25.446	22.741	17.650
Interventi di socializzazione	1.088	946	335
Pasti offerti	1.824	-	-

Nel 2018, sono cresciuti le persone seguite, che si confermano essere in netta maggioranza anziani, gli interventi a domicilio e quelli di socializzazione, in linea con il trend riscontrato anche l'anno precedente.

Nel 2018, il progetto è stato uno dei servizi scelti per la valutazione sperimentale della soddisfazione delle persone seguite dalla Fondazione: il 100% delle persone che hanno risposto ai sondaggi anonimi, tra quelle che frequentano la Casa della carità settimanalmente, si è detto soddisfatto.

Progetto per la cura del disagio psichico a cresenzago

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 delle persone seguite dal 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.

TABELLA 43 - PROGETTO PER LA CURA DEL DISAGIO PSICHICO A CRESCENZAGO

	2018	2017	2016
Persone seguite	100	72	72
Uomini	62	45	46
Donne	38	27	26
Nuove persone	43	11	10
Interventi alla Casa della carità (gruppi di musicoterapia e di terapeutica artistica)	970	853	-
Interventi a domicilio	636	797	-
Interventi sul territorio	25	99	-
Giorni di ospitalità in Casa della carità	730	668	-

Nel 2018, il numero delle persone seguite dal progetto è cresciuto significativamente, con 43 nuove persone. Sono cresciuti anche gli interventi effettuati (gruppi di musicoterapia e di terapeutica artistica) presso la sede della Fondazione in via Brambilla, mentre sono diminuiti gli interventi a domicilio e quelli sul territorio. La Casa della carità, inoltre, rispetto all'anno precedente, ha messo a disposizione un numero leggermente superiore di giorni di ospitalità sempre presso la sede di via Brambilla.

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, Novo Millennio Società Cooperativa Sociale ONLUS

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, Novo Millennio Società Cooperativa Sociale ONLUS.

TABELLA 44 - PROGETTO DIOGENE

	2018	2017	2016
Persone seguite totali	53	60	54
Uomini	34	29	34
Donne	19	31	20
Persone seguite in strada	28	32	-
Persone seguite in Casa della carità	11	13	-
Persone seguite In ambulatorio di etnopsichiatria	14	15	-
Uscite degli operatori	118	125	124

Il numero delle persone seguite dal progetto nel 2018 è leggermente calato rispetto all'anno precedente, risultando invece in linea col 2017. Per la natura stessa di Diogene, che lavora con persone complesse che vivono in condizioni precarie, si tratta di oscillazioni fisiologiche: la maggiore diminuzione riguarda infatti le persone seguite in strada, con le quali la relazione si può interrompere per un gran numero di motivi, molti dei quali indipendenti dalla volontà degli operatori.

Unità mobile “Strade nuove”

Zona di intervento: Milano | **Inizio del servizio:** 2018

Convenzioni: nessuna | **Partner:** Associazione Volontari Francescani

Nel 2018, la Casa della carità ha sostenuto le attività dell'unità mobile “Strade nuove” promossa dall'Associazione Volontari Francescani a fine 2017. L'unità mobile, con il supporto di un camper messo a disposizione dalla Fondazione, organizza uscite cinque volte a settimana su tutto il territorio di Milano, con i volontari organizzati in turni che coprono porzioni diverse delle città.

L'unità mobile lavora in favore delle persone senza dimora, garantendo loro cibo e bevande, vestiti, coperte, prodotti per l'igiene personale, ma soprattutto ascolto e vicinanza. Uno dei turni di Strade nuove è dedicato in maniera specifica alle persone che vivono negli insediamenti formali e informali ai margini di Milano, con una particolare attenzione per i minori, ai quali viene distribuito, laddove necessario, anche materiale scolastico.

Nel 2018, l'unità mobile ha coinvolto 39 volontari, per oltre 200 uscite e più di 2.100 ore di volontariato. In media, nel corso di ogni turno, sono state incontrate circa 50 persone senza dimora.

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.

Nel 2018, l'esperienza del progetto è stata al centro di un **convegno** intitolato "Periferia al Centro. Sofferenza urbana e salute mentale. Proviamociassieme: un modello per Milano", che si è tenuto il 16 aprile all'Ospedale Fatebenefratelli. In quell'occasione è stato anche proiettato il **film** realizzato dalle persone seguite dal progetto nel 2017: "IO E L'I.A. Un viaggio nella storia alla scoperta dell'umanità".

TABELLA 45 - PROGETTO PROVIAMOCIASSIEME

	2018	2017	2016
Persone seguite	116	123	114
Uomini seguiti	53	64	63
Donne seguite	63	59	51
Nuove persone	12	17	14

Il numero di persone con cui il progetto ha lavorato negli ultimi tre anni è rimasto sostanzialmente costante, considerato che si tratta di relazioni e interventi di medio lungo periodo. Il lieve calo del 2018 è dettato da un turnover inferiore rispetto agli anni precedenti, ma il numero delle persone effettivamente in carico è rimasto sostanzialmente invariato.

Progetto Primi Passi

Zona di intervento: Municipio 2 del Comune di Milano | **Inizio del servizio:** 2017

Convenzioni: ATS con Comune di Milano (capofila), Comin cooperativa sociale di solidarietà, Associazione Amici del Parco Trotter, Progetto Integrazione, Cooperativa sociale Tempo per l'Infanzia, Associazione culturale Villa Pallavicini

Nel 2018 sono iniziate le attività del progetto *Primi passi. Polo sperimentale per la prima Infanzia*, che ha l'obiettivo di 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.

La Fondazione, nel 2018, ha promosso azioni di promozione della salute e ha gestito uno sportello di accompagnamento, rivolto a famiglie straniere da poco residenti in Italia o con difficoltà di inserimento sociale. L'attività, rivolta soprattutto alle madri, ha garantito aiuto nella relazione con la scuola, mediazione con le istituzioni e consulenze legali e mediche. Un'operatrice di territorio, inoltre, ha svolto attività di supporto alla genitorialità, ha favorito la nascita di momenti di dialogo tra le madri coinvolte fino alla creazione di un vero e proprio gruppo informale di incontro su temi di interesse comune.

Complessivamente, le attività del progetto gestite dalla Fondazione hanno coinvolto 44 nuclei famigliari e 79 minori, per un totale di 123 persone.

Capofila di *Primi Passi* è il Comune di Milano, con partner ATS, oltre alla Fondazione, Comin Cooperativa Sociale di Solidarietà, 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 e 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 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 870 consegne.

Cultura: azione sociale e riflessione culturale, insieme

L'Accademia della Casa della carità è un luogo aperto agli interrogativi, alle riflessioni e alle contaminazioni tra saperi diversi, ampi, plurali.

L'Accademia della carità 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.

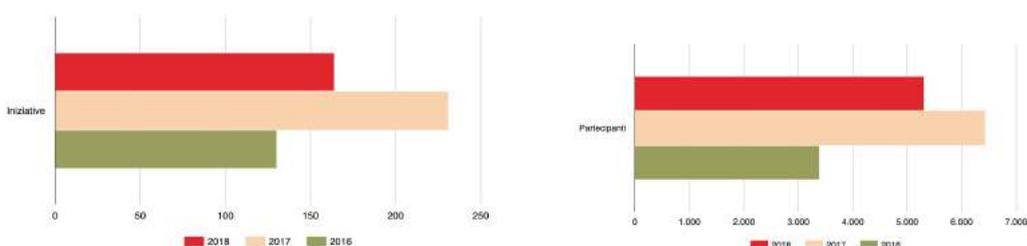
Nel 2018, l'Accademia della Casa della carità, nel suo complesso, ha promosso 164 iniziative culturali, coinvolgendo 5.308 persone. I due dati confermano il trend di crescita iniziato nel 2015. Sono, invece, in calo rispetto all'anno precedente per la conclusione della campagna *Ero straniero - L'umanità che fa bene*, che aveva fatto registrare numeri nettamente superiori a quanto fatto in precedenza.

TABELLA 45 - INIZIATIVE CULTURALI E PARTECIPANTI

	2018	2017	2016
Iniziative	164	231	130
Partecipanti	5.308	6.436	3.390

GRAFICO 8 - INIZIATIVE CULTURALI

GRAFICO 9 - PARTECIPANTI INIZIATIVE CULTURALI (A DESTRA)



Nel 2018, si è concluso il processo di riorganizzazione dell'Accademia della carità. Al suo interno, ora, oltre al SOUQ - Centro Studi Sofferenza Urbana e alla Biblioteca del Confine, operano quattro aree, dedicate alle campagne sociali, alle attività artistiche, alla formazione e alla spiritualità.

Nel corso dell'anno, il lavoro dell'Accademia ha seguito cinque direzioni principali, occupandosi di tematiche fortemente legate alle attività sociali della Fondazione e strettamente connesse tra loro.

SALUTE

La salute non è l'assenza di malattia, ma un concetto molto più ampio di benessere fisico, psichico, affettivo, relazionale e spirituale. È un bene comune, da costruire come comunità, sui territori, nella vita quotidiana e non solo nei momenti di malattia o acuzie. Quest'idea di salute, che implica l'inclusione sociale, la giustizia e l'accesso ai diritti di base, si radica nell'esperienza di Franco Basaglia, che la Fondazione ha ricordato nel 2018 per il quarantesimo anniversario della legge col suo nome per superare i manicomi. Ed è l'idea di salute che sta alla base di ogni intervento sociale della Fondazione.

La salute così intesa, quindi, non è materia solo per aziende ospedaliere e sanitarie, ma riguarda anche le istituzioni locali, gli enti del terzo settore e, più in generale, tutti i membri della comunità, che possono favorire la creazione di legami di fiducia e condivisione, positivi per i pazienti e per i cittadini più fragili. Per questo, nel 2018, la Casa della carità ha lavorato con numerosi partner per innovare le politiche pubbliche, per favorire processi collettivi e sperimentare nuove forme di partecipazione attiva di tutti gli attori coinvolti e per sviluppare un welfare di comunità capace di rispondere ai bisogni contemporanei.

IMMIGRAZIONE

L'immigrazione è un fenomeno strutturale da affrontare unendo umanità e legalità, rispetto dei diritti e attenzione alle fasce deboli. La Casa della carità, che nella sua storia ha contato ospiti di 95 nazionalità differenti, lo sperimenta da anni, accogliendo numerosi cittadini stranieri. L'immigrazione, quindi, non è un'emergenza. Al contrario, se ben governata, può essere una risorsa per le nostre comunità. Perché lo sia davvero, sono urgenti innanzitutto canali sicuri e legali di ingresso in Italia e in Europa. Poi, è necessario puntare su accoglienza di qualità, lavoro e inclusione, non criminalizzando la solidarietà nei confronti dei migranti.

Tutto questo senza mai dimenticare che prima vengono le persone, con la loro dignità e i loro diritti, come ricorda lo slogan "**Prima le persone**" lanciato dalla Fondazione nel giugno 2018, in seguito alla decisione del Governo di non far sbarcare in Italia i migranti salvati nel Mediterraneo. È partendo da queste premesse, unite alla volontà di rendere protagoniste le comunità immigrate, che la Casa della carità, nel 2018, ha continuato il suo impegno per *Ero straniero - L'umanità che fa bene* e ha rilanciato partecipando a una nuova campagna, *Welcoming Europe - Per un'Europa che accoglie*.

ROM, SINTI E CAMINANTI

Nel suo lavoro sociale nelle periferie di Milano, la Casa della carità ha incontrato e accolto molti membri della comunità rom, sinti e camminanti. Al contrario di quanto si pensi comunemente, la maggioranza delle persone appartenenti a questa minoranza non è nomade, ma stanziale e abita in case, ha un lavoro e manda i figli a scuola. A causa di pregiudizi radicati e scelte politiche sbagliate, però, una rilevante minoranza dei rom vive ancora in insediamenti segregati, in difficili condizioni, senza diritti e accesso ai servizi minimi. La Fondazione lavora con queste persone, accompagnandole in percorsi di inclusione e cittadinanza, che anni di esperienza hanno dimostrato essere possibili.

Contestualmente, la Casa della carità è impegnata anche in attività culturali che mirano a sostenere le sue azioni sociali, promuovendo una maggiore conoscenza delle comunità rom e facendo pressioni sulle istituzioni affinché agiscano in loro favore. In particolare, la Fondazione, nel 2018, si è concentrata sulla Strategia nazionale d'inclusione di Rom, Sinti e Caminanti, presentata nel 2011 dall'UNAR. La Casa della carità ha promosso un monitoraggio della strategia volto a capire cosa è stato fatto, cosa non ancora e quali sono le esperienze positive a livello nazionale dalle quali trarre lezioni positive.

TERRITORIO

Il bisogno di relazioni è molto forte nelle città contemporanee. E, molto spesso, lo è ancora di più nelle periferie urbane. Per rispondervi, la cultura è uno strumento importante perché crea occasioni di incontro, stimola il confronto e genera socialità. Per questo, la Casa della carità, fin dalla sua nascita, si è impegnata per organizzare delle attività culturali per il territorio sul quale si trova, con una particolare attenzione per i bambini e gli anziani.

Nel corso del 2018, in particolar modo grazie alla collaborazione con l'Associazione Amici Casa della carità, sono stati organizzati concerti, spettacoli teatrali, presentazioni di libri e momenti di sensibilizzazione rivolti innanzitutto agli abitanti dei quartieri Crescenzago e Adriano, tutti a ingresso gratuito. Inoltre, la Biblioteca del Confine ha portato avanti un prezioso lavoro con le scuole del territorio, con progetti di promozione della lettura e una particolare attenzione ai temi della multiculturalità.

ECOLOGIA INTEGRALE

Il concetto di ecologia integrale è al centro dell'enciclica "Laudato si'" di Papa Francesco. L'idea è che la difesa e la custodia dell'ambiente non siano separate dalla cura per la condizione umana e dalla lotta contro l'ingiustizia e le disuguaglianze. È un messaggio forte, rivolto a credenti e non credenti, sul quale la Casa della carità ha riflettuto molto, ponendolo alla base del suo operato culturale, in particolar modo collaborando con la [neonata](#) Associazione Laudato Si'. L'Enciclica considera il vivente, il modo in cui la vita si riproduce e si rigenera, la fonte normativa delle regole che dovrebbero presiedere anche ai rapporti degli esseri umani tra loro e con l'ambiente.

In questo contesto, lo scarto è la manifestazione principale e più evidente di un'economia di tipo lineare. Un paradigma che non si applica solo alle cose, ma anche al vivente in genere e all'essere umano in particolare. La condizione dei poveri, degli esclusi, degli esseri umani sfruttati finché servono, finché sono produttivi o alimentano il consumo, per poi essere messi ai margini del consorzio umano, è la manifestazione, nel sociale, di un paradigma devastante che investe tutti i rapporti degli esseri umani tra di loro e con la Terra. Perciò è necessaria una conversione ecologica, che porti all'adozione di un sistema economico circolare.

SOUQ – Centro Studi Sofferenza Urbana

La Casa della carità promuove attività di ricerca scientifica attraverso il SOUQ – Centro Studi Sofferenza Urbana. In queste azioni sono coinvolti gli operatori della Casa con l'obiettivo di legare le attività sociali e culturali della Fondazione, in un processo di continua ricerca. 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. Le attività di ricerca del SOUQ, nel 2018, si sono concentrate su due temi, quello delle migrazioni, al centro dell'annuario 2018, e quello della salute, in occasione del quarantesimo anniversario della legge Basaglia e, soprattutto, tramite il percorso di Casa Salute.

Casa Salute

Il 2018 è stato un anno importante per il progetto Casa Salute, iniziato nel 2014 dalla Casa della carità insieme alla Fondazione Santa Clelia Barbieri, con il lancio dell'omonimo [manifesto](#). Intorno a questi principi, si è creato il gruppo interregionale per la Casa della salute, composto da rappresentanti del terzo settore e di numerose aziende sanitarie: le AUSL di Parma, Reggio Emilia, Bologna, Ferrara, l'ASP di Catanzaro, l'USL Toscana Sud Est, l'ASL di Roma (RM2), l'Unione dei Comuni delle Colline Matildiche e l'Associazione La Bottega del possibile di Torino.

Il gruppo interregionale ha riflettuto sul modello delle Case della salute e sulla sinergia tra salute e comunità, per capire come promuovere al meglio iniziative di welfare di comunità nel quadro del sistema italiano. Il lavoro del gruppo interregionale per la Casa della salute è poi confluito nel volume "Salute, partecipazione, democrazia: manifesto per un'autentica Casa della salute" (Derive e Approdi, 2018 - poi ripubblicato nel 2019 con il nuovo titolo "La salute cerca casa"), scritto da Franco Prandi e da Silvia Landra e Marzia Ravazzini, della Casa della carità. Il libro è stato presentato a giugno all'Istituto Superiore di Sanità a Roma.

Il lavoro è quindi proseguito con la creazione di un "Laboratorio di formazione e benchmarking per il community building a tutela della salute", che ha preso il via nel 2019. Il laboratorio è promosso dal CERGAS SDA dell'Università Bocconi e dal Laboratorio Management e Sanità (MeS) della Scuola Sant'Anna di Pisa, con il sostegno economico di Fiaso e Federsanità ANCI. La Casa della carità, insieme a Fondazione Santa Clelia Barbieri,

è membro del Comitato di committenza del progetto e dello *steering committee* che opera come cabina di regia del laboratorio ed è composto anche da rappresentanti del Ministero della Salute e delle Regioni che verranno coinvolte. Nel 2019, prenderanno parte al laboratorio oltre 35 aziende sanitarie su tutto il territorio nazionale.

Publicazioni

Nel 2018 sono stati pubblicati il diciassettesimo e il diciottesimo numero della rivista on line del centro studi. È stato inoltre dato alle stampe, edito da Il Saggiatore, l'annuario SOUQ 2018 intitolato "Prima le persone" 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 – 7^a edizione

A novembre 2018 si è tenuta la settima edizione del SOUQ Film Festival, la rassegna cinematografica di cortometraggi promossa in collaborazione con il Piccolo Teatro di Milano. All'iniziativa, che ha avuto una buona presenza di pubblico e un'ampia copertura mediatica, hanno partecipato 30 cortometraggi e 3 lungometraggi fuori concorso, tra cui "On Her Shoulders", documentario sulla vita di Nadia Murad, la donna yazida sopravvissuta all'ISIS, Premio Nobel per la Pace.

Ad aggiudicarsi il premio della giuria è stato "Yousef" di Mohamed Hossameldin per la sua "capacità di raccontare, con una regia e una fotografia di grande qualità, una condizione purtroppo comune a molte persone di origine straniera, ovvero essere cittadini per la legge, ma essere considerati ancora stranieri, mostrando dove si insinua il pregiudizio". A essere premiato dal pubblico in sala è stato invece "Crossings" di Scott Barker, che racconta il viaggio di un migrante africano verso l'Europa, attraverso il deserto e il mare.

Biblioteca del confine

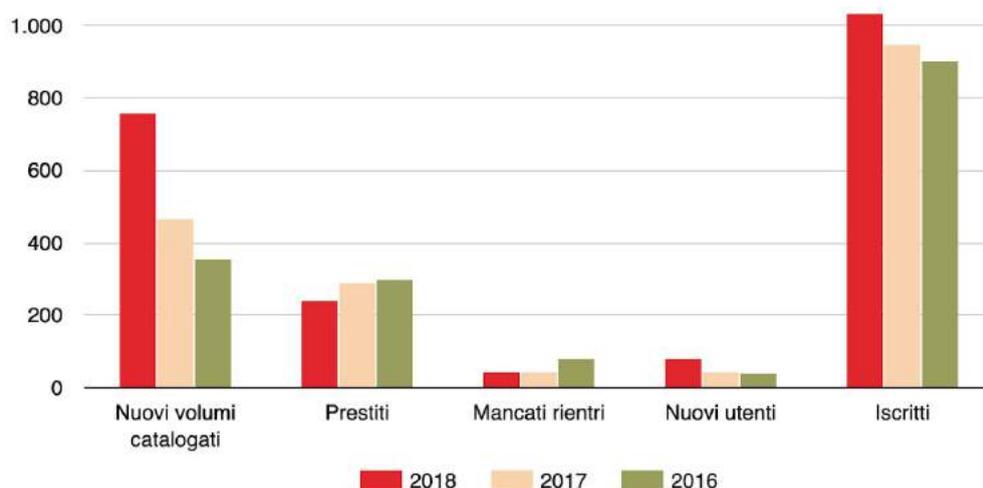
"Carlo Maria Martini"

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 per i 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 2018, il patrimonio della Biblioteca è arrivato a contare 12.636 documenti, continuando la crescita degli anni precedenti (11.875 documenti nel 2017, 11.407 nel 2016). Complessivamente, nel 2017 la Biblioteca del confine ha organizzato 63 iniziative culturali, che hanno coinvolto 1.775 persone.

GRAFICO 9 - BIBLIOTECA DEL CONFINE



CON-Lieto-FINE

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

Attività con le scuole del territorio

Una delle attività principali del 2018 della Biblioteca del Confine è stata quella con le biblioteche scolastiche dell'Istituto Comprensivo Statale G.B. Perasso, le cui scuole sono situate nello stesso quartiere dove ha sede la Fondazione. La collaborazione con l'istituto è attiva da anni e, nel 2018, grazie al progetto CON-Lieto-FINE, si è intensificata consentendo agli operatori della Biblioteca di lavorare a stretto contatto col personale scolastico per migliorare il servizio offerto dalle biblioteche delle scuole ai loro alunni.

L'iniziativa, che nel 2018 ha riguardato soprattutto la scuola di via San Mamete, è cominciata con la selezione e la raccolta di testi adatti al target della scuola (per età, provenienza e interessi). È quindi proseguita con la messa a disposizione di un software per la catalogazione dei testi (il catalogo è disponibile a questo [link](#)), la formazione degli insegnanti bibliotecari e il sostegno per la gestione della circolazione dei libri e degli utenti. Infine, sono state organizzate attività di promozione della lettura.

Nella primavera del 2019, la rinnovata biblioteca della scuola di via San Mamete è stata inaugurata nel corso di una breve cerimonia, mentre nel corso del nuovo anno le stesse

attività riguarderanno, nella secondo semestre, anche la scuola di via Bottego, che fa parte dello stesso istituto comprensivo.

Biblioteche in rete a San Vittore

Iniziato nel 2014, il progetto Biblioteche in rete a San Vittore è proseguito anche nel 2018. 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 i detenuti bibliotecari; realizzare attività culturali in grado di dare vita a uno scambio tra il carcere e la città.

Il progetto, nel 2018, ha promosso oltre 40 iniziative, coinvolgendo centinaia di persone tra detenuti e cittadini.

Società di lettura

Nel 2018 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 Volta e i giovani detenuti della Casa circondariale San Vittore, grazie alla collaborazione con l'associazione Gruppo Carcere "Mario Cuminetti".

Il testo sul quale si è lavorato è stato "Andrea torna a settembre" di Alessandro Gallo. Complessivamente, si sono tenuti cinque eventi, che hanno coinvolto 350 persone, tra operatori studenti, detenuti, ospiti e insegnanti. All'incontro conclusivo, ha partecipato anche l'autore del romanzo. Rispetto all'anno precedente, il numero di giovani detenuti è cresciuto e sono stati organizzati degli eventi per migliorare la restituzione del progetto anche all'interno del carcere.

Le attività della Società di lettura, nel 2018, hanno fatto parte del progetto CON-Lieto-FINE, che è stato promosso dall'Associazione Amici casa della carità e finanziato da [Fondazione Cariplo](#).

Oggi leggo da protagonista

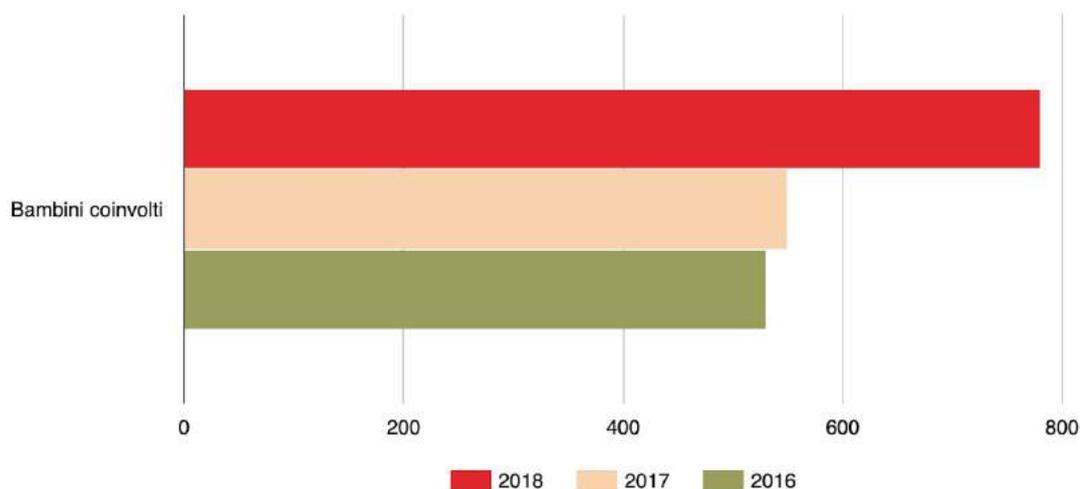
Nel 2018, la Biblioteca del Confine ha portato avanti il progetto *Oggi leggo da protagonista*, per l'avvicinamento alla lettura e la conoscenza delle attività della biblioteca a favore dei bambini delle scuole primarie del Istituto Comprensivo Statale G.B. Perasso di Milano. L'iniziativa, avviata ormai 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 o di origine straniera. *Oggi leggo*

da protagonista ha coinvolto nel 2018 oltre 780 bambini, in netta crescita rispetto alle edizioni precedenti del progetto.

TABELLA 46 - OGGI LEGGO DA PROTAGONISTA

	2018	2017	2016
Bambini coinvolti	780	550	530

GRAFICO 9 - OGGI LEGGO DA PROTAGONISTA



Alternanza scuola-lavoro

In seguito alla firma della convenzione con il liceo scientifico statale Alessandro Volta di Milano, stipulata nel 2017 grazie al lavoro della Biblioteca del Confine, sono proseguiti anche nel 2018 i percorsi di Alternanza scuola-lavoro per gli studenti delle scuole superiori, attorno alla formazione sull'attività del bibliotecario e dell'operatore socio-culturale. Gli studenti dell'istituto milanese 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.

Presentazione di libri ed eventi

La Biblioteca del Confine, nel corso dell'anno, ha ospitato le presentazioni dei seguenti libri:

- *Il Cristiano testimone*, di Marco Vergottini - 12 gennaio;
- *Non sono razzista, ma*, di Luigi Manconi e Federica Resta - 28 maggio;
- *La salute sostenibile*, di Marco Geddes - 17 settembre;
- *Seku non ha paura*, di Paolo Di Stefano - 23 ottobre;
- *L'infanzia di un cardinale*, di Maris Martini - 22 novembre;
- *Ai piedi del maestro*, di Guia Sambonet e Moira Scimmi - 10 dicembre.

Campagne sociali

Dopo l'importante esperienza di *Ero straniero - L'umanità che fa bene*, la Fondazione ha partecipato a una nuova iniziativa, confermando al tempo stesso il suo impegno in quelle campagne che la vedevano già protagonista. Tra queste si segnalano la **Campagna Salute Mentale** e [Mettiamoci in Gioco](#).

La prima, che riunisce numerose realtà lombarde impegnate nell'ambito della psichiatria, si è mobilitata per denunciare e superare le criticità ed i ritardi nell'applicazione della Riforma regionale per la salute mentale del 2016. La seconda, all'interno della quale la Fondazione è parte del coordinamento lombardo, ha tenuto a Milano la terza edizione degli Stati generali per il contrasto al gioco d'azzardo, cui ha partecipato anche il presidente della Casa della carità don Virginio Colmegna.

Welcoming Europe. Per un'Europa che accoglie

Nel 2018, la Casa della carità è stata tra i promotori nazionali della campagna europea **Welcoming Europe. Per un'Europa che accoglie**. La campagna, lanciata in aprile, è un'iniziativa dei cittadini europei (ICE), uno strumento di democrazia partecipativa dell'Unione Europea con cui si invita la Commissione Europea a presentare un atto legislativo in materie di competenza Ue. Gli obiettivi di *Welcoming Europe. Per un'Europa che accoglie* sono tre: decriminalizzare la solidarietà, creare canali sicuri per i rifugiati e proteggere le vittime di abusi.

In particolare, si chiede che la Commissione UE offra un sostegno diretto a gruppi locali e associazioni che aiutano i rifugiati beneficiari di un visto d'ingresso, fermi quei governi che stanno criminalizzando i volontari e garantisca procedure e norme più efficaci per difendere tutte le vittime di sfruttamento sul lavoro e delle reti criminali e tutte le persone che hanno subito violazioni dei diritti umani alle frontiere UE.

La campagna si è conclusa nel febbraio 2019 e ha raccolto in Italia oltre 65mila firme, diecimila in più di quelle previste come quota minima per il nostro Paese. Più di 140 le organizzazioni coinvolte da *Welcoming Europe. Per un'Europa che accoglie* che è stata promossa dalla nostra Fondazione insieme a un gruppo di associazioni ed enti diversi per storia e provenienza: Radicali Italiani, Fcei, Legambiente, Cnca, Oxfam, Comitato Verità e Giustizia per i Nuovi Desaparecidos, AOI, Agenzia Scalabriniana per la Cooperazione e lo sviluppo, ActionAid, A Buon Diritto, Acli, Arci, Baobab Experience e CILD.

Nonostante il successo italiano, a livello europeo non è stato raggiunto il milione di firme necessario per il deposito dell'ICE presso la Commissione europea, ma alcune delle proposte, grazie a un'intensa attività di pressione dei promotori sulle istituzioni europee, [sono già state prese in esame e hanno trovato una prima attuazione](#).

Ero straniero - L'umanità che fa bene

Dopo le oltre [85mila firme raccolte nel 2017](#), la campagna *Ero straniero - L'umanità che fa bene* è proseguita anche nel 2018 per sostenere la proposta di legge di iniziativa popolare per riformare la legislazione italiana in materia di immigrazione, andando oltre la legge Bossi-Fini.

Anche grazie alle iniziative messe in campo dai promotori della campagna, l'esame della proposta di legge intitolata "Nuove norme per la promozione del regolare permesso di soggiorno e dell'inclusione sociale e lavorativa di cittadini stranieri non comunitari", che propone canali d'ingresso per lavoro e nuove forme di regolarizzazione, è iniziato nell'aprile del 2019, con l'avvio della discussione presso la Commissione Affari Costituzionali della Camera dei deputati.

ROMA Civil Monitor

[ROMA Civil Monitor](#) è un progetto europeo pluriennale che coinvolge 27 stati, è coordinato dall'ateneo ungherese Central European University ed è finanziato dalla Commissione Europea (DG JUST). L'obiettivo è capire come vivono le persone rom in Europa e quanto funzionano le politiche in loro favore, a livello comunitario e nazionale. A portare avanti il progetto, sul campo, sono oltre 100 organizzazioni della società civile in tutta Europa. La Casa della carità è l'ente capofila per l'Italia.

Nel 2018, la Fondazione ha coordinato il lavoro di monitoraggio della [Strategia nazionale d'inclusione di Rom, Sinti e Caminanti](#), insieme a Consorzio Nova, Fondazione Romani, Associazione 21 Luglio, Arci Solidarietà Onlus e Associazione Rom Sinti Prato. Il monitoraggio è composto da tre diverse pubblicazioni, delle quali la prima è già [disponibile on line](#) (in inglese), la seconda è in fase di chiusura e la terza verrà realizzata nel 2019.

Per la Casa della carità, che promuove [percorsi di accompagnamento e autonomia](#) delle fasce più deboli della popolazione rom a Milano e in Lombardia sin dal 2005, si è trattato di un progetto importante, che conferma il suo impegno in questo ambito dopo la partecipazione a [EU Inclusive](#) tra il 2010 e il 2012.

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. 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. Tra i più significativi, la proiezione nell'auditorium della Fondazione dell'opera "Attila" di Giuseppe Verdi in occasione della prima della Scala.

Nel 2018, in particolare, vanno ricordate due iniziative organizzate in occasione dell'anniversario della Fondazione, a novembre. La prima, intitolata "La carità al tempo delle paure" e tenutasi nell'auditorium della Casa della carità, è stata un dialogo tra l'Arcivescovo di Milano, monsignor Mario Delpini, e il Sindaco della città, Giuseppe Sala, i due garanti della Fondazione. La seconda, ospitata dal Piccolo Teatro di Milano, è stata il convegno "Dalle certezze al dubbio: percorsi di deistituzionalizzazione", dedicato ai 40 anni della Legge Basaglia che ha portato al superamento dei manicomi. All'evento ha partecipato, tra i relatori, anche Maria Grazia Giannichedda, presidente della Fondazione Franco e Franca Basaglia.

Altre iniziative importanti sono state quelle legate al tema delle migrazioni. A gennaio, la Fondazione è stata tra i promotori del documento "Agenda Migrazioni", una serie di Proposte per una nuova agenda sulle migrazioni in Italia lanciato da un cartello di organizzazioni cristiane in vista delle elezioni di marzo. A luglio, l'auditorium della Casa della carità ha ospitato "Ridiamo voce all'umanità", un momento di riflessione per le vittime della migrazione, in particolare quelle sulla rotta che porta dalle coste africane all'Europa. A settembre, infine, la Fondazione ha organizzato insieme alla rivista [Africa](#) un incontro pubblico con Aboubakar Soumahoro, sindacalista italo-ivoriano impegnato contro lo sfruttamento dei braccianti stranieri in agricoltura.

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: determinanti sociali, salute e medicina di iniziativa*. 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 di Grave emarginazione urbana. Inoltre, 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.

Nel corso del 2018, gli operatori della Fondazione hanno tenuto momenti di formazione per la Società Italiana di Medicina delle Migrazioni, la ASST di Monza, l'Ordine delle Professioni Infermieristiche di Milano - Lodi - Monza e Brianza, per l'associazione San Marcellino Onlus di Genova, per la Associazione Rondine Cittadella della Pace Onlus di Arezzo, per la Scuola infermieristica di Lugano.

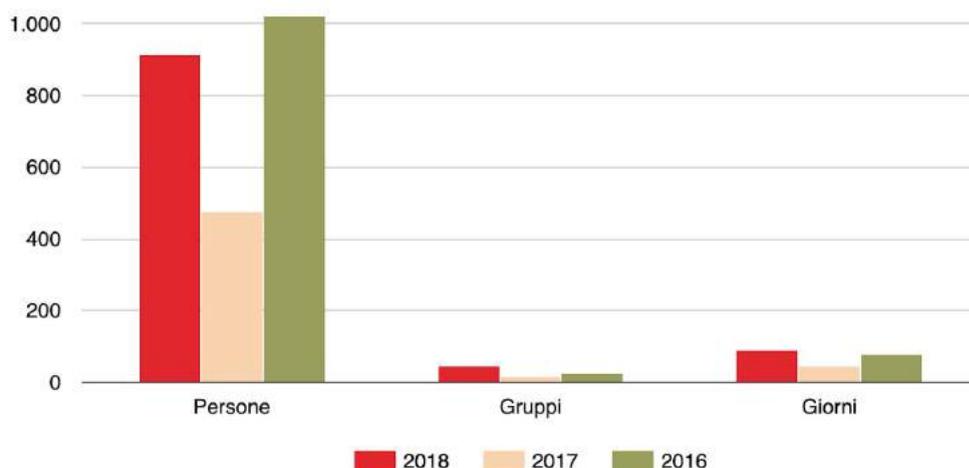
Percorsi di conoscenza e volontariato

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.

TABELLA 47 - PERCORSI DI CONOSCENZA E VOLONTARIATO

	2018	2017	2016
Persone	915	476	1.024
Gruppi	45	16	25
Giorni	92	47	77

GRAFICO 10 - PERCORSI DI CONOSCENZA E VOLONTARIATO



Nel 2018, complessivamente, sono state ospitate dalla Casa della carità per percorsi di conoscenza e volontariato 915 persone di 45 gruppi diversi, per un totale di 92 giorni. Dopo che nel 2017 l'attività aveva subito dei cambiamenti organizzativi che aveva causato una diminuzione delle persone coinvolte, nel 2018 tutti gli indicatori sono tornati a crescere positivamente.

Spiritualità

Accanto alle 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 religioni 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 2018. Il primo è stato il [Cammino di spiritualità](#) che ha visto la conclusione dell'edizione 2017/2018 e l'avvio di quella successiva. La seconda proposta, invece, si è intitolata *Una Casa tra foresteria e monastero* e ha visto la partecipazione di relatori esterni alla Fondazione, tra cui la teologa Cristina Simonelli, la biblista Rosanna Virgili, la pastora battista Anna Maffei e Teresa Abignente, dottoressa della fraternità di Romena. Tutte le relatrici sono intervenute per commentare il brano di Marta e Maria tratto dal Vangelo di Luca. All'interno delle iniziative di spiritualità rientrano anche due tipi di percorsi residenziali di conoscenza per giovani, intitolati [Nel \(bel\) mezzo](#) ed [E-state insieme](#).

Trasparenza: sociale, economica e ambientale

Una Casa aperta è trasparente: spiega cosa fa, come e grazie a chi, rendiconta i risultati raggiunti, riconsegna il suo impegno alla comunità nella quale opera ogni giorno.

Rendiconto sociale

(102-7 | 102-8) (G4-9 | G4-10)

In questo capitolo del Bilancio di sostenibilità vengono presentati gli indicatori definiti dalle linee guida GRI-Standards per tre aspetti: sociale, economico e ambientale. Tra gli indicatori previsti dal modello di riferimento sono stati scelti e calcolati quelli più significativi per la Fondazione e per il tipo di attività che svolge.

Un aspetto centrale del rendiconto sociale della Casa della carità è quello legato ai lavoratori. Come già indicato nel capitolo dedicato alla Fondazione, nel corso del 2018, hanno lavorato per la Fondazione un totale di 126 persone, con diverse tipologie di contratti e per periodi diversi. Tra queste, si contano 91 dipendenti, 19 consulenti e 16 collaboratori.

Dipendenti

(102-41 | 401-1 | 401-2) (G4-11 | G4-LA1 | G4-LA2)

Tutti gli indicatori relativi ai dipendenti (ad eccezione di 404-1, 404-2, 405-1) sono calcolati sulla base del numero di dipendenti assunti dalla Fondazione al 31 dicembre 2018. Osservando questa fotografia nel corso del tempo si può osservare come, dopo una decisa crescita registrata tra 2014 e 2015 (quando i dipendenti sono passati da 52 a 76), il dato si è poi consolidato e confermato negli anni successivi, con degli aggiustamenti legati all'andamento delle attività.

TABELLA 48 - PERSONALE DIPENDENTE AL 31 DICEMBRE

		2018	2017	2016
CONTRATTO COMMERCIO	INDETERMINATO QUADRO	1	1	1
	INDETERMINATO IMPIEGATO	3	3	3
	DIRIGENTE	3	3	3
CONTRATTO GIORNALISTI	INDETERMINATO	1	1	1
CONTRATTO UNEBA	INDETERMINATO QUADRO	7	7	5
	INDETERMINATO IMPIEGATO	34	36	38
	INDETERMINATO OPERAIO	17	17	17
	DETERMINATO IMPIEGATO	9	7	10
	DETERMINATO OPERAIO	5	3	5
TOTALE		80	78	83

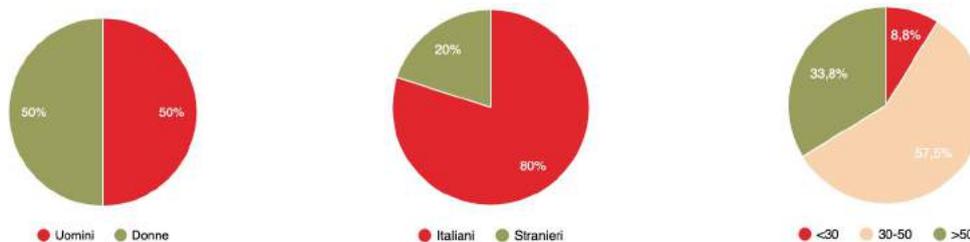
Poiché tra i dipendenti considerati ci sono sia lavoratori con un contratto full time sia lavoratori con diverse forme di contratti part time, è utile calcolare anche un indicatore come il *Full time equivalent*. Il *Full time equivalent*, (FTE o Equivalente a tempo pieno), riparametra l'impiego di dipendenti part time a quello dei dipendenti a tempo pieno consentendo di misurare in maniera univoca il numero dei dipendenti e di indicare lo sforzo erogato dalla Fondazione. Arrotondando il dato per eccesso, gli 80 dipendenti della Casa della carità equivalgono a 64 Full time equivalent. Nel 2017, questo dato, a fronte di 78 dipendenti era pari a 61 Full time equivalent e, nel 2016 a fronte di 83 dipendenti, era pari a 63 Full time equivalent. Si tratta di un rapporto sostanzialmente costante che conferma quanto le variazioni del numero dei dipendenti siano legate ad aggiustamenti minori che non cambiano l'impianto complessivo dell'organizzazione del lavoro.

Il 57,9% dei dipendenti della Fondazione è composto da donne, il 20% da cittadini stranieri e il 58% da persone tra i 30 e i 50 anni. Rispetto all'anno precedente, i primi due dati sono in crescita, mentre il terzo è in calo: nel 2018, al contrario, sono cresciuti i dipendenti sopra i 50 anni e sotto i 30 anni. Questi ultimi, in particolare, a fronte di nuove assunzioni, sono cresciuti di circa il 40%.

GRAFICO 11 - PERSONALE DIPENDENTE, GENERE, 2018

GRAFICO 12 - PERSONALE DIPENDENTE, NAZIONALITÀ, 2018

GRAFICO 13 - PERSONALE DIPENDENTE, ETÀ, 2018

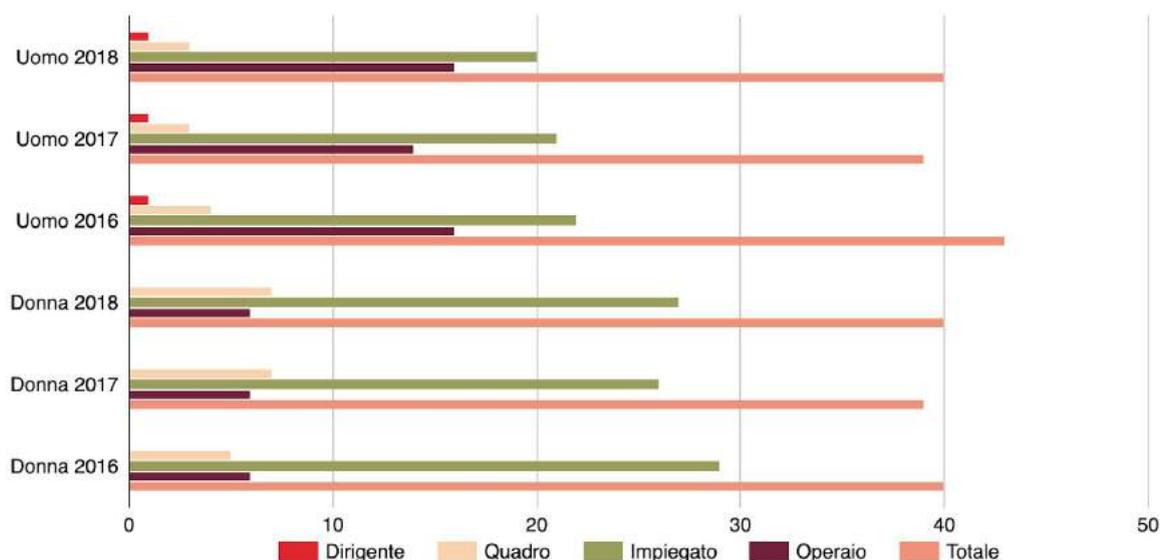


La Fondazione applica tre Contratti collettivi nazionali di lavoro: Commercio Distribuzione e Servizi, Lavoro giornalistico e UNEBA. Quest'ultimo, il più utilizzato, è il contratto collettivo nazionale di riferimento per i settori socioassistenziale, sociosanitario ed educativo.

Numero totale e tasso di assunzione, turnover del personale

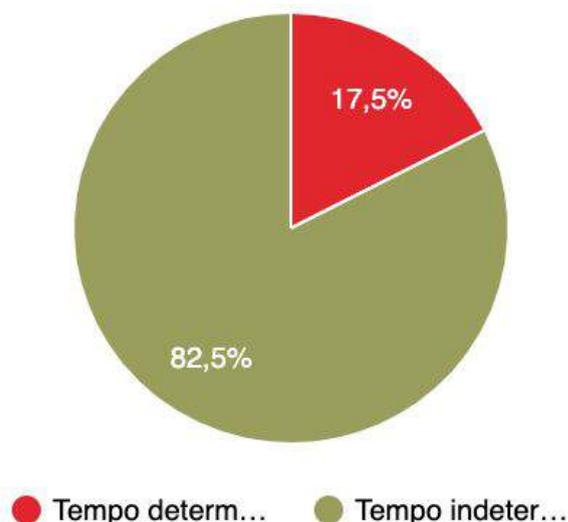
Confrontando i dati 2018 e 2017, non emergono cambiamenti particolarmente significativi, ma soltanto aggiustamenti di minore entità.

GRAFICO 14 - ORGANICO PER QUALIFICA E GENERE



Da sottolineare, invece, è la percentuale di contratti a tempo indeterminato sul totale: il dato, pur registrando un calo rispetto al 2017, si è confermato sopra l'80 per cento per il terzo anno consecutivo.

GRAFICO 15 - 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 = (dipendenti il cui contratto è iniziato nell'anno + dipendenti il cui contratto è cessato nell'anno) / organico medio

Il tasso di turnover è calcolato tenendo conto dei *Full Time Equivalent* poiché questo indicatore, riparametrando l'impiego di dipendenti part time a quello dei dipendenti a tempo pieno, consente di misurare in maniera univoca il numero dei dipendenti e di indicare lo sforzo erogato dalla Fondazione.

TABELLA 49 - TURNOVER

	2018	2017	2016
Turnover Uomini	14,93%	11,60%	13,69%
Turnover Donne	8,61%	15,20%	9,13%
Turnover complessivo	12,02%	13,29%	11,52%

Il tasso di turnover 2018 si attesta su livelli simili a quelli dell'anno precedente, facendo registrare un leggero calo, ma confermandosi ampiamente dentro dei livelli fisiologici per un'organizzazione delle dimensioni della Casa della carità.

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

(401-3) (G4-LA3)

Nel 2018, come nel 2017 e nel 2016 il diritto al congedo parentale è stato usufruito da tutte le persone che ne hanno fatto richiesta. Il tasso di rientro al lavoro ed il reintegro nelle proprie mansioni è stato pari al 100%.

Periodo minimo di preavviso a fronte di modifiche organizzative

(402-1) (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

(403-4) (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

(403-9 | 403-10)(G4-LA6 | G4-LA7)

Complessivamente, 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 50 - INFORTUNI, MALATTIE, MATERNITÀ E PATERNITÀ (%)

	2018	2017	2016
Tasso infortuni uomini*	0,02	0,02	1,67
Tasso infortuni donne*	0	0	0
Malattia uomini**	1,32	1,66	1,38
Malattia donne**	1,79	1,26	1,56
Paternità	0,16	0,02	0,07
Maternità	4,45	3,85	9,8

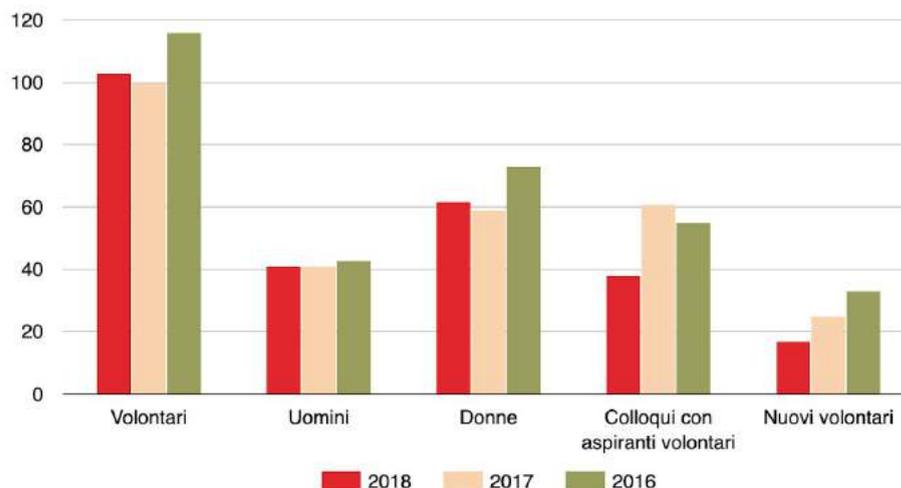
*Nel calcolo del tasso, si considerano anche gli infortuni in itinere, cioè che avvengono durante il normale tragitto di andata e ritorno tra l'abitazione e il luogo di lavoro.

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

Volontari

All'interno della Casa della carità, i volontari ricoprono un ruolo strutturale e vitale. Nel 2018, sono 103 i cittadini che si sono impegnati come volontari alla Casa della carità, di cui 62 donne e 41 uomini. Nel corso dell'anno, 17 nuovi volontari hanno iniziato a prestare servizio alla Casa della carità.

GRAFICO 17 - VOLONTARI



Nel corso dell'anno, i volontari hanno garantito alla Fondazione almeno 8.819 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 ospitalità residenziale. Dal 2016, viene calcolata una valorizzazione economica dell'impegno dei volontari della Casa della carità. Sulla base dei costi del personale dipendente della Fondazione, è stato calcolato un costo medio orario di 15,94 € che, moltiplicato per il numero complessivo di ore di volontariato porta a una valorizzazione economica annuale pari a 140.574,86 €.

Formazione

(404-1 | 404-2) (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.

In particolare, nel 2018, è proseguito il percorso formativo intitolato "Co-progettarsi" che, l'anno precedente, aveva coinvolto tutti i dipendenti e i collaboratori della Fondazione. Nel corso dell'anno il percorso è continuato focalizzandosi sui due organismi introdotti dal nuovo organigramma: il Comitato di direzione e l'equipe della Casa (visibili nella tabella sottostante rispettivamente alle voci "Per dirigenti" e "Per dirigenti e coordinatori").

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

TABELLA 51 - FORMAZIONE

	2018		2017		2016	
	Ore	Incontri	Ore	Incontri	Ore	Incontri
Per dirigenti	8	4	-	-	-	-
Per dirigenti e coordinatori	12	4	-	-	7,5	2
Per tutti	12	3	37	5	10	2
Per nuovi operatori	8	4	4	2	18	3
Supervisioni delle équipes con attenzione formativa	144	32	155	55	138	42
Per volontari	10	5	12	4	18	3
Per volontari e volontari Articolo 21	0	0	24	6	12	2
Formazione specialistica sulla relazione di cura per 8 operatori	0	0	10	2	-	-
TOTALE	186	48	218	74	203,5	54

Composizione degli organi direttivi per genere, età, qualifica

(405-1) (G4-LA12)

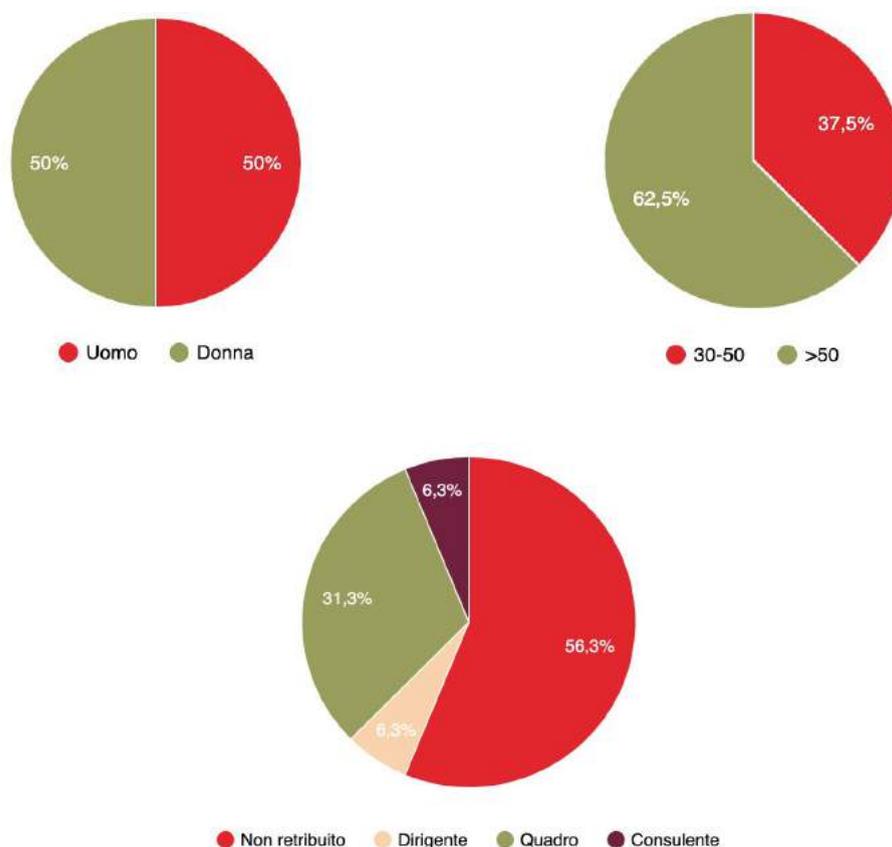
Per quanto riguarda gli indicatori relativi alla governance, vengono prese in considerazione le figure presenti all'interno dell'organigramma riportato nel capitolo dedicato alla Fondazione, ovvero: Presidenza e Consiglio di Amministrazione, Revisori dei conti, Direzione generale, Comitato di direzione, presidenti Associazione Amici Casa della carità e Associazione Volontari Casa della carità. In totale, si tratta di 16 persone.

La governance della Fondazione è perfettamente bilanciata tra uomini e donne, è composta in maggioranza da persone sopra i 50 anni di età e più della metà dei suoi membri non percepisce retribuzione, dal momento che, per statuto, il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e i Revisori dei conti non percepiscono emolumenti e svolgono quindi la loro attività a titolo gratuito.

GRAFICO 18 - COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DIRETTIVI PER GENERE

GRAFICO 19 - COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DIRETTIVI PER ETÀ

GRAFICO 20 - COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DIRETTIVI PER QUALIFICA



Livelli di retribuzione aziendale

(405-2) (G4-LA13)

La retribuzione media annua aziendale è superiore del 16,61% 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 20,48%. Nel caso degli uomini, il rapporto tra la retribuzione media annua aziendale e i minimi salariali del Ccnl è superiore del 12,56%.

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 97,78% per i quadri e 124,37% per gli impiegati e 123,55% 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

(102-45) (G4-17)

Il bilancio consolidato al 31 dicembre 2018, 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 282 €.

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

Nel 2018, il 51,5% 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 sociali della città e di sperimentare soluzioni innovative di ospitalità.

Attività finanziate con fondi pubblici

(NGO 08) (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 tre casi (La Tillanzia, Casa Nido e Casa Francesco) l'accredito prevede una Carta dei servizi, che la Casa della carità ha stilato.

Bilancio consolidato

Le indicazioni che emergono dal bilancio consolidato della Fondazione confermano i risultati positivi raggiunti nei quattro anni precedenti. Dopo che, nel 2016, si è chiuso con successo il piano triennale iniziato nel 2014, anche il 2018, come l'anno precedente, ha

portato a un ulteriore consolidamento della sostenibilità gestionale della Casa della carità e alla graduale ricostituzione del suo patrimonio netto.

Dal momento che la semestrale aveva evidenziato una situazione di criticità per il venir meno di alcuni finanziamenti pubblici, si è trattato di un risultato non scontato, raggiunto grazie a una manovra correttiva messa in atto con successo nella seconda metà dell'anno. A guidarla sono state cinque le linee di azione, le stesse che hanno consentito di raggiungere i positivi risultati degli ultimi cinque anni.

- **Il mantenimento dell'equilibrio tra risorse disponibili e attività realizzate.**
La crescita delle attività, con l'avvio di nuove e la rimodulazione di altre, ha portato a un conseguente aumento dei costi del personale (+3,7%), compensato da una crescita sia delle entrate per convenzioni, progetti e accreditamenti con gli enti pubblici sia delle donazioni (vedi punto seguente). Un altro dato rilevante è il rapporto tra costo del personale e entrate per convenzioni, progetti e accreditamenti con gli enti pubblici. Nel 2018 è stato del 111%, dato più basso dal 2013, quando era a 280%. Ciò significa che l'aumento del personale degli ultimi anni è stato portato avanti su basi sostenibili.
- **La ricerca del massimo di risorse attraverso la raccolta fondi.**
Nel 2018 la raccolta fondi ha confermato i trend positivi emersi negli anni precedenti. Il dato complessivo delle donazioni ha avuto un incremento del 18% rispetto all'anno precedente: sono stati raccolti 1.818.129 €.
- **L'incremento di convenzioni, progetti e accreditamenti, mantenendo un equilibrio fra attività remunerate e gratuità.**
Nel 2018, il 51,5% delle attività della Casa della carità è stato realizzato in maniera gratuita. Questo dato è pari a 2.098.230 € e rappresenta i costi per le attività della Fondazione che non sono coperte da fondi pubblici provenienti da progetti, convenzioni o accreditamenti. Confrontando questo valore con quelli degli anni precedenti (2.032.760,14 € nel 2017, 2.113.079,94 € nel 2016 e 1.857.301,20 € nel 2015), il trend è positivo e la gratuità si conferma una caratteristica peculiare della Casa della carità.
- **La costante attenzione all'efficienza e all'efficacia.**
- **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.

Nella sezione *Allegati* è possibile consultare il Bilancio consolidato della Fondazione al 31 dicembre 2018.

Alcuni contributi si sono rivelati fondamentali per i risultati conseguiti dal bilancio economico 2018 della Casa della carità. Si sottolineano innanzitutto i contributi dei due garanti della Fondazione:

- 8 per mille Chiesa Cattolica – Arcidiocesi di Milano: 100.000 €
- Comune di Milano: 97.000 €

Di grande importanza si sono rivelati anche i contributi di enti privati e aziende, tra i quali:

- Fondazione Cariplo: 400.000 €
- Fondazione Vodafone (Tillanzia): 75.000 €
- Fondazione Cariplo (CON-Lieto-FINE): 51.000 €
- Banca Popolare di Milano - Banco BPM: 30.000 €
- Fondazione Franca e Alberto Riva: 20.000 €
- Amici di Francesco Onlus: 16.510 €
- SIA Spa: 14.000 €
- Nelke Srl: 10.000 €
- Fondazione De Agostini: 10.000 €

Nel 2018, la Fondazione ha utilizzato accantonamenti per 70.500 €. In particolare, sono stati utilizzati 22.000 € del Fondo progetti finalizzati, con una particolare attenzione al tema del lavoro, e 14.100 € del Fondo ristrutturazione e manutenzione fabbricati, per interventi di adeguamento impianti. Entrambi i fondi risultano quindi interamente utilizzati. Inoltre, il Fondo impegni futuri, è stato utilizzato per 34.400 € per le spese relative alla contrattazione di secondo livello sulla produttività per il 2016 e per il 2017. I rimanenti 30.600 € verranno utilizzati nel 2019 per far fronte alle medesime spese per l'anno 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, contributi di enti privati e donazioni dei cittadini.

Valore aggiunto

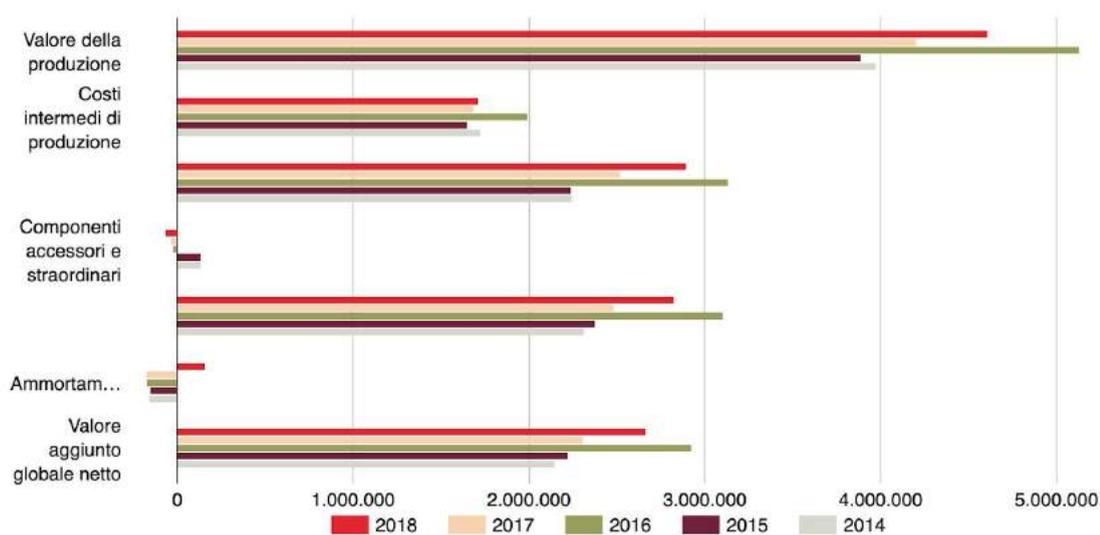
(201-1) (G4-EC1)

Il valore della produzione, nel 2018, è aumentato del 9,5% rispetto all'anno precedente per la crescita sia delle attività della Fondazione sia dell'importo complessivo delle donazioni. Contestualmente, sono leggermente cresciuti i costi intermedi di produzione (+1,1%) e, in maniera più marcata, il Valore aggiunto caratteristico lordo, il Valore aggiunto globale lordo e il Valore aggiunto globale netto (rispettivamente +15,2%, +14,1% e +15,8%). Il 2018 ha quindi confermato il trend di crescita della Casa della carità emerso negli anni precedenti, all'interno del quale il 2016 si è rivelato essere un anno straordinario.

TABELLA 52 - VALORE AGGIUNTO (EURO)

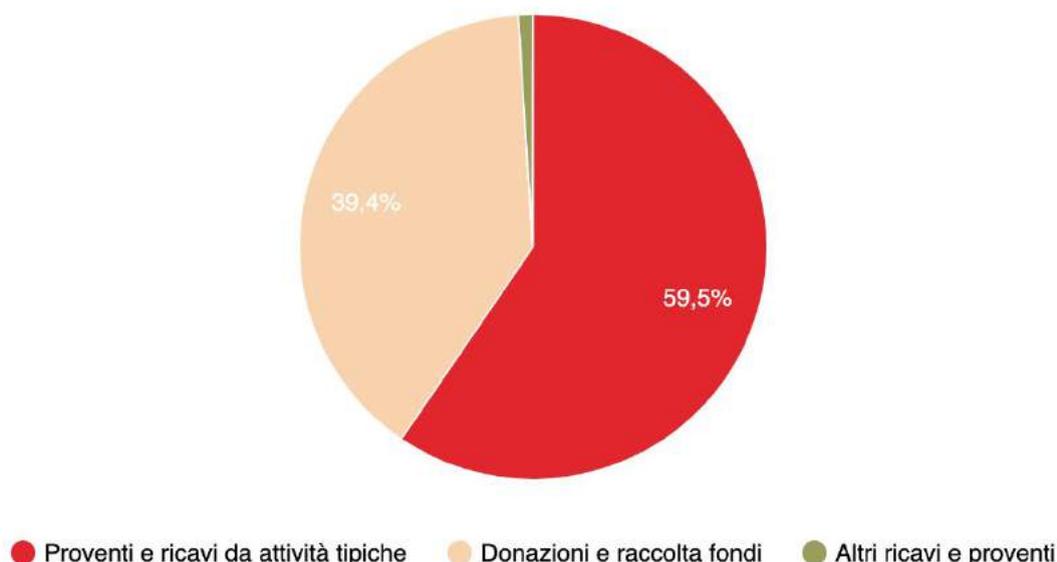
	2018	2017	2016	2015	2014
VALORE DELLA PRODUZIONE	4.609.681,38	4.209.269,53	5.129.336,63	3.891.372,29	3.979.642,18
COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE	1.708.861,24	1.690.109,59	1.993.917,64	1.649.587,79	1.729.633,24
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	2.900.820,14	2.519.159,95	3.135.417,99	2.241.784,50	2.250.008,94
COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI	-69.131,65	-36.641,52	-28.247,13	137.412,59	64.908,99
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	2.831.688,49	2.482.518,43	3.107.170,86	2.379.197,09	2.314.917,93
Ammortamenti di esercizio	-162.723,57	-177.013,09	-177.231,96	-152.325,50	-163.716,16
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2.668.964,92	2.305.505,34	2.929.938,90	2.226.871,59	2.151.201,77

GRAFICO 21 - VALORE AGGIUNTO (EURO)



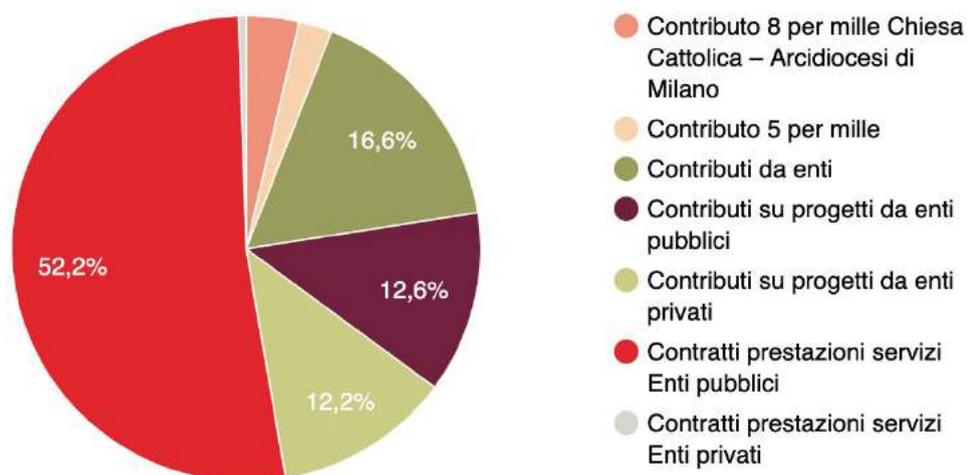
Analizzando la distribuzione del Valore della produzione, va sottolineato che è per quasi il 40% composto da donazioni di privati a favore della Casa della carità. Si tratta di un dato importante perché significa che enti e, soprattutto, cittadini sostengono la Fondazione in maniera decisiva. Il dato è in crescita rispetto al 2017, quando rappresentava il 36,7% del Valore della produzione.

GRAFICO 22 - VALORE DELLA PRODUZIONE 2018



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 64,8% del totale, in leggero calo rispetto al 2017 (68,4%). A questa diminuzione hanno contribuito due fattori opposti: minori fondi da parte del Ministero dell'Interno e più collaborazione con il Comune di Milano. Infine, risulta molto rilevante anche l'apporto degli enti privati, come fondazioni e aziende.

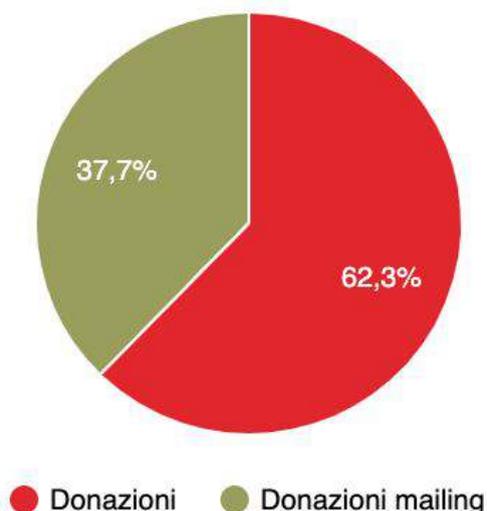
GRAFICO 23 - PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ TIPICHE 2018



Per quanto riguarda la raccolta fondi, che è già stata analizzata nel capitolo dedicato alla Fondazione, 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 37,7%. I dati sono sostanzialmente in linea con quelli dell'anno precedente.

GRAFICO 24 - DONAZIONI E RACCOLTA FONDI 2018

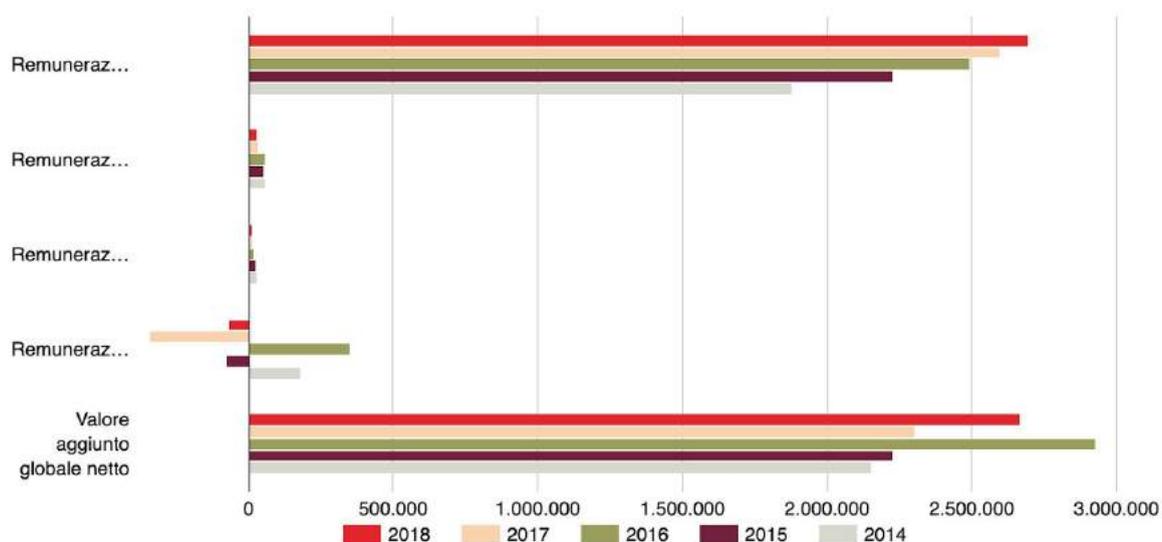


Analizzando la redistribuzione del valore aggiunto, emerge che il dato relativo al valore aggiunto globale ha un trend di crescita. Il dato negativo della remunerazione dell'azienda si spiega, invece, nel 2018 così come nel 2017, con l'utilizzo degli accantonamenti fatti nel 2016.

TABELLA 53 - DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (EURO)

	2018	2017	2016	2015	2014
REMUNERAZIONE PERSONALE	2.695.609,39	2.598.296,57	2.495.601,95	2.227.314,24	1.880.664,90
REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	32.156,47	37.401,66	60.456,76	51.868,94	58.572,53
REMUNERAZIONE CAPITALE DI CREDITO	11.416,84	11.996,88	22.987,16	24.115,33	30.956,97
REMUNERAZIONE AZIENDA	-70.217,77	-342.189,78	350.893,03	-76.426,92	181.007,37
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2.668.964,92	2.305.505,34	2.929.938,90	2.226.871,59	2.151.201,77

GRAFICO 25 - DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (EURO)

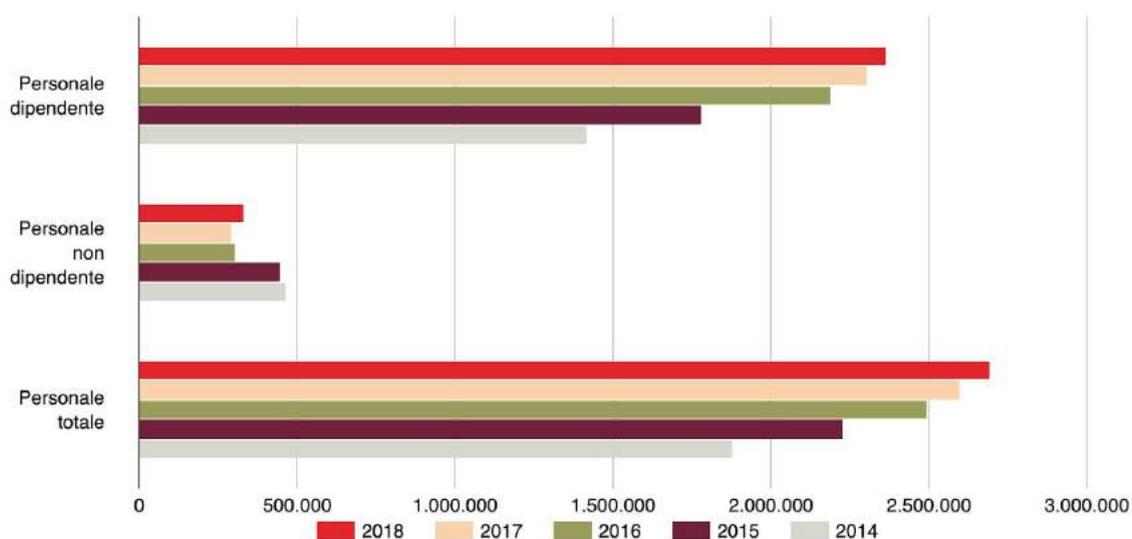


Il dato sulla remunerazione del personale è in crescita per due fattori: l'aumento del personale, innanzitutto, ma anche la fine di alcuni sgravi fiscali. Come già evidenziato, inoltre, il maggiore costo del personale è bilanciato da un aumento attività sostenute da fondi pubblici, con convenzioni, progetti e accreditamenti.

TABELLA 54 - REMUNERAZIONE DEL PERSONALE (EURO)

	2018	2017	2016	2015	2014
Personale dipendente	2.364.922,17	2.306.387,60	2.188.779,14	1.778.355,26	1.416.570,84
Personale non dipendente	330.687,22	291.908,97	306.822,81	448.958,98	464.094,06
Totale personale	2.695.609,39	2.598.296,57	2.495.601,95	2.227.314,24	1.880.664,90

GRAFICO 26 - REMUNERAZIONE DEL PERSONALE (EURO)

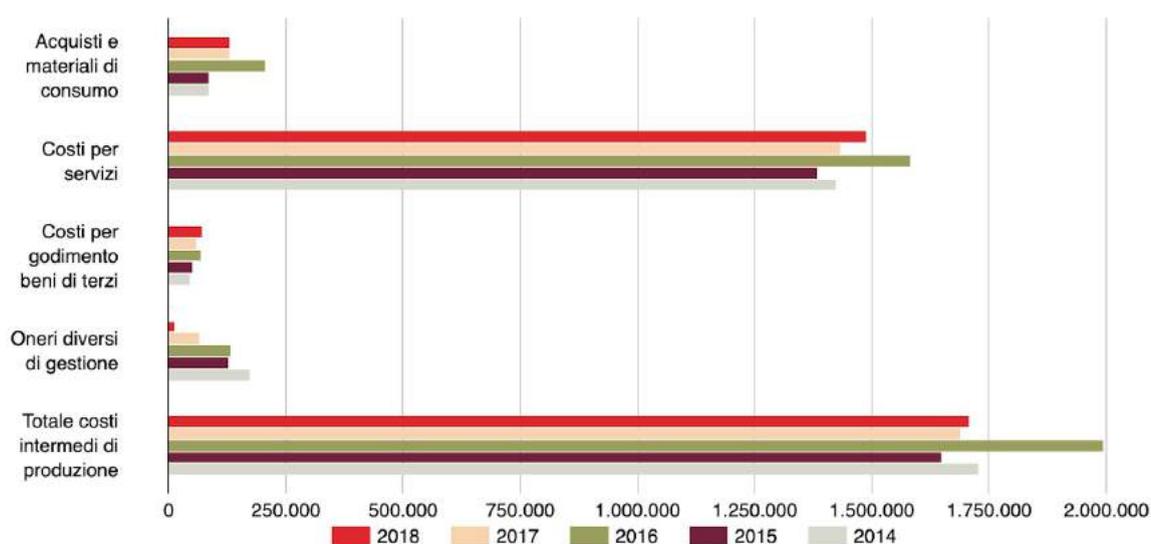


Il dato sui costi intermedi di produzione è leggermente cresciuto e si conferma uno degli indicatori che mostra quanto la Fondazione crei valore sul territorio milanese, dal quale proviene la maggior parte degli acquisti e dei materiali di consumo e dei servizi.

TABELLA 55 - COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE

	2018	2017	2016	2015	2014
Acquisti e materiali di consumo	131.277,78	129.915,36	207.375,39	88203,62	87856,74
Costi per servizi	1.489.378,13	1.433.166,09	1.583.720,45	1382752,03	1423160,28
Costi per godimento beni di terzi	73.264,04	59.214,23	69.534,70	52107,03	44681,91
Oneri diversi di gestione	14.941,29	67.813,91	133.287,10	126525,11	173934,31
Totale costi intermedi di produzione	1.708.861,24	1.690.109,59	1.993.917,64	1649587,79	1729633,24

GRAFICO 27 - COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE



Trattamenti pensionistici e assistenza sanitaria integrativa

(201-3) (G4-EC3)

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

Premi di risultato

(201-3) (G4-EC3)

Nel 2018, in seguito a un accordo sindacale, la Fondazione ha erogato a tutti i suoi dipendenti i premi di risultato relativi agli anni 2016 e 2017. La somma complessiva è stata di circa 27.000 € lordi, pari a un premio di risultato annuale forfettario di 235 € per un dipendente a tempo pieno. Inoltre, nel corso dell'anno, si è definito il pagamento del premio di risultato 2018, che verrà erogato ancora in maniera forfettaria nel 2019. Contestualmente, la Fondazione sta lavorando per definire degli indicatori di risultato condivisi per il futuro.

Trattamento economico nuovi assunti

(202-1) (G4-EC5)

I nuovi assunti nel corso del 2018 sono stati inquadrati nei livelli contrattuali previsti per il tipo di funzione, con la retribuzione prevista dal contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento. Non vi sono differenze di genere.

Contributi statali

(201-4) (G4-EC4)

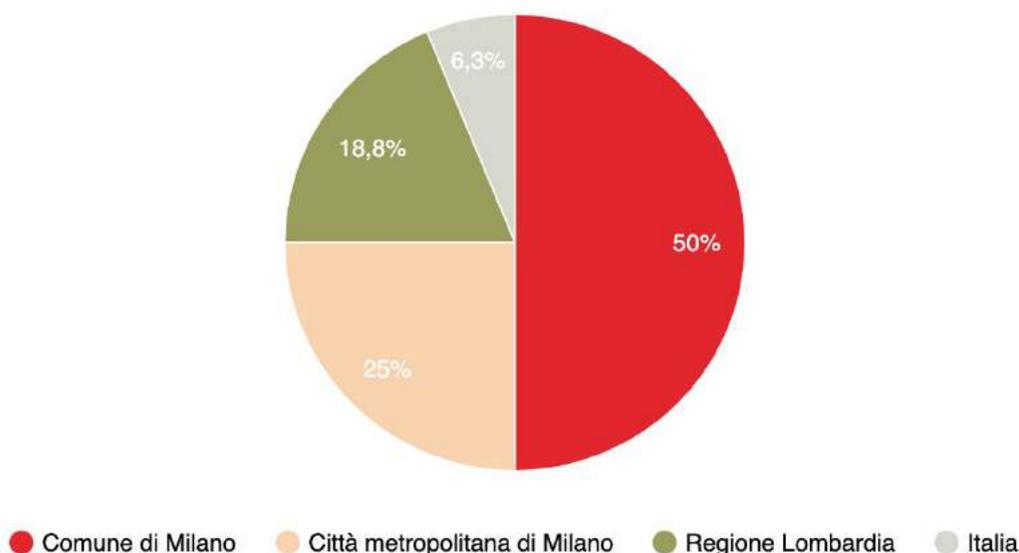
La Fondazione ha i benefici fiscali garantiti a tutti gli enti non commerciali. Inoltre, per il ramo Onlus, beneficia degli sgravi previsti dalla normativa vigente per le organizzazioni non lucrative di utilità sociale. Nel 2018, la Casa della carità ha beneficiato, secondo quanto previsto dalla legge 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 13 dipendenti per un totale di sgravi contributivi di circa 43.500 €. La Fondazione, inoltre, ha beneficiato, secondo quanto previsto dalla legge 205/2017, degli sgravi contributivi per l'assunzione a tempo indeterminato o la stabilizzazione di contratti a termine di giovani under 35. Si è trattato di un dipendente per un totale di sgravi contributivi di circa 1.500 €.

Rapporto tra governance e comunità locale

(202-2) (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 16 persone e già identificata nel paragrafo del rendiconto sociale), si conferma molto forte.

GRAFICO 28 - RAPPORTO TRA GOVERNANCE E COMUNITÀ LOCALE 2018



Catena di fornitura

(102-9) (G4-12)

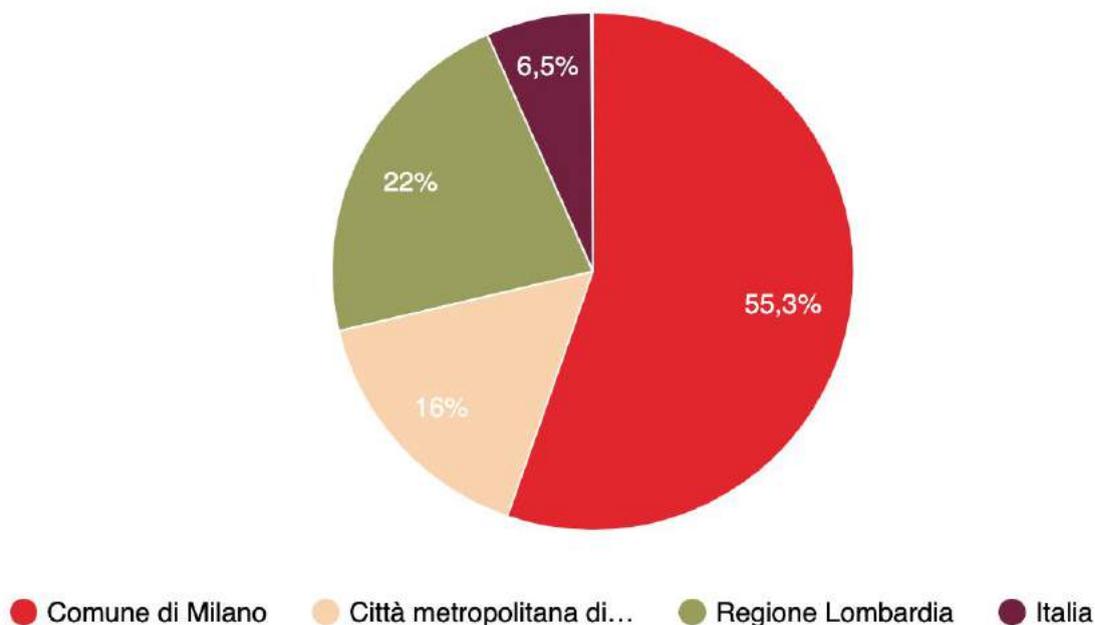
La catena di fornitura della Casa della carità è ampia e variegata, ma le forniture più rilevanti dal punto di vista economico sono un numero ridotto. In particolare, riguardano l'acquisto di servizi di ristorazione destinati a ospiti, lavoratori e volontari della Fondazione, servizi per la raccolta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

Rapporto tra fornitori e comunità locale

(204-1) (G4-EC9)

Con il 55% dei fornitori collocati nel Comune di Milano e un ulteriore 16% nella Città Metropolitana, la Fondazione conferma il suo già stretto rapporto con la comunità locale, generando positive ricadute economiche sul territorio nel quale opera. Il dato 2018 è in linea con quelli dei due anni precedenti.

GRAFICO 29 - RAPPORTO TRA FORNITORI E COMUNITÀ LOCALE 2018



Criteri di valutazione dei fornitori

(414-1)

La Fondazione è dotata di una procedura per valutare i propri fornitori, avviata nel 2016. A ciascun fornitore viene somministrato un questionario, compilato dal legale rappresentante dell'ente al quale vengono allegati alcuni documenti, tra cui la copia dell'iscrizione Registro imprese C.C.I.A.A., del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) e della polizza assicurativa. Vengono inoltre richieste informazioni sulla struttura organizzativa dell'impresa, sulle modalità di pagamento, sul Modello di organizzazione, gestione e controllo (D.Lgs. 231/2001) e sui sistemi di gestione aziendali per la qualità (UNI EN ISO 9001), per la sostenibilità ambientale (UNI EN ISO 14001) e per la sicurezza (OHSAS 18001). Infine, tra le caratteristiche che vengono prese in considerazione per redigere la valutazione del fornitore, puntualità, flessibilità e prezzo vengono prese in maggiore considerazione, dato il tipo di attività che svolge la Fondazione, spesso legate a urgenze ed emergenze.

Profilo di rischio del portafoglio

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

Consumi

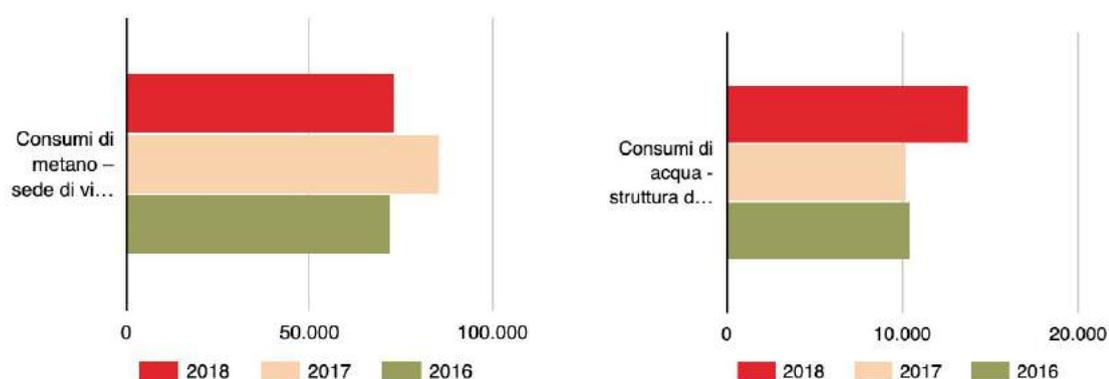
(302-1 | 302-2 | 302-3) (G4-EN3 | G4-EN4 | G4-EN5)

Il principale fattore che incide sui consumi della Fondazione è il servizio docce. Il consumo d'acqua è aumentato a causa di un maggior numero di prestazioni erogate. Quello di metano è, invece, diminuito per effetto di alcune migliorie tecniche effettuate a fine 2017 che hanno garantito una maggiore efficienza e hanno quindi contenuto i consumi anche a fronte di un numero maggiore di prestazioni.

TABELLA 56 - CONSUMI SU BASE ANNUALE - SEDE DI VIA BRAMBILLA, 10

	2018	2017	2016
Consumi di metano – struttura di via Brambilla	73.376 m ³	85.544 m ³	72.030 m ³
Consumi di metano in Joule	724.954.880 J	845.174.720 J	711.656.400 J
Consumi di metano per m2	157.134,18 J/m2	227.357,633J/m2	154.038,17 J/m2
Consumi di acqua - struttura di via Brambilla	13.754 L	10.212L	10.500 L

GRAFICO 32 - CONSUMI SU BASE ANNUALE - SEDE DI VIA BRAMBILLA, 10



Nel corso del 2018 sono state sostituiti alcuni dei punti luce della sede della Fondazione, installando luci a LED. Il percorso per portare tutta la sede ad avere questo tipo di illuminazione più efficiente ed economica ha quindi superato il 20% del totale, registrando però un rallentamento dovuto a ragioni economiche.

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 FSC](#).

Descrizione e prestazione della flotta aziendale

(302-3 | 302-3) (G4-EN5 | G4-EN30)

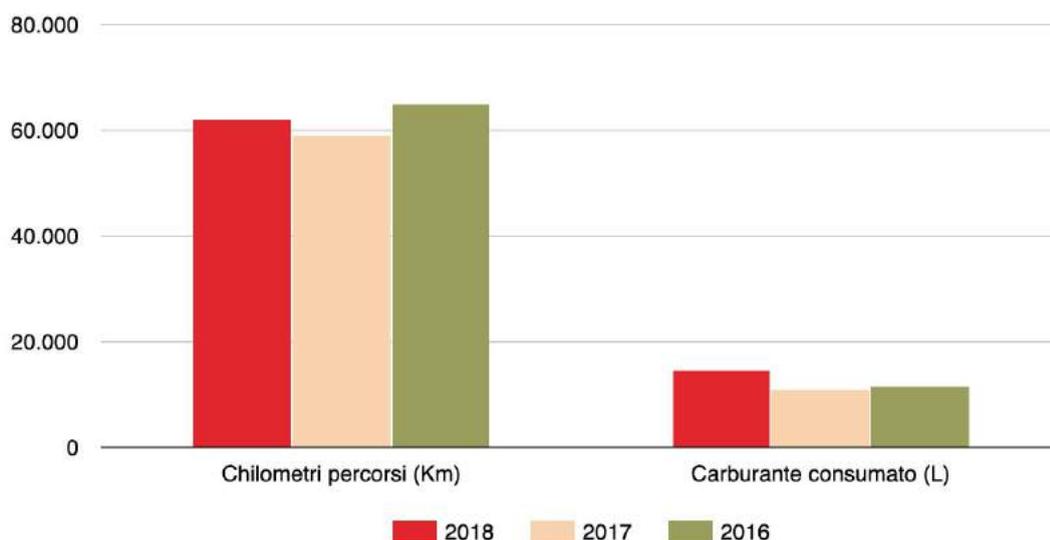
La flotta aziendale della Casa della carità, a disposizione di operatori e volontari secondo determinate procedure, è composta da:

- 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)
- Volkswagen Transporter (9 posti- immatricolazione: 2003)
- Volkswagen Transporter Combi (9 posti – immatricolazione: 2014)

TABELLA 57 - PRESTAZIONI FLOTTA AZIENDALE

	2018	2017	2016
Carburante consumato (L)	14.479	10.950	11.700
Chilometri percorsi (Km)	61.994	59.055	65.000

GRAFICO 33 - PRESTAZIONI FLOTTA AZIENDALE



Nel 2018 sono cresciuti sia i chilometri percorsi sia i consumi di carburante della flotta aziendale: nel corso dell'anno è infatti iniziata l'attività dell'Unità mobile che, per le sue uscite sul territorio di Milano, utilizza il camper della Fondazione.

Rifiuti

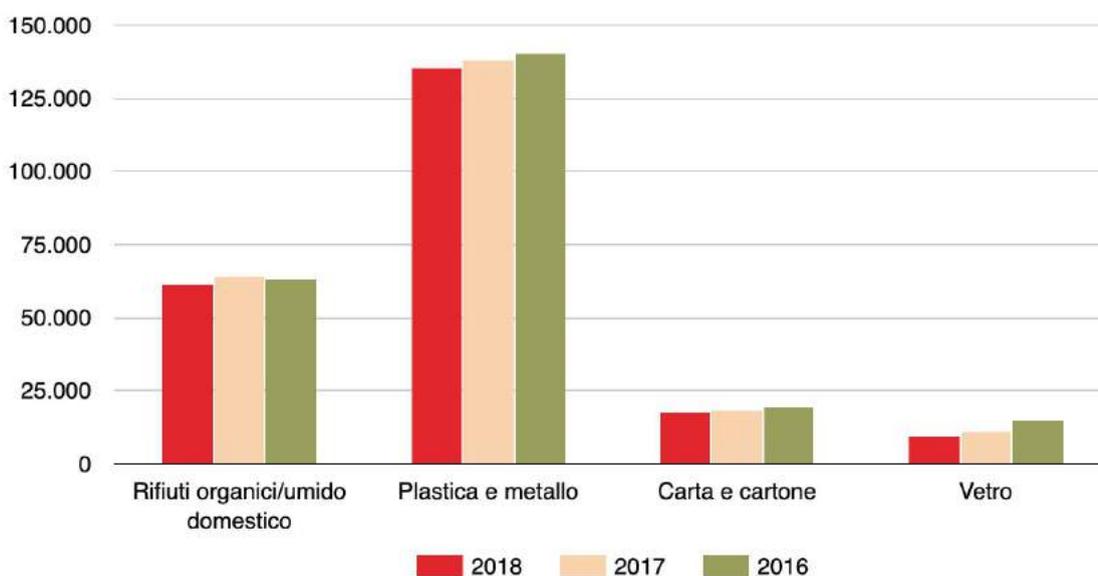
(306-2) (G4-EN23)

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 58 - RIFIUTI (L)

	2018	2017	2016
Rifiuti organici/umido domestico	61.800	64.200	63.500
Plastica e metallo	135.240	138.500	140.500
Carta e cartone	18.000	18.500	19.800
Vetro	9.500	11.000	14.900

GRAFICO 34 - RIFIUTI (L)



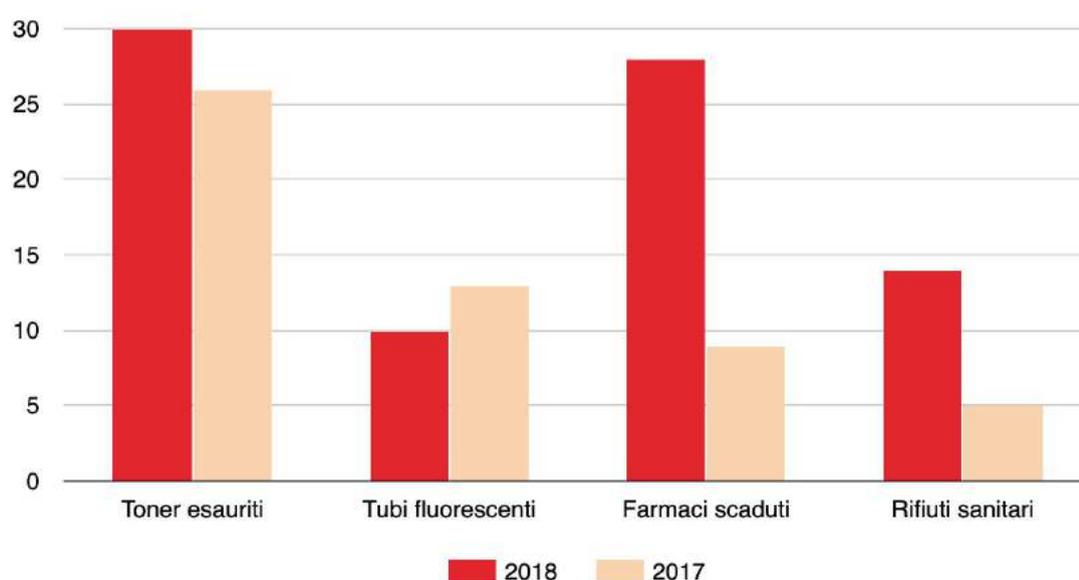
Nel 2018, la Fondazione, ha ridotto la produzione di tutti i tipi di rifiuti. Il risultato è dettato dal minor numero di persone ospitate rispetto all'anno precedente.

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.

TABELLA 59 - RIFIUTI SPECIALI (L)

	2018	2017
Toner esauriti	30	26
Tubi fluorescenti	10	13
Farmaci scaduti	28	9
Rifiuti sanitari	14	5

GRAFICO 35 - RIFIUTI SPECIALI (L)



Obiettivo della Fondazione per il 2019 è migliorare ulteriormente i risultati legati alla raccolta differenziata dei rifiuti. In tal senso, alcuni interventi sono già stati realizzati (nuovi contenitori per gli uffici) e si stanno valutando collaborazioni con realtà esterne per organizzare momenti di formazione e introdurre nuove modalità operative.

Crediti e ringraziamenti

(102-30 | 102-31) (G4-46 | G4-47)

Il Bilancio di sostenibilità 2018 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, Chiara Legnazzi, Ciro Di Guida, Cristina Sampietro, Cristina Viganò, Davide Vaghi, Diego Mazzocchi, Donatella De Vito, Doudou Khouma, Elisa Veronelli, Emanuele Manzini, Fiorenzo De Molli, Francesca Cerutti, Gabriele Liaci, Gaia Jacchetti, Gaia Lauri, Generoso Simeone, Giorgio Caimi, Giorgio Faravelli, Iole Romano, Jean Pierre Orru, Laura Arduini, Luisa Brembilla, Maria Grazia Guida, Marino Zecchinato, Marisa Omini, Massimiliano Soldati, Matilde Brockhaus, Matteo Pugliese, Maurizio Azzollini, Milena Occhielli, Paolo Riva, Peppe Monetti, Pietro Fiorito, Serena Pagani, Silvia Landra, Simona Sambati, 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).

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

Indice dei contenuti GRI

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

La Fondazione ha scelto di seguire questo modello per due motivi. Il primo è la possibilità di confrontare i risultati con tutte quelle realtà che seguono le stesse linee guida. Il secondo è l'asseverazione e cioè il fatto che un ente esterno alla Fondazione analizzi le procedure di redazione del Bilancio di sostenibilità e verifichi l'attendibilità delle informazioni in esso contenute.

Qui di seguito la tabella che indica in quali parti del documento si trovano tutti gli indicatori richiesti dalle linee guida utilizzate e da quelle utilizzate per le edizioni precedenti (GRI-G4).

GRI STANDARDS	GRI G4	Paragrafo del Bilancio di sostenibilità	Pagina
101-9	G4-12	Catena di fornitura	104
102-1	G4-3	Fondazione	20
102-2	-	Fondazione	20
102-10	G4-13	2018	26
102-11	G4-14	Certificazioni Rapporti con i media	30 e 37
102-12	G4-15	Certificazioni Stakeholder	30 e 31
102-13	G4-16	Stakeholder	31
102-14	G4-1	Lettera del presidente	2
102-16	G4-56	Valori Modello di organizzazione, gestione e controllo	21 e 30
102-17	G4-57 G4-58	Modello di organizzazione, gestione e controllo	30
102-18	G4-34	Organizzazione	27
102-19	G4-35	Organizzazione	27
102-20	G4-36	Struttura Organizzativa	28
102-21	G4-37	Coinvolgimento degli Stakeholder	6
102-22	G4-38	Organizzazione	27
102-23	G4-39	Organizzazione	27
102-24	G4-40	Organizzazione	27
102-25	G4-41	Modello di organizzazione, gestione e controllo	30
102-3	G4-4	Fondazione	20
102-30	G4-46	Struttura organizzativa Crediti e ringraziamenti	28 e 111

102-31	G4-47	Struttura organizzativa Crediti e ringraziamenti	e 111
102-32	G4-48	Metodologia	4
102-4	G4-5	Fondazione	20
102-40	G4-24	Stakeholder	31
102-41	G4-11	Dipendenti	86
102-42	G4-25	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrici di materialità	6 e 14
102-43	G4-26	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrici di materialità	6 e 14
102-44	G4-27	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrici di materialità	6 e 14
102-45	G4-17	Fondazione Rendiconto economico	20 e 95
102-46	G4-18	Periodo e perimetro del Bilancio	4
102-47	G4-19	Coinvolgimento degli Stakeholder Matrici di materialità	6 e 14
102-48	G4-22	Periodo e perimetro del Bilancio	4
102-49	G4-23	Periodo e perimetro del Bilancio	4
102-5	G4-7	Fondazione	20
102-50	G4-28	Metodologia	4
102-51	G4-29	Metodologia	4
102-52	G4-30	Metodologia	4
102-53	G4-31	Metodologia	4
102-54	G4-32	Metodologia	4
102-56	G4-33	Asseverazione del bilancio	19
102-6	G4-8	Stakeholder	31
102-7	G4-9	Lavoratori Rendiconto sociale	22 e 86
102-8	G4-10	Rendiconto sociale	86
103-1	G4-20 G4-21	Periodo e perimetro del Bilancio	4
201-1	G4 EC1	Valore aggiunto	97
201-3	G4 EC3	Trattamenti pensionistici Premi di risultato	102 e 103
201-4	G4 EC4	Contributi statali	103
202-1	G4 EC5	Trattamento economico nuovi assunti	103
202-2	G4 EC6	Rapporto tra governance e comunità locale	103
204-1	G4 EC9	Rapporto tra fornitori e comunità locale	104
205-1	G4 SO3	Modello di organizzazione, gestione e controllo	30
205-2	G4 SO4	Modello di organizzazione, gestione e controllo	30
302-1	G4 EN3	Consumi	107
302-1	G4 EN30	Flotta Aziendale	108
302-2	G4 EN4	Consumi	107
302-3	G4 EN5	Consumi - Descrizione e prestazione della flotta aziendale	108

306-2	G4 EN23	Rifiuti	109
401-1	G4 LA1	Dipendenti	86
401-2	G4 LA2	Dipendenti	86
401-3	G4 LA3	Rientro al lavoro al termine del congedo parentale di maternità/paternità	90
402-1	G4 LA4	Periodo minimo di preavviso a fronte di modifiche organizzative	90
403-10	G4 LA7	Tasso infortuni, malattie professionali, giornate perse	91
403-4	G4 LA5	Numero e percentuale di lavoratori rappresentanti per la salute e la sicurezza	91
403-9	G4 LA6	Tasso infortuni, malattie professionali, giornate perse	91
404-1	G4 LA9	Formazione	92
404-2	G4 LA10	Formazione	92
405-1	G4 LA12	Composizione degli organi direttivi per genere, età, qualifica	93
405-2	G4 LA13	Livelli di retribuzione aziendale	94
413-1	G4 SO1	Le attività sul territorio	66
414-1	-	Criteri di valutazione dei fornitori	105
417-2	G4 PR4	Casa Nido	53
NGO 08	G4 PR3	La Tillanzia Casa Francesco Casa Nido Attività finanziate con fondi pubblici	49, 50, 53 e 95
NGO 08	G4 NGO08	Attività di comunicazione e raccolta fondi	34
NGO 10	G4 NGO10	Attività di comunicazione e raccolta fondi	34

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

Fondazione Casa della carità "Angelo Abriani"

via Francesco Brambilla 10, 20128 Milano - 02.25.93.51 - relazione@casadellacarita.org



Fondazione
CASA
della
CARITÀ
Angelo Abriani