



Fondazione  
**CASA**  
della  
**CARITÀ**  
Angelo Abriani

# - Bilancio Sociale - 2012

settembre 2012

# Indice

Pagina

Lettera agli stakeholder.

3

## Parte Prima

### Il profilo della Casa della carità

La nostra storia

6

Stare nel mezzo per affrontare le emergenze urbane: Mission e Vision della Casa della carità.

8

Il modello operativo.

9

Le Attività e i Principali risultati:

10

- La presenza sul territorio;
- Il contributo all'inclusione sociale;
- I percorsi verso l'autonomia;
- L'attività di cura;
- La dimensione culturale e formativa;
- La comunicazione;

Indicatori di Benessere.

18

L'assetto istituzionale.

22

La struttura organizzativa.

23

Le risorse umane e i volontari.

25

La sintesi economica.

28

I sostenitori e la raccolta fondi.

30

Il sistema Casa della carità.

32

I nostri stakeholder.

33

I rapporti con le Istituzioni.

35

## Parte Seconda

### Gli approfondimenti

I Progetti.

37

Le Convenzioni.

39

Il bilancio.

41

L'infrastruttura e la dimensione ambientale.

46

Le attività in outsourcing.

47

NOTA METODOLOGICA

48

# Lettera agli stakeholder

La morte del Cardinale Carlo Maria Martini ha segnato profondamente il 2012, suscitando una risposta commossa e numerosa da parte di coscienze credenti e non credenti. Per noi è stato il richiamo ancora più radicale ai principi ideali che ci animano e occasione per avvertire la riconoscenza affettuosa che ci lega a lui.

Abbiamo intitolato al Cardinal Martini la Biblioteca del confine, simbolo nella casa delle tante storie di vita che escono dall'emarginazione quando diventano portatrici di saperi, di culture e di pensiero, al servizio della città intera.

Si è ribadito così che fare accademia della carità contestualmente all'accoglienza, così come Martini ci ha esplicitamente chiesto, significa confermare instancabili l'impegno di stare sui confini, rispettosi delle differenze, promotori di novità e trasformazione sociale.

Il 2012 che si è appena concluso non ci ha fatto mancare l'incontro con altre centinaia di storie di vita che hanno incrociato Casa della carità lasciandovi segni indelebili. Si è parlato di riscatto sociale e di percorsi di inclusione nel contesto di gesti concreti, di accoglienza, di cura e restituzione dei diritti di cittadinanza. Ogni giorno molti hanno chiesto un letto lasciando intuire i tanti desideri di essere ascoltati, capiti, aiutati a trasformare la vita. Gli operatori non hanno rinunciato a mettere in gioco se stessi, le proprie conoscenze, le capacità relazionali che in loro crescono ad ogni incontro. Vedo volontari ormai a tal punto fidelizzati da essere colonne portanti dell'avventura di Casa della carità. L'Associazione Volontari della Casa della carità e l'Associazione Amici della Casa della carità sono realtà destinate a crescere e a portare alla casa un contributo irrinunciabile. Il quartiere è amico e molti cittadini vivono Casa della carità come un luogo ospitale, nel quale sentirsi a proprio agio, per vivere la festa, la riflessione, l'incontro. Una benefica ondata di giovanissimi scampati ad un difficile viaggio in mare ha ulteriormente riempito la Casa di vivacità e di voglia di futuro.

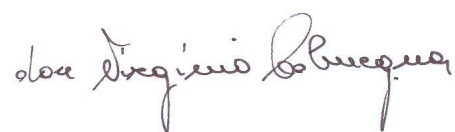
Non siamo tuttavia risparmiati dalle fatiche della crisi economica che investe l'Italia e il mondo e che incide sulla quantità delle donazioni e sulla possibilità degli stessi enti pubblici di erogare fondi per il sostegno abitativo e lavorativo delle persone più fragili. Nella crisi occorre produrre uno sforzo più grande perchè i percorsi degli ospiti abbiano un esito stabile nel contesto cittadino ed è più elevato il numero di coloro che si trovano in difficoltà e chiedono aiuto. Più domanda di cura e meno risorse per la risposta non devono tuttavia generare un calo di motivazione e di slancio nel concorrere a fare di Milano una città vivibile ed ospitale.

È stato un anno di sollecitazione instancabile dei nostri donatori e amici, perchè innanzitutto la condivisione del momento presente non spenga l'entusiasmo e poi perchè anche il più piccolo aiuto, economico, materiale, psicologico, venga valorizzato, perchè ancora più prezioso in una fase di intensa difficoltà.

Non voglio che i sentimenti positivi e la speranza di futuro possano venir meno nei nostri ospiti, negli operatori, nei volontari, nei cittadini che ci guardano con simpatia, negli altri enti di una rete solidale che ci motiva e ci sostiene continuamente. In questa fase abbiamo avviato un percorso serio

di verifica delle spese, ma non mettiamo freno alla creatività che ci permette di ottimizzare le risorse e mantenere alta l'efficacia dei nostri interventi. Non escludiamo di dover arrivare ad una verifica seria delle possibilità di incidere anche sulle risorse umane per garantire la continuità del percorso.

Ringrazio coloro che condividono con me la responsabilità di questa Casa, chiamati ad un discernimento serio in questa fase, a cominciare dai suoi garanti, il Sindaco e l'Arcivescovo, dai membri del rinnovato consiglio di amministrazione e del collegio dei revisori. Non dimentico i tanti che collaborano con contributi di pensiero di alto livello, regalandoci competenza e saperi sofisticati. Proprio nella crisi è il tempo di volare alto con il pensiero, di non spegnere il desiderio, di non stancarsi di progettare. Lo dobbiamo ai nostri amici più poveri, che spesso ci regalano lezioni di dignità, di forza interiore, di resistenza, di fiducia nel futuro, nonostante tutto.

A handwritten signature in black ink, reading "Don Luigi Bolognese". The signature is written in a cursive, flowing style with a prominent initial 'D'.

Parte Prima

Il profilo della  
Casa della carità

# La nostra storia

<b>2002</b>	L'arcivescovo di Milano Carlo Maria Martini costituisce la fondazione Casa della carità "Angelo Abriani".
<b>2003</b>	Al Planetario di Milano cerimonia della posa simbolica della prima pietra della Casa della carità.
<b>2004</b>	Inaugurazione della sede della Casa della carità nella struttura di via Francesco Brambilla 10, a Milano.
<b>2005</b>	Progetto Instradiamoci (intervento a sostegno dei rom dopo l'incendio nel campo di via San Dionigi). Costituzione della cooperativa Lavoriamo. Costituzione dell'associazione Volontari della Casa della carità. Inaugurazione della comunità So-stare.
<b>2006</b>	Costituzione della società Mr. Katering. Costituzione dell'associazione Identità plurali. Costituzione dell'associazione Amici della Casa della carità. Viaggio in Senegal per l'avvio di progetti umanitari.
<b>2007</b>	Inaugurazione, in collaborazione con il Settore cultura della provincia di Milano, della nuova sede della Biblioteca del Confine. Nascita del Souq - Centro studi sofferenza urbana. Costruzione del Villaggio solidale al parco Lambro di Milano, presso il Centro ambrosiano di solidarietà (Ce.A.S.).
<b>2008</b>	Costituzione della cooperativa Impresa etica sociale (IES). Convenzioni per la gestione sociale dei campi comunali per famiglie rom di via Idro e via Triboniano. Viaggio in Romania per avviare il progetto Ponti di solidarietà e lavoro. Partecipazione alla mostra "La vita nuda" alla Triennale di Milano. Intitolazione dell'auditorium a Teresa Pomodoro.
<b>2009</b>	Viaggi in Senegal e in Romania per monitorare i progetti avviati. Convenzioni per la gestione sociale del campo per famiglie rom di Pioltello. Realizzazione dell'evento Milano si-cura, una serie di incontri nei luoghi simbolo della città per discutere dei temi che la Casa della carità ha affrontato quotidianamente nei suoi cinque anni vita.
<b>2010</b>	<i>Lectio magistralis</i> del fondatore dell'Odin Teatret Eugenio Barba, seguita da un laboratorio di cinque giorni con ospiti e operatori della Casa e da uno spettacolo al Piccolo Teatro di Milano. Avvio del progetto per la chiusura del campo comunale per famiglie rom di via Triboniano. Avvio del corso di formazione "Leader della coesione sociale". Firma con il Conservatorio di Milano del "Protocollo per la realizzazione di azioni in collaborazione", che prevede l'organizzazione di corsi di violino e fisarmonica per bambini e adolescenti rom. Premio FER PI - Oscar di Bilancio 2010. Conferimento dell'Ambrogino d'oro alla Casa della carità da parte del Comune di Milano. Visita del cardinale Dionigi Tettamanzi al campo rom di via Triboniano.

<p><b>2011</b></p>	<p>Visita dell'inventore della clownterapia Patch Adams alla Casa della carità per l'inaugurazione del Milano clown festival insieme ai nostri ospiti.</p> <p>Organizzazione dell'iniziativa "Le Cinque giornate del sociale", una serie di appuntamenti per raccontare le trasformazioni sociali della metropoli, a cominciare da un incontro con Miguel Benasayag.</p> <p>Accordo tra la Casa della carità e la Conferenza permanente per la salute mentale nel mondo "Franco Basaglia" (CoPerSaMM).</p> <p>Presentazione dell'Indagine sulla condizione di rom, sinti e camminanti in Italia da parte della Commissione straordinaria per la tutela e la promozione dei diritti umani del Senato.</p> <p>"Poesia è rifare il mondo": rassegna di quattro incontri su Padre Turolto e sui suoi scritti.</p> <p>Accoglienza in emergenza di un gruppo di 40 profughi provenienti dalla Libia.</p> <p>Firma di un protocollo d'intesa con la società F.C. Internazionale.</p> <p>"Forum scientifico internazionale sulla sofferenza urbana" organizzato dal Souq.</p> <p>Conferimento della Laurea <i>honoris causa</i> in Scienze Pedagogiche a don Virginio Colmegna da parte dell'Università degli Studi di Milano Bicocca.</p> <p>"Primo festival del Teatro degli incontri": quattro giorni di spettacoli, laboratori e incontri.</p> <p>"Il Souq delle immagini", una rassegna di video e film internazionali che raccontano storie di inclusione ed esclusione sociale.</p> <p>Concerto "Sulla strada della musica": esibizione dei minori coinvolti nel progetto musicale realizzato in collaborazione con il Conservatorio G. Verdi di Milano.</p> <p>Inaugurazione della scuola elementare realizzata nell'ambito del progetto "Una scuola per Tintareni", in Romania.</p> <p><i>Lectio magistralis</i> dell'antropologo Arthur Kleinman organizzata dal Souq in collaborazione con l'Università degli Studi di Milano e l'Università degli Studi di Milano - Bicocca.</p> <p>Proiezione in diretta della Prima della Scala nel nostro auditorium per ospiti, volontari e anziani del quartiere.</p> <p>Firma della convenzione "Dai casi ai diritti" con l'Università degli Studi di Milano - Bicocca.</p>
<p><b>2012</b></p>	<p>Corso di formazione in otto incontri "Nuovi linguaggi della politica" in collaborazione con LAMA Development &amp; Cooperation.</p> <p>Firma del protocollo di collaborazione tra la Fondazione e il Conservatorio G. Verdi di Milano.</p> <p>Nascita del gruppo musicale "I Nuovi Trovadori".</p> <p>Convegno in Triennale "Rom e Sinti, un'indagine nazionale" nell'ambito del progetto EU Inclusive.</p> <p>Visita dell'Arcivescovo Angelo Scola in Casa della carità.</p> <p>Firma del protocollo di collaborazione tra la Fondazione e l'Istituto Beata Vergine Addolorata (IBVA).</p> <p>La Biblioteca del Confine viene dedicata al Cardinale Carlo Maria Martini.</p> <p>La Biblioteca del Confine partecipa a Milano Book City.</p> <p>Souq Film Festival sui temi della sofferenza urbana in collaborazione con Il Milano Film Festival presso il Piccolo Teatro.</p> <p><i>Lectio magistralis</i> dell'antropologo indiano Arjun Appadurai in collaborazione con le Università Statale e Bicocca.</p>

## Stare nel mezzo per affrontare le emergenze urbane: *mission* e *vision* della Casa della carità

La *vision* della Casa della carità risiede nell'idea di una città che sia abitabile da tutti, anche dai cittadini più fragili, anche da coloro che si sentono così marginali da non definirsi nemmeno cittadini. Nel gruppo dirigente è radicata l'idea che proprio dall'ascolto delle istanze di chi appare emarginato e vive l'esclusione vengano intuizioni e riflessioni irrinunciabili per sviluppare un processo di trasformazione che sia a beneficio della città intera. Perché ci siano benessere, alta qualità della vita, convivenza pacifica e pieno riconoscimento di diritti per tutti, occorre che la città si ripensi a partire dall'ascolto della voce dei più deboli.

E' per questo che la Casa della carità si costituisce anche come un laboratorio di idee, di incontro tra persone che hanno responsabilità a vari livelli e che vogliono riflettere insieme a partire dalla marginalità. La *mission* della Casa della carità è fortemente connotata da una scelta di fondo: stare nel mezzo. Questo la porta a essere presente dove si determina l'emergenza per superarla gradualmente, impegnandosi in interventi efficaci e condivisi. Significa stare fisicamente accanto a chi sta vivendo una situazione drammatica, fin da subito, anche quando non si sa ancora quale sarà la strategia più valida per superarla, nella convinzione profonda che molte risposte – attente, risolutive, non ideologiche - vengano proprio a partire dalla rispettosa condivisione con chi si trova in situazioni di disagio.

Stare nel mezzo per la Casa della carità significa puntare alle risposte e non semplicemente lamentare i problemi ingigantendoli. Ne derivano una capacità imprenditoriale e una proposta culturale profondamente sfidate da questa scelta di fondo. Ci si impegna dunque a superare l'assistenzialismo per entrare nella realtà del vivere o sopravvivere (fatta di lavoro, casa, relazioni affettive, educazione e formazione, ideali) progettando e promuovendo sviluppo e convivenza pacifica.

Nella *mission* della Casa è rilevante la dinamica culturale, ovvero l'Accademia della carità che il cardinale Carlo Maria Martini ha voluto come elemento inseparabile dall'operatività ospitale: dalla paura sociale, dallo stare dove si ascoltano esclusione e fragilità, essa rilancia una cultura e un'esigenza di cittadinanza diffusa, un sentimento di coesione sociale che si fa forte domanda politica. Partendo dallo stare nel mezzo e dall'incontro con la storia di vita portata da ogni persona accolta, si costruiscono ricerca, pensiero, formazione e sensibilizzazione lungo le direttrici di legalità, giustizia, pace e diritti. Su queste stesse linee di pensiero si cerca continuamente il dialogo con le istituzioni e con molte realtà *profit* e *non profit*.

Un altro aspetto importante della *mission* della Casa della carità è la centralità data alla persona nella sua interezza e nella sua complessità. Frequentemente, infatti, la frammentazione segna i percorsi di vita di chi è in difficoltà. I servizi della città tendono a rispondere a un solo problema per volta e quasi a forzare l'identificazione del soggetto con una delle sue questioni di fondo (la dipendenza da sostanze, l'indigenza, la malattia mentale, l'alcolismo, la sieropositività, la provenienza, la condizione giuridica). Nella Casa della carità si parte dalla complessità di chi è accolto per modellare in modo flessibile le risposte disponibili. In questo approccio la relazione insita nella residenzialità e nella quotidianità quasi familiare tra operatori, volontari e ospiti, assume un ruolo fondamentale, terapeutico. Si preferisce parlare di "sofferenza urbana" più che di categorie di persone problematiche, alludendo a un'esperienza profonda, personale e indecifrabile come la sofferenza individuale che è frutto di una molteplicità di cause e che non può essere etichettata. Riferendosi anche all'importanza di un contesto, quello urbano, nel quale la sofferenza di molti singoli si esprime con connotazioni particolari, amplificate dalla solitudine, dal degrado, dalle dinamiche sociali dell'esclusione. La Casa della carità prova a cercare opportunità di progettualità concreta da condividere e far crescere, producendo innovazione, sperimentazione e coesione sociale.

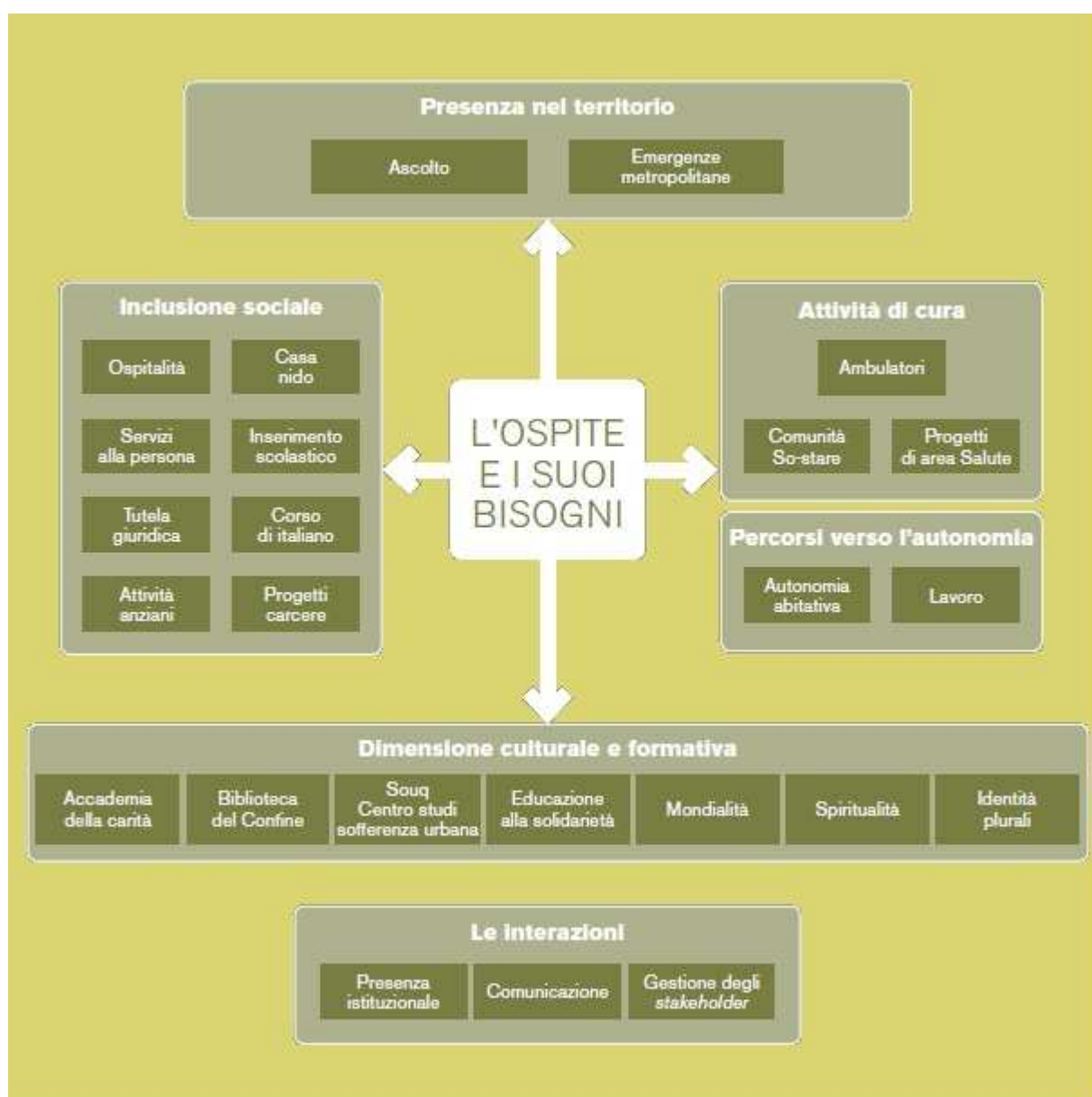


# Il Modello Operativo

Gli ambiti di intervento e le attività specifiche della Casa della carità si organizzano con flessibilità attorno agli ospiti, alle loro fragilità e bisogni.

La successiva tabella riporta in sintesi la descrizione delle attività relative al 2012.

Le informazioni e i dati di dettaglio per ogni attività sono descritti nel capitolo successivo.



# Le attività e i principali risultati

## – La Presenza nel Territorio-

Lo Spazio di ascolto, attivo tutti i giorni, così come la presenza nei campi rom, permettono alla Casa della carità di intercettare i fenomeni di emergenza e la fragilità metropolitana.

Lo Spazio di ascolto è il luogo dove avviene l'incontro effettivo tra gli operatori della Casa e la persona che a loro si rivolge; cosicché, partendo dalla domanda espressa, è possibile individuare le necessità superando gli ostacoli spesso legati allo stato di emarginazione legale o sociale. Ascolto anche come strumento di lavoro: utilizzando la tecnica di counseling per ricondurre a un luogo unitario le storie di vita delle persone incontrate e poterle indirizzare ai diversi servizi che la Casa offre loro. Ogni anno vengono ascoltate più di mille persone. Questo consente di avere un ampio sguardo sulla realtà del disagio metropolitano e sulle diverse forme in cui esso si articola.

La Casa della carità si trova spesso ad affrontare l'emergenza determinata dagli sgomberi degli insediamenti abusivi. A queste persone, che frequentemente hanno perso tutto, vengono offerti ospitalità e un percorso articolato verso un miglioramento delle loro condizioni di vita: dalle baracche, alla Casa della carità, al Villaggio solidale, all'appartamento.

Attività	Risultati
<b>ASCOLTO</b> Spazio di ascolto per intercettare tutte le richieste che pervengono alla Casa della carità al fine di: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ comprendere i bisogni, valutare le possibili risposte e l'eventualità di un'accoglienza;</li><li>➤ orientare la domanda verso altri servizi;</li><li>➤ monitorare i bisogni emergenti;</li><li>➤ implementare i dati per la rilevazione statistica attraverso lo strumento della cartella sociale.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Nuove persone ascoltate: 1.303;</li><li>✓ Italiani 124;</li><li>✓ Stranieri 1178;</li><li>✓ Richieste di lavoro 192;</li><li>✓ Richieste di accoglienza 532.</li></ul>
<b>EMERGENZE METROPOLITANE</b> Presenza attiva nei luoghi delle emergenze: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Milano: campi comunali di via Idro fino a luglio 2012;</li><li>➤ accoglienza nella Casa della carità di nuclei familiari provenienti da alcuni sgomberi.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 140 persone assistite nel campo comunale di via Idro;</li><li>✓ Presenza negli insediamenti spontanei di via Malaga, Montefeltro e sulle sponde del Lambro: 300 persone;</li><li>✓ 8 nuclei familiari per 27 persone di cui 15 minori, provenienti da aree sgomberate.</li></ul>

## – Il Contributo all'Inclusione Sociale -

Due équipes operano in sinergia nella struttura per rispondere in modo adeguato alla complessità delle situazioni che ci si trova ad affrontare. Una prima équipe è costituita dagli operatori che lavorano a stretto contatto con gli ospiti della Casa, mentre la seconda raggruppa coloro che sono coinvolti in interventi, che potremmo definire maggiormente specialistici (per esempio, i medici, gli psichiatri, chi effettua orientamento al lavoro).

L'approccio adottato si basa su alcuni punti fondamentali:

- multidisciplinarietà, garantita dalla presenza di più professionisti che operano nella stessa struttura e lavorano insieme;
- metodologie flessibili, grazie a una strutturazione leggera che crea un ponte tra le esigenze dell'utente, la realtà che muta sempre più velocemente e il sistema organizzativo esterno, che fatica a riadattarsi al cambiamento;
- ricomposizione dei servizi, con l'intento di uscire dalla strutturazione convenzionale dei servizi sul territorio basata sulle suddivisioni;
- lavoro di rete con altre realtà territoriali con le quali vi è un'attiva collaborazione, soprattutto per quanto riguarda gli invii da e verso altri servizi;
- residenza affettiva, cercando di costruire una dimensione accogliente, quasi familiare, nella quale le dinamiche affettive e di socializzazione spesso dimenticate vengono ricomposte al fine di restituire uno spazio, un ruolo, del tempo per la cura di sé.

Attività	Risultati
<p><b>OSPITALITA'</b></p> <p>Ospitalità di persone in difficoltà tramite l'offerta di un luogo di relazione e progetti personalizzati di accompagnamento al recupero dell'autonomia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persone ospitate: 137 persone, 44 donne e 93 uomini;</li> <li>✓ Giorni totali di accoglienza: 31.881;</li> <li>✓ Permanenza media: 12,6 mesi per gli uomini e 6,2 mesi per le donne;</li> <li>✓ Colloqui personali effettuati: circa 5.000;</li> <li>✓ Accompagnamenti ai servizi: 190;</li> <li>✓ Persone dimesse: 65;</li> <li>✓ Minori non accompagnati: 23 .</li> </ul>
<p><b>SERVIZI ALLA PERSONA</b></p> <p>Forma di accoglienza minima per le persone non ospitate alla Casa della carità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; servizio docce;</li> <li>&gt; servizio guardaroba.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prestazioni servizio docce e guardaroba: 2.880.</li> </ul>
<p><b>CASA NIDO</b></p> <p>Accoglienza in appartamenti rivolta a famiglie con bambini in situazione di disagio sociale, al fine di promuoverne l'autonomia.</p> <p>Viene offerto affiancamento educativo finalizzato al reinserimento sociale, sostegno alla genitorialità, accompagnamento alla ricerca di un lavoro e di una casa.</p> <p>Si garantisce, inoltre, un ulteriore sostegno e consulenza alle famiglie uscite dal progetto qualora ne avvertissero la necessità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persone accolte: 31 (8 mamme, 4 papà, 19 minori);</li> <li>✓ Nuclei familiari seguiti sul territorio: 4;</li> <li>✓ Accoglienze concluse: 5.</li> </ul>

Attività	Risultati
<p><b>TUTELA GIURIDICA</b></p> <p>Servizio di consulenza legale per gli ospiti della Casa della carità, per le persone segnalate dallo Spazio di ascolto e per quelle seguite nei luoghi delle emergenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persone seguite: 448;</li> <li>✓ Tempi di attesa: una settimana dalla presentazione della richiesta di colloquio.</li> </ul>
<p><b>INSERIMENTO SCOLASTICO</b></p> <p>Supporto per l'iscrizione scolastica, la mediazione e il doposcuola, in stretta collaborazione con le scuole e gli enti territoriali coinvolti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Minori coinvolti: 280;</li> <li>✓ La maggior parte dei ragazzi seguiti ha raggiunto gli obiettivi previsti</li> </ul>
<p><b>CORSO DI ITALIANO</b></p> <p>Servizio finalizzato a fornire una conoscenza di base della lingua italiana agli ospiti stranieri della Casa della carità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Allievi: 50;</li> <li>✓ Presenze: 3.500;</li> <li>✓ Tutor coinvolti: 16 volontari.</li> </ul>
<p><b>ANZIANI</b></p> <p>Interventi di accoglienza e di supporto alla domiciliarità per anziani soli, attraverso il lavoro di rete con i servizi e le strutture del territorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presenze tra le 70 e 80 persone settimanali;</li> <li>✓ Presenze e accompagnamenti annuali: 6.425;</li> <li>✓ Età: sopra i 65, prevalentemente ultraottantenni;</li> <li>✓ Provenienza: 95% italiani; 5% stranieri.</li> </ul>
<p><b>PROGETTO CARCERE:</b></p> <p>Progetti attivati nel 2005 con la II Casa di reclusione di Bollate e con altre carceri per l'accoglienza e la costruzione di percorsi di reinserimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Progetti di reinserimento socio-lavorativo gestiti dall'area Lavoro;</li> <li>✓ Interventi di accoglienza nella Casa della carità di ex detenuti e/o in misura alternativa alla pena;</li> <li>✓ Progetto di risarcimento della pena in strutture di utilità sociale, in alternativa alla pena.</li> <li>✓ Elaborazione progetto di volontariato presso la casa della carità con i volontari dell'Associazione Articolo 21 della casa di reclusione di bollate</li> </ul>

## - Percorsi verso l'Autonomia -

L'inserimento lavorativo e l'ottenimento di una soluzione abitativa autonoma, attuati in accordo con ciascun ospite della Casa, assumono una posizione fondamentale nel determinare la buona riuscita dei progetti personalizzati rivolti all'attivazione e al recupero del senso di responsabilità. Attorno a questi due assi ruotano diversi servizi e progetti:

- l'attività rivolta all'ottenimento di un'autonomia abitativa è svolta in collaborazione con un'associazione che si occupa della gestione di 14 alloggi;
- per quanto riguarda gli inserimenti lavorativi, l'area Lavoro supporta coloro che vi si rivolgono grazie a un'ampia rete di soggetti, suddivisi tra pubblico e privato, tra aziende e strutture accreditate alla formazione, nonché attraverso un costante lavoro di équipe tra gli operatori della Casa della carità e i diversi referenti dei progetti personalizzati. I percorsi di vita delle persone che chiedono un aiuto per la ricerca di un lavoro, sono in molti casi multiproblematici, segnati quindi anche da altri disagi. Per trovare un lavoro a una persona è necessario attuare diversi percorsi: orientamento, realizzazione di tirocini, inclusione lavorativa, accompagnamenti al mantenimento della posizione occupazionale e sostegno alla famiglia.

Attività	Risultati
<b>LAVORO</b>  L'area Lavoro della Casa della carità, in rete con aziende ed enti formativi, sviluppa progetti personalizzati di inserimento lavorativo.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Richieste pervenute: 180;</li><li>✓ Progetti personalizzati avviati: 180;</li><li>✓ Inserimenti attuati: 112.</li></ul>
<b>AUTONOMIA ABITATIVA</b>  Attività gestita in collaborazione con l'associazione Una casa anche per te, sino al giugno 2012 e in seguito direttamente da Casa della Carità.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Numero alloggi 31;</li><li>✓ Persona ospitate 138;</li></ul>

## - L'attività di Cura -

La sofferenza e le problematiche ad essa connesse all'interno di un grande contesto urbano diventano sempre più complesse e multi-identitarie. La Casa della carità si impegna quindi sul fronte della salute mentale e più in generale della salute ricercando e sperimentando nuove tipologie di interventi con particolare attenzione ad operare in rete, evitando risposte unilaterali e frammentate. Il sistema di cura adottato nella Casa della carità è quindi definito come una serie di attività comunicanti che possano permettere il passaggio da una gradazione all'altra della presa in carico, mirando ad un continuum che porti alla maggiore autonomia di ogni ospite. L'approccio che caratterizza gli interventi è di tipo sperimentale, innovativo e incentrato sulla relazione. È basato sull'idea che il disagio psichico sia una questione di salute mentale che riguarda tutti e non una malattia da stigmatizzare.

Quello che lo rende unico è la possibilità di fornire agli ospiti risposte di cura a diversi gradi di intensità terapeutico-riabilitativa: dal colloquio in strada alle visite presso la propria abitazione in un quartiere periferico di Milano, dai laboratori artistici alla psicoterapia, dalla presa in carico della salute di ognuno fino alle differenti soluzioni abitative che vanno dall'abitare autonomo o dall'ospitalità semplice fino alla comunità protetta con presenza di personale specializzato.

Attività	Risultati
<p><b>AMBULATORI</b></p> <p>Servizio di assistenza medica, psichiatrica e di consulenze specialistiche agli ospiti della Casa della carità, agli utenti del Servizio docce e alle persone seguite nei luoghi delle emergenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Visite mediche: 1.290;</li> <li>✓ Visite psichiatriche: 210;</li> <li>✓ Sedute di psicoterapia: 500;</li> <li>✓ Consulenze allo Spazio di ascolto: 62.</li> </ul>
<p><b>SO-STARE</b></p> <p>Progetto sperimentale di residenzialità leggera e di accompagnamento alla risocializzazione sul territorio per persone che necessitano di migliorare la salute fisica, la salute mentale e l'integrazione sociale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ospiti: 13, di cui 9 residenziali;</li> <li>✓ Età media: 43 anni;</li> <li>✓ Giornate di ospitalità: 2.540;</li> </ul>
<p><b>PROGETTI DELL'AREA SALUTE</b></p> <p>Interventi rivolti ad adulti in difficoltà, a persone senza dimora con patologia psichiatrica, per supportarle nell'uscita dall'esclusione sociale. Si attua attraverso uscite serali e diurne con equipe multiprofessionali nei luoghi dove sono presenti le persone homeless (Progetto Diogene), attraverso azioni di domiciliarità, di risocializzazione e con un corso per "Facilitatori sociali", nel quartiere Molise-Calvairate (Progetto Proviamoci assieme) e attraverso la riabilitazione diurna, la convivialità e i laboratori di arte-terapia (progetto Cometa-Casa Elena).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Progetto Diogene: presa in cura di 50 senza dimora;</li> <li>✓ Progetto Proviamoci assieme: 80 persone seguite;</li> <li>✓ Progetto Cometa - Casa Elena: 11 persone seguite.</li> </ul>

## – La Dimensione Culturale e Formativa -

L'area culturale e formativa rientra nella strategia di accoglienza e di ospitalità della Casa della carità promossa dal Cardinale Carlo Maria Martini, nella quale le persone più fragili ed emarginate rappresentano un crocevia di saperi e sono portatori di una cultura al servizio della città e di tutti. Per promuovere questa "cultura del confine" sono stati creati centri di documentazione e di studio, partenariati e progetti internazionali, percorsi di formazione e di educazione alla solidarietà, attività di ricerca con le principali università italiane, sportelli per la tutela dei diritti sociali e politici, progetti artistici, laboratori culturali e cammini di spiritualità.

Attività	Risultati
<p><b>ACCADEMIA DELLA CARITA'</b></p> <p>Centro culturale che organizza corsi di perfezionamento, incontri a carattere seminariale, presentazioni di libri e documentari, laboratori teatrali, rassegne culturali, progetti musicali e socio-culturali, tirocini e convenzioni con università, pubblicazioni e progetti di ricerca internazionali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tirocini universitari: 7</li> <li>✓ Ricerca sociale: pubblicazione di M. Ambrosini (a cura di), Governare città plurali. Politiche locali di integrazione per gli immigrati In Europa, Franco Angeli, Milano 2012.</li> </ul>
<p><b>BIBLIOTECA DEL CONFINE</b></p> <p>Luogo di ricerca, documentazione, produzione e promozione culturale sui temi della "cultura del confine". Le attività si dividono in due settori di cui, uno, dedicato ai servizi della biblioteca e, l'altro, concentrato sui progetti di lettura nelle scuole elementari e nei licei milanesi, rassegne di lettura a carattere multiculturale, corsi di fotografia etica e sociale, attività di formazione per i detenuti bibliotecari del carcere di San Vittore, Festival e laboratori di teatro, incontri culturali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Macro aree tematiche centro di documentazione: 9;</li> <li>✓ Totale documenti: 14.200, di cui 4.500 del centro di documentazione, 6.600 di pubblica lettura per adulti, 3.100 di pubblica lettura per bambini e ragazzi;</li> <li>✓ prestiti annuali: 731;</li> <li>✓ utenti attivi al prestito: 383;</li> <li>✓ utenti giornalieri internet: 25;</li> <li>✓ progetti culturali e formativi: 9;</li> <li>✓ incontri aperti al pubblico: 23.</li> </ul>
<p><b>EDUCAZIONE ALLA SOLIDARIETA'</b></p> <p>Nel corso dell'anno Casa della carità è luogo ospitale anche per singoli e gruppi, soprattutto giovani, che possono vivere un'esperienza intensa di solidarietà concreta, riflessione su temi spirituali e sociali, condivisione con gli ospiti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Totale dei giovani che hanno svolto esperienza solidale nell'anno: 872 (riferiti a 14 gruppi associativi, 16 parrocchie della diocesi e fuori diocesi, 14 di scuole e università).</li> </ul>
<p><b>SPIRITUALITA'</b></p> <p>Percorsi di lettura e approfondimento della Bibbia nell'ambito di giornate di ritiro, meditazione e celebrazione curate da don Virginio Colmegna e dai volontari.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Giornate di spiritualità nel 2012 presso Casa della carità: 10.</li> </ul>

Attività	Risultati
<p><b>SOUQ – CENTRO STUDI SOFFERENZA URBANA</b></p> <p>Centro interno alla Casa che mantiene costanti rapporti con un network internazionale di esperti sui temi della salute, dell'esclusione sociale, della povertà, dell'immigrazione, dell'welfare, dell'economia, dei servizi pubblici. Si propone di studiare il fenomeno della sofferenza urbana, ossia la sofferenza che si genera nelle grandi metropoli.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conferenza annuale con l'antropologo Arjun Appadurai (New York University) "The cosmopolitanism of the urban poor: an example from Mumbai, India";</li> <li>✓ Pubblicazione Annuario 2012, Empowerment urbano, Il Saggiatore, Milano;</li> <li>✓ Pubblicazione 2 numeri semestrali della rivista Souq on line;</li> <li>✓ Souq delle immagini edizione 2012 in collaborazione con MIFF Awards e Piccolo Teatro;</li> <li>✓ Journal club mensile con i coordinatori di casa della carità;</li> <li>✓ Convocazione periodica del comitato scientifico formato da esperti e collaboratori universitari.</li> </ul>
<p><b>DIRITTI E ROVESCI</b></p> <p>Servizio che attraverso azioni di tutela legale e di messa in rete con altri soggetti pubblici e del privato-sociale che si occupano di diritti e giustizia promuove accompagnamento di singoli casi e elaborazione di problematiche complesse verso la costituzione di class action e la possibilità di svolgere denuncia sociale nei casi di diritti negati. Promuove anche attività di sensibilizzazione e formazione interna dei singoli operatori coinvolti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Casi seguiti nel 2012: 30.</li> </ul>



## – La Comunicazione–

Casa della carità è una voce nella città di Milano. Si confonde volentieri con le voci dei più poveri e dei più semplici, nel vociare allegro della vita quotidiana, ma anche nell'urlare il dramma delle paure e della solitudine.

Ci sono poi le occasioni in cui questa voce si fa controcanto, si distingue dal coro per dire con parole chiare che ci sono bisogni nascosti e diritti negati, oppure beni e valori che ci si dimentica di vedere.

E allora Casa della carità è anche un luogo di dibattito e di dialogo con i contesti religiosi, i mondi istituzionali, le aree del territorio. Cerca quindi i linguaggi per comunicare nel rispetto dell'interlocutore, con una immediatezza carica di emozione, con parole accademiche, con uno scrivere accattivante, con un'espressività veloce e meditata. Allora Casa della carità diventa laboratorio e luogo dell'ascolto, della parola, della comunicazione, del dialogo, del confronto, della denuncia e dello scambio produttivo di informazioni, di idee e di saperi.

A settembre 2012 l'area comunicazione è stata suddivisa in ufficio stampa e ufficio fundraising che, da un lato, hanno portato avanti le rispettive attività autonomamente e, dall'altro, hanno collaborato in maniera stretta per anche per la gestione di tutti gli eventi organizzati dalla Fondazione.

Attività	Risultati
<p><b>COMUNICAZIONE</b></p> <p>➤ Supporto all'ideazione e all'organizzazione degli incontri privati e degli eventi pubblici della Fondazione e comunicazione degli stessi.</p> <p>➤ Aggiornamento del sito della Fondazione <a href="http://www.casadellacarita.org">www.casadellacarita.org</a></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 31 tra eventi, convegni, corsi e incontri seguiti nel 2012: mediamente, uno e mezzo a settimana.</li><li>✓ Nel 2012, il sito ha raggiunto le 3854 pagine, tra contenuti istituzionali e notizie di attualità.</li><li>✓ Complessivamente, le visite al sito sono state 37.353, per un totale di 24.726 visitatori unici.</li><li>✓ Nel 2012, le visualizzazioni di pagina sono state 155.470, per una media di 4,16 pagine aperte a visita e una durata media di permanenza sul sito di 3'13".</li><li>✓ Nel 63 dei casi, si trattava di visite di persone che non erano mai state sul sito della Fondazione.</li></ul>

# Indicatori di Benessere

## Premessa

Dal 2007, in collaborazione con la dott.ssa Barbara D'Avanzo dell'Istituto Mario Negri di Milano, nell'ambito della riflessione sulle possibilità di ricerca epidemiologica a partire dal campione di ospiti che transita in Casa della carità, è sorta l'esigenza di dotarsi di strumenti agili e idonei per valutare non solo gli aspetti numerici dei servizi erogati e le caratteristiche socio-anagrafiche del campione aiutato, ma anche alcuni elementi misurabili di miglioramento da parte degli ospiti.

Si è provocato un vivace dibattito tra gli operatori, creando tra il 2007 e il 2008 dei gruppi di lavoro che hanno riflettuto a partire da due domande-stimolo:

- ✓ qual è l'uscita migliore possibile (quella che noi auspichiamo) per gli ospiti che hanno trascorso un periodo in Casa della carità?
- ✓ Con quali criteri valutiamo il miglioramento di un percorso di cura e di accompagnamento sociale?

Ne sono emerse alcune considerazioni così riassumibili:

- ✓ Il soggetto non porta quasi mai domande esplicite di salute e di miglioramento della propria condizione complessiva. Chiede “semplicemente” un letto, un tetto, una colazione, una consulenza relativa ai documenti. Solo dopo alcune settimane o mesi si possono mettere a fuoco esigenze più profonde legate alla domanda di “benessere”.
- ✓ Il soggetto che vive la strada è spesso difeso da una cornice di sospettosità e anonimato. Appare propenso, almeno in una prima fase, a dare solo le informazioni che gli sembrano funzionali all'ottenimento di aiuti concreti immediati.
- ✓ Gli operatori hanno visioni molto diverse tra loro su cosa sia un percorso di sostegno e cura ben riuscito. Per taluni l'invio in una struttura comunitaria è di per sé un aumento della qualità della vita, per altri è ritenuto un elemento che non incide sul benessere complessivo. Ci sono operatori che tendono a valutare i dati oggettivi (casa, lavoro, documenti, rete di informazioni e contatti) e altri che valutano innanzitutto gli aspetti psicologici e relazionali nel dare risposta sulla “migliore uscita possibile”.

## La scala ANDREI

Pur consapevoli dell'importanza di utilizzare strumenti validati sul piano nazionale e internazionale per la raccolta dei dati, ci siamo accorti che il contesto scientifico della ricerca nel campo della riabilitazione psichiatrica (il più affine alle nostre esigenze di studio), offriva scale e strumenti di lettura molto complessi, non somministrabili a soggetti che vivono la strada, che accedono ad un centro di prima accoglienza e che non si sentono tenuti a fornire dettagli sulla propria storia di vita, sulla salute, sulle abitudini, come invece accade per i pazienti di una comunità terapeutica.

Nel 2009 si è proceduto all'elaborazione di uno strumento adatto agli ospiti della Casa descritto come “Scala di funzionamento personale e sociale” e chiamato “ANDREI” in quanto frutto della semplificazione di un altro strumento validato e molto noto in psichiatria conosciuto come “V.A.D.O.”.

Si sono identificate sette aree interessanti da valutare nei primi giorni di permanenza presso la Casa e poi da verificare di nuovo all'uscita.

Tali aree sono:

- ✓ la cura di sé;
- ✓ le attività produttive/socialmente utili;
- ✓ i rapporti personali;
- ✓ i rapporti sociali;
- ✓ la transizione verso il futuro;
- ✓ i comportamenti aggressivi e disturbanti;
- ✓ la salute mentale;

Per ogni area si sono identificati alcuni criteri più precisi per la definizione dell'ambito , così da poter stabilire un punteggio da 0 a 5, considerando che zero corrisponde a gravissimo e cinque corrisponde a nessun problema. Per le prime quattro aree il punteggio è descritto in modo analogo, per le ultime tre aree si sono rese necessarie delle specificazioni più pertinenti.

## **La somministrazione dello strumento**

Dopo un periodo di addestramento dei somministratori (educatori, coordinatore e assistente sociale), nel quale si è verificato il grado di concordanza delle risposte creando due coppie diverse di operatori che ogni volta hanno indicato separatamente i punteggi, da aprile 2010 tale scala è stata somministrata a tutti i nuovi ospiti entrati e poi di nuovo somministrata agli usciti, con eccezione di coloro che hanno avuto una permanenza inferiore ai 15 giorni.

Da aprile 2010 ad oggi:

- 206 soggetti “nuovi accolti”;
- 178 testati;
- 28 non testati per permanenza inferiore ai 15 giorni;
- 105 usciti e quindi testati per la seconda volta;
- 73 ancora presenti in Casa;

Criticità relative alla somministrazione:

- occorre motivare continuamente l'equipe all'utilizzo tempestivo dello strumento;
- sono compresi per ora solo gli accolti in “Abramo” e “Sara” non avendo ancora coinvolto nel progetto di monitoraggio le realtà di “Sostare”, “Casetta Rom” e “Casa Nido”. Con aprile 2013 si pensa di includere anche tali realtà.

## **Prime considerazioni**

Si riportano alcune considerazioni ricavate dall'osservazione dei dati relativi a 105 soggetti testati nel primo mese di permanenza in Casa e poi nel periodo prima della partenza o, nel caso di pochi soggetti usciti in modo traumatico, subito dopo la loro uscita.

### *Area cura del sé*

Osserviamo una percentuale significativa (...) di soggetti già giudicati al massimo punteggio in entrata. Questo dato sembra derivare dall'aumento, nell'ultimo periodo, di soggetti che non chiedono ospitalità dopo anni di degrado e di vita di strada (i clochard) ma per un tracollo socio-economico avvenuto in un tempo breve, tanto da non rendere ancora degradato l'aspetto e gravemente trascurato il sé (si parla di nuovi poveri: separati, abusatori di gioco, famiglie sfrattate...).

Per questa ragione la grande maggioranza risulta invariata in quest'area, e solo per un quarto si parla di miglioramento o netto miglioramento.

### *Area attività produttive*

Pressochè tutti, salvo rari casi, giungono senza un lavoro e perciò non abbiamo scelto di misurare questo dato quanto la capacità di attivarsi nel cercarlo e nel mantenerlo. Osserviamo che un terzo del nostro campione, ovvero la percentuale che corrisponde ai migliorati, esce con un lavoro stabile (...). I lavoretti precari, le borse-lavoro o le doti-lavoro sono comprese negli invariati. Rimane una quota di soggetti (...) per cui non è avvenuto l'inserimento nel circuito produttivo, complice anche la fase degli ultimi due anni che corrisponde allo stato di forte crisi socio-economica che tutto il Paese sta vivendo.

### *Area dei rapporti personali*

Un netto miglioramento è riconosciuto nel 26% dei casi e in tale quota sono compresi i molti soggetti stranieri che, durante la permanenza, imparano la lingua italiana attraverso i corsi che noi offriamo e che si inseriscono in contesti sociali di quartiere o in servizi di riferimento grazie all'accompagnamento degli operatori. Comincia ad emergere in quest'area una quota di gravemente peggiorati (...), ovvero coloro che vivono una vera e propria crisi del legame possibile, durante la permanenza, esprimendo con forza il disagio relazionale e andandosene "sbattendo la porta" (crisi alcolica, atti antisociali, intolleranza marcata alle fatiche della convivenza).

### *Area dei rapporti sociali*

Le percentuali di miglioramento/peggioramento in quest'area (...) ricalcano quelle dell'area precedente, molto simile nel contenuto, lasciando supporre che gli stessi soggetti che imparano bene la lingua e che approfondiscono la conoscenza delle reti sociali sono poi più capaci di stare nel gruppo e di portare contributi positivi al clima e alla cura della casa.

I soggetti "invariati", presi in considerazione singolarmente, risultano corrispondere per lo più a due fasce estreme di soggetti: quelli che sono già arrivati con buonissime capacità relazionali e quelli molto compromessi sul piano delle relazioni. Tende a migliorare la fascia intermedia (...), per ragioni intuitibili.

### *Area transizione verso il futuro*

Si osserva che i punteggi della rilevazione iniziale tendono ad essere alti (...% al 4), forse sintomo del forte desiderio di cambiamento aspecifico che spinge la gente a venire a chiedere. All'ingresso il soggetto appare molto più proiettato verso il futuro di quanto non accada all'uscita, quando forse è più realistica la percezione di alcune difficoltà di inserimento nel tessuto sociale. La distribuzione dei punteggi all'uscita, infatti, appare più distribuita.

Si conferma il rilievo del miglioramento da parte di circa un quarto dei soggetti e una percentuale non trascurabile di peggioramento (quasi 30%) secondo noi da leggere anche come aumento di consapevolezza sulle difficoltà reali o "disillusione".

### *Area dei comportamenti aggressivi*

Sui comportamenti aggressivi in atto c'è un filtro naturale della Casa che accoglie soggetti che stanno agendo aggressività solo in casi rari, su segnalazioni particolari e nell'ambito di specifici lavori di rete. Dunque i punteggi iniziali tendono ad essere molto spostati verso la valutazione 4-5 (...). Aumenta percentualmente l'aggressività rilevata in fase di dimissione, perchè si registra quella dei soggetti che escono "in malo modo", pochi ma significativi e i soggetti che hanno manifestato malessere durante la permanenza. Tendenzialmente la quota dei peggiorati in questa area coincide con coloro che hanno più difficoltà a socializzare nel piccolo gruppo e ad inserirsi nel tessuto sociale (due aree precedenti).

Gli invariati sono quasi il 60% e ciò si giustifica con il fatto che avevano già punteggi alti all'entrata.

### *Area salute mentale*

All'entrata tendono ad essere in discreto compenso psicopatologico, e quindi giudicati per lo più con un punteggio attorno al 4. C'è un 17% che peggiora anche perchè, dopo periodi medio-lunghi di vita in strada, "si può permettere" di lasciarsi andare alla depressione o di esprimere i propri comportamenti disfunzionali in presenza di persone che finalmente si occupano di lui.

Tra i peggiorati si evidenzia l'innesto e/o il disvelamento dell'uso di droghe e alcol che non era stato

riscontrato all'entrata. Si osserva che i soggetti del progetto ENA (emergenza Nord-Africa, quindi rifugiati politici con diritto di asilo) sono molto compromessi all'ingresso, ma presentano i più significativi miglioramenti in quasi tutte le aree all'uscita, compresa l'area salute mentale, perchè il loro disturbo è verosimilmente post-traumatico e non endogeno.

#### *Valutazione complessiva*

Abbiamo scelto di sommare i punteggi di tutte le aree e di considerare la differenza tra le due sommatorie (quella all'ingresso e quella all'uscita) un indice approssimativo del miglioramento complessivo.

In numeri assoluti osserviamo:

- 18 peggiorati;
- 6 invariati;
- 81 migliorati;

La maggioranza dei valori "gap" tra entrata e uscita è compresa tra 2 e 8, segnalando una tendenza al miglioramento dei soggetti accolti.

Tra i peggiorati vi sono le situazioni di scarso adattamento relazionale, con punte significative di comportamento antisociale (in un caso si deve ricorrere alla segnalazione alle forze dell'ordine).

Il gruppo degli operatori intende affrontare caso per caso le situazioni dei peggiorati, favorendo in equipe il confronto sugli approcci e le strategie di intervento messe in atto.

Crediamo che un punto significativo di questo tentativo di valutare l'aumentato benessere degli ospiti risieda nella possibilità di valutare con razionalità il proprio lavoro, cercando collegialmente strade di miglioramento della qualità del lavoro.

# L'Assetto Istituzionale

## **La fondazione Casa della carità:**

- ha sede legale e operativa in via Francesco Brambilla 10 a Milano;
- è un ente religioso, di culto e caritativo, non a scopo di lucro. Nell'ambito della Fondazione è stato attivato il ramo ONLUS, per le attività strettamente legate all'accoglienza e ai progetti;
- è posta sotto l'alto patronato dell'Arcivescovo di Milano e del Sindaco di Milano, che sono i supremi garanti delle attività e delle iniziative;
- opera principalmente in Italia.

## **Il Consiglio di amministrazione:**

- È il primario organo di governo, ha durata quinquennale e viene nominato dai Garanti.

A fine 2012 il Consiglio è stato così rinnovato:

- don Virginio Colmegna, con la carica di Presidente;
  - Giuseppe Maria Paolo Garofano, designato da Caritas ambrosiana;
  - Laura De Rui, designata dal Sindaco di Milano;
  - Gianfranco Crevani, designato da Caritas ambrosiana.
- don Virginio Colmegna ha la rappresentanza legale della Fondazione;
  - non vengono erogati compensi;

## **Il Collegio dei revisori:**

- ha durata quinquennale e viene nominato dai Garanti. A fine 2012 è stato così rinnovato:
  - diacono Alvaro Cappellini, designato dall'Arcidiocesi;
  - Fulvio Enrico Moneta Caglio de Suvich, designato dal Sindaco di Milano;
  - Barbara Premoli, designata dal Sindaco di Milano.
- non viene erogato alcun compenso;

## **Il Bilancio:**

- gli elementi essenziali del Bilancio sono riportati nel seguito di questo documento;
- il bilancio viene inviato ai Garanti (Arcidiocesi di Milano e Comune di Milano).

# La Struttura Organizzativa

Viene di seguito riportato l'organigramma funzionale della Casa della carità nel 2012.

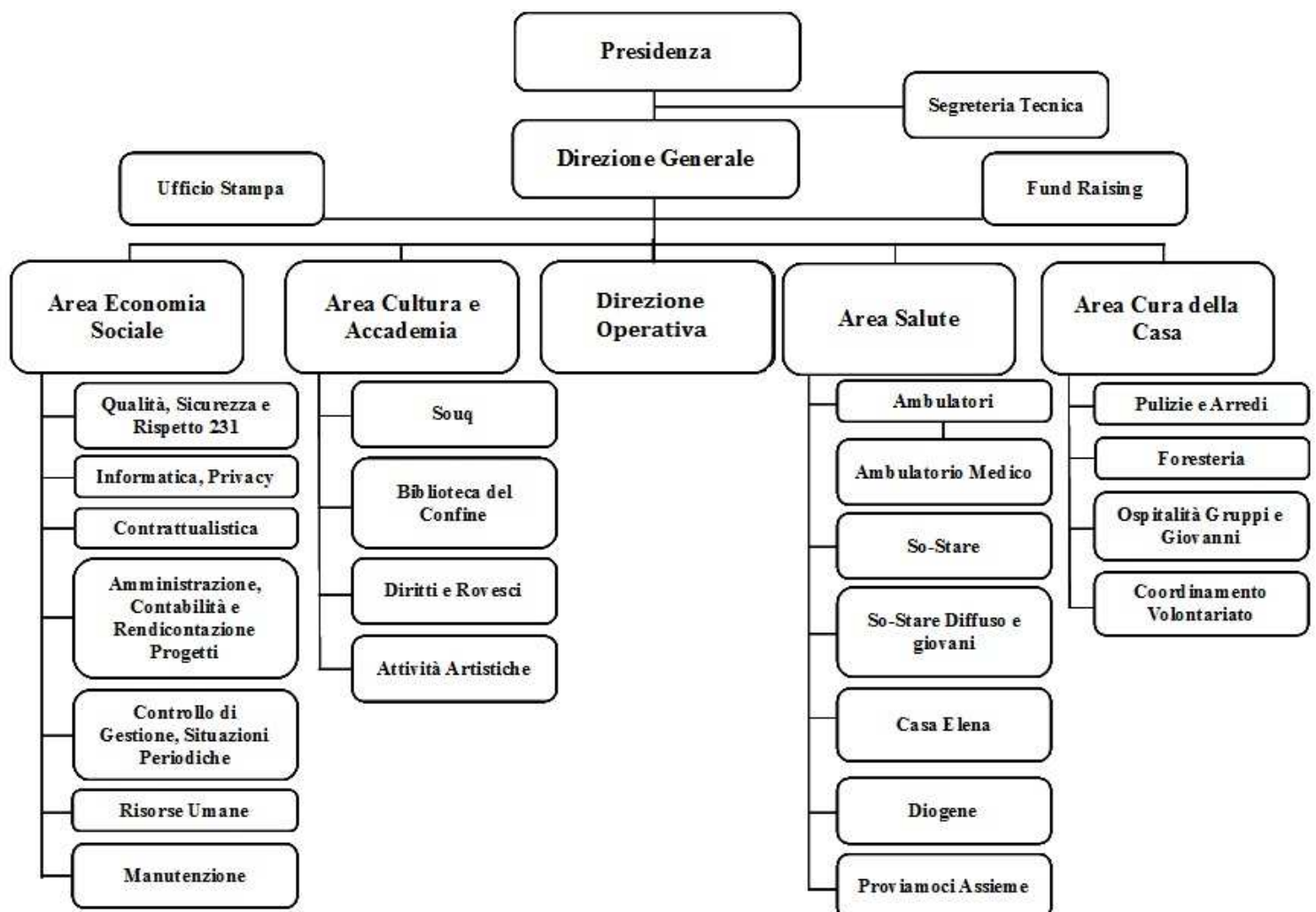
• Le funzioni di vertice responsabili della conduzione complessiva delle attività, sono così attribuite:

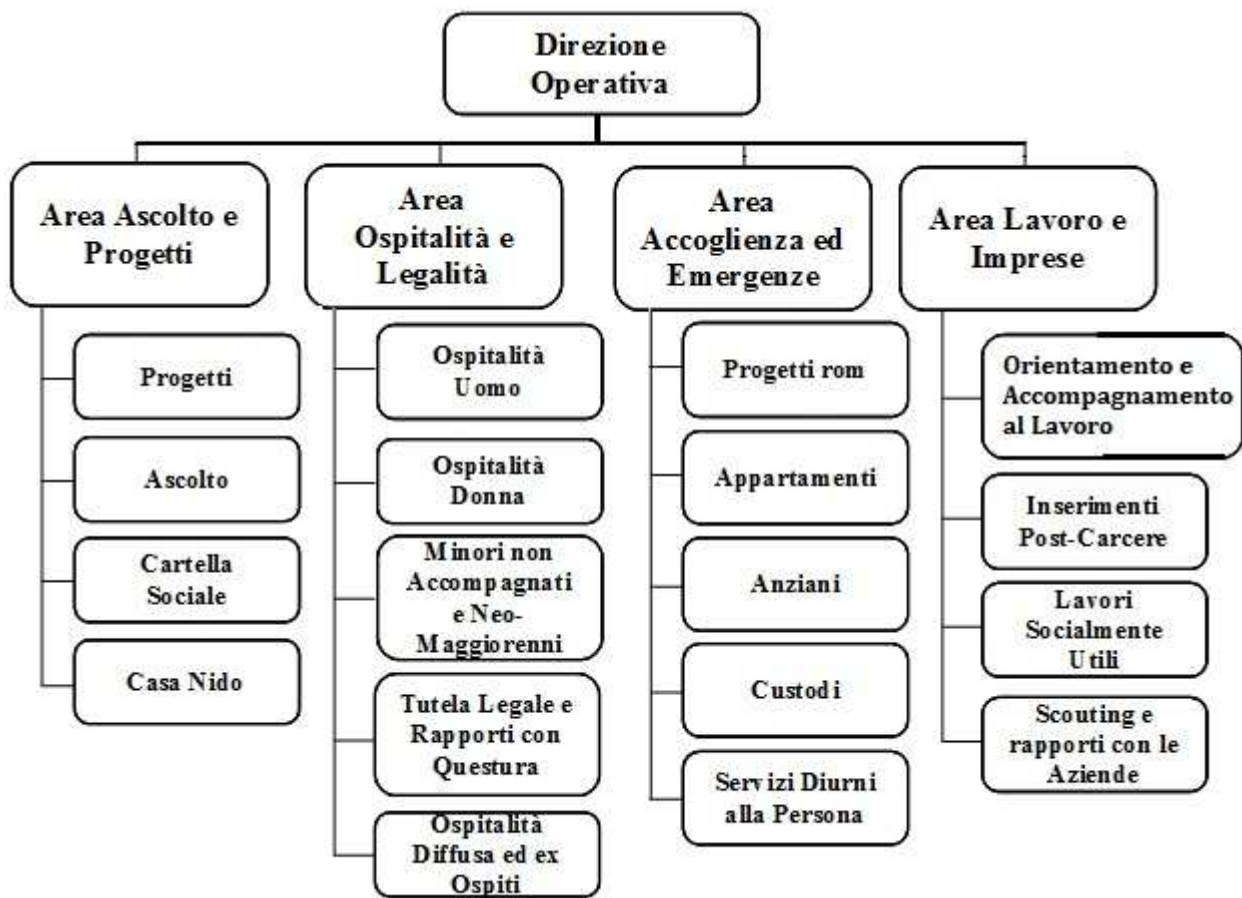
- presidenza: don Virginio Colmegna;
- direzione generale: Silvia Landra;
- direzione operativa: Fiorenzo De Molli.

Alle funzioni di vertice fanno capo le attività e le funzioni indicate nei riquadri sottostanti.

---

Nel 2012 la fondazione Casa della carità ha conseguito la conferma della certificazione UNI EN ISO 9001:2008.







# Le Risorse Umane e i Volontari

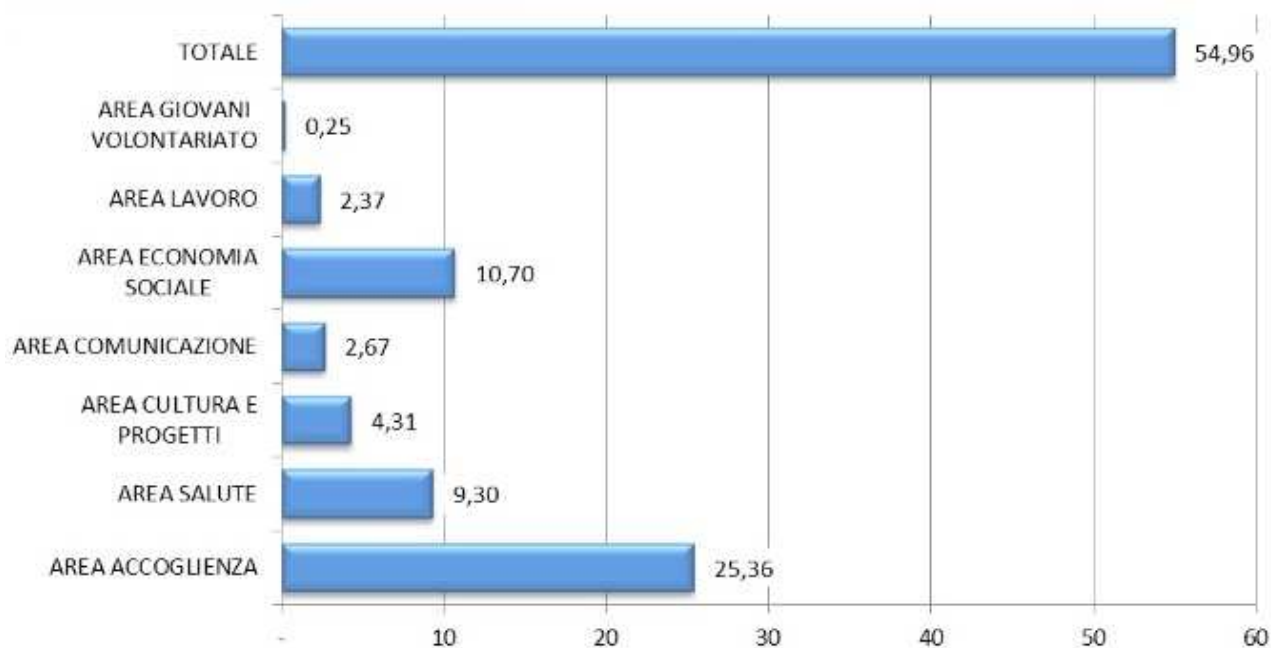
Nella Casa della carità operano in forma integrata dipendenti, collaboratori a contratto, consulenti e volontari. Il livello di qualificazione e di motivazione delle risorse umane costituisce per la Casa della carità un patrimonio prezioso, oltre che una garanzia di credibilità e professionalità e pertanto viene curato e gestito con particolare impegno e attenzione.

## Quadro Risorse Umane al 31/12/2012

QUADRO PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE			
tipologia	uomini	donne	TOTALE
DIPENDENTI TEMPO PIENO	17	14	31
DIPENDENTI PART-TIME	3	7	10
COLLABORATORI	5	11	16
CONSULENTI	6	9	15
<b>TOTALE</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>72</b>

QUADRO PER AREA DI APPARTENENZA			
area	uomini	donne	TOTALE
AREA ACCOGLIENZA	15	14	29
AREA SALUTE	3	15	18
AREA CULTURA E PROGETTI	1	4	5
AREA COMUNICAZIONE	3	2	5
AREA ECONOMIA SOCIALE	9	3	12
AREA LAVORO	0	2	2
AREA GIOVANI E VOLONTARIATO	0	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>72</b>

## Equivalenti a Tempo Pieno per Area



## Quadro dei Volontari al 31/12/2012:

QUADRO VOLONTARI PER AREA DI APPARTENENZA			
area	uomini	donne	TOTALE
AREA ACCOGLIENZA	12	31	43
AREA SALUTE	2	4	6
AREA CULTURA E PROGETTI	5	2	7
AREA COMUNICAZIONE	1	1	2
AREA ECONOMIA SOCIALE	7	0	7
AREA LAVORO	1	1	2
AREA GIOVANI E VOLONTARIATO	7	9	16
<b>TOTALE</b>	<b>35</b>	<b>48</b>	<b>83</b>

### Nuovi Inserimenti:

Su un totale di 50 colloqui effettuati , 19 sono andati a buon fine di cui 10 donne e 9 uomini.

### Retribuzioni:

descrizione	valore (€)
retribuzioni e oneri dipendenti	1.233.226
retribuzioni e oneri collaboratori	349.042
consulenze professionali	231.168
borse lavoro	8.318
ticket mensa	3.522
<b>totale</b>	<b>1.825.276</b>

### Salute e Sicurezza:

- Infortuni sul lavoro: 2

## - La formazione -

Dal 2011 non solo il personale (retribuito e volontari) che lavora a diretto contatto con gli ospiti, ma anche gli operatori delle altre aree sono coinvolti in un programma formativo che riguarda gli indicatori di qualità di una struttura di accoglienza a partire da uno sguardo ampio sui parametri qualitativi delle realtà di assistenza e cura a livello mondiale. Viene offerta una lezione al mese della durata di tre ore da parte del dott. Benedetto Saraceno, per un totale di circa 30 ore. Una parte della docenza si è svolta con una modalità interattiva, coinvolgendo i partecipanti nella riflessione a partire dalle procedure di Casa della carità e da alcuni dati quantitativi emersi dalla ricerca interna effettuata in collaborazione con l'Istituto Mario Negri.

Le proposte culturali dell'Accademia della carità sono sempre rivolte anche al personale della Casa, previo accordo con i responsabili di Area e la direzione. Nel 2012 è stata particolarmente caldeggiata la partecipazione di operatori e volontari al corso "Parole nuove per la politica", che ha visto la partecipazione di un numero consistente di operatori.

La stessa ricca partecipazione c'è stata per il seminario promosso dal Centro Studi Souq in novembre con il prof. Arjun Appadurai, antropologo medico.

La conduzione delle diverse equipe di lavoro è orientata alla formazione permanente e alla motivazione continua del personale che vi lavora. Ogni equipe ha un incontro mensile con un supervisore esterno esperto e dal curriculum qualificato:

- equipe Accoglienza: dott. Giorgio Legnani;
- equipe So-Stare: dott.ssa Giovanna Cantarella;
- equipe Diogene: dott. Marco Sarno;

L'equipe Accoglienza, in collaborazione con gli esperti dell'Area Salute, inserisce un'ora al mese di formazione nell'ambito dell'incontro settimanale con lo scopo di approfondire alcuni temi che riguardano la gestione dei disagi fisici e psichici degli ospiti.

Viene favorita la partecipazione dei singoli a convegni esterni che risultino di particolare interesse per l'acquisizione di nuove competenze nell'ambito del lavoro svolto.

Nel 2011 si è strutturata l'equipe del Centro di Ascolto, composta per lo più dai volontari professionalizzati che ogni giorno effettuano i colloqui di primo contatto. Ogni settimana dedica un'ora allo studio di una tematica di taglio giuridico, clinico, psicologico o sociale avvalendosi delle competenze dei consulenti interni allo staff di Casa della carità.

Hanno valenza formativa anche le preparazioni di brevi interventi o vere e proprie relazioni che spesso si richiede al personale di svolgere a favore di gruppi di giovani e adulti che vengono dall'esterno per visitare la Casa e approfondire alcune tematiche che riguardano la grave emarginazione e l'intervento sulla strada.

Dalla seconda metà del 2012 ai coordinatori viene proposta mensilmente la lettura in gruppo di un articolo in inglese sui temi della salute e dei determinanti sociali di sofferenza e malattia nell'ambito del Journal club proposto dal dott. Benedetto Saraceno.

Si è tenuta una giornata di formazione per gli addetti alla portineria e mensilmente si tiene una riunione con i custodi per favorire il confronto e l'arricchimento reciproco.

# La Sintesi Economica

## Oneri delle Attività:

Descrizione	Valore (€)
Spese attività	765.963
Spese funzionamento	891.475
Spese per il personale e assimilati	1.594.108
Ammortamenti	173.482
Oneri diversi di gestione	14.829
Oneri finanziari	64.134
Oneri straordinari	60.000
Imposte esercizio	12.809
<b>Totale</b>	<b>3.576.800</b>

## Oneri per Area Organizzativa:

Area	Valore (€)
Accoglienza	1.859.008
Lavoro	137.043
Salute	479.189
Cultura e progetti	262.412
Comunicazione	176.631
Economia Sociale	626.761
Giovani e volontariato	35.756
<b>Totale</b>	<b>3.576.800</b>

## Indicatori di Performance dei Servizi e Relativi Costi Unitari:

SERVIZI FINALI	COSTO TOTALE	INDICATORI DI PERFORMANCE	COSTO UNITARIO
ACCOGLIENZA ESTERNA	€ 305.243,40	34.364 giorni/persone seguite	€ 8,88 euro al giorno
ANZIANI	€ 143.755,91	6.425 presenze, accompagnamenti	€ 22,37 euro a presenza/accompagnamento
ASCOLTO	€ 71.885,78	1.303 prese in carico	€ 55,17 euro a persona
TUTELA LEGALE	€ 89.078,00	448 persone seguite	€ 198,83 euro a percorso
SERVIZI DIURNI ALLA PERSONA	€ 69.860,25	2.880 presenze	€ 24,26 euro a presenza
EMERGENZE METROPOLITANE	€ 553.373,66	96.822 giorni/persone seguite	€ 5,72 euro al giorno
MAMMA/BAMBINI	€ 130.616,50	3.063 giorni/persone ospitate	€ 42,64 euro al giorno
OSPITALITA'	€ 1.279.264,83	31.881 giorni/persone ospitate	€ 40,13 euro al giorno
SO-STARE	€ 234.759,99	2.540 giorni/persone ospitate	€ 92,43 euro al giorno
DIogene	€ 119.469,84	50 persone seguite	€ 2.389,40 euro anno per persona
PROVIAMOCI ASSIEME	€ 90.201,90	80 persone seguite	€ 1.127,52 euro anno per persona
LAVORO	€ 174.995,02	180 persone seguite	€ 972,19 euro anno per percorso
BIBLIOTECA DEL CONFINE	€ 46.747,87		
ACCADEMIA	€ 183.591,46		
CORSI DI ITALIANO	€ 7.093,34	3.500 presenze alle lezioni	€ 2,03 euro a presenza

## Provenienza e Valore dei Proventi:

descrizione	valore (€)
<b>CONTRIBUTI ISTITUZIONALI</b>	<b>700.000</b>
Fondazione Cariplo	500.000
Alerion Clean Power	100.000
Fondazione Vismara	100.000
<b>DONAZIONI</b>	<b>549.977</b>
5 per mille	70.000
8 per mille	100.000
Privati	379.977
<b>CONTRIBUTI PER PROGETTI E</b>	<b>1.393.303</b>
Comune di Milano	850.000
Prefettura di Milano	179.000
Novo Millennio	100.000
Soros Foundation	65.000
Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Altri	42.000 157.303
<b>ALTRI RICAVI</b>	<b>267.947</b>
Ricavi diversi	267.947
<b>Totale</b>	<b>2.911.227</b>

# I Sostenitori e la Raccolta Fondi

Ogni giorno la Casa della carità accoglie gratuitamente i propri ospiti. La sostenibilità della Fondazione si basa su una relazione di scambio e fiducia con privati, aziende, enti e istituzioni, indispensabili per portare avanti attività e progetti.

A partire dalla fine del 2010, la Fondazione ha ritenuto fondamentale strutturare l'attività di *fundraising* con l'aiuto di un supervisore esterno, il professor Valerio Melandri dell'università di Bologna. I primi due anni hanno avuto come *steps* principali la fase di *start-up* e la successiva implementazione delle attività. Un vero e proprio ufficio dedicato è nato a settembre 2012, con il lavoro di quasi 2 persone a tempo pieno.

Gli obiettivi principali per il 2012 sono stati rendere strategica l'area raccolta fondi, allargare e consolidare una base solida di piccoli donatori e iniziare a impostare un lavoro strutturato su grandi donatori e *corporate*.

## Donazioni e donatori

Complessivamente nel 2012 sono stati raccolti 379.977 euro (a copertura del 10,6% dei costi della Casa della carità rappresentano il 13,05% delle entrate) di questi 77.516 euro sono direttamente collegabili a specifiche campagne. Per tutto l'anno sono arrivate in maniera continuativa anche donazioni spontanee, per un totale di 302.461 euro. Tali donazioni possono essere collegate alle seguenti motivazioni:

- Visibilità dell'ente e di don Virginio Colmegna;
- Contatti con il sito istituzionale;
- Contatti con i social network su cui è presente Casa della carità;
- Rapporti personali della direzione e presidenza;
- Distribuzione dell' house organ "Viavai";
- Partecipazioni ad eventi culturali e formativi organizzati da Casa della carità.

L'importo totale raccolto nel 2012 è in calo rispetto al 2011 (-20.000 euro circa).

Le campagne di raccolta fondi ideate e realizzate nel 2012 sono state orientate ad acquisire e fidelizzare nuovi piccoli donatori. I risultati raggiunti e hanno confermato il *trend* di crescita nel numero di donazioni e nell'ingresso di nuovi donatori.

ANNO	N. DONAZIONI
2010	233
2011	516
2012	752
ANNO	N. NUOVI DONATORI
2010	144
2011	282
2012	332

## Campagne di Raccolta Fondi:

<b>PER CARITÀ E NEWSLETTER PAOLE DI CARITÀ</b>
Periodo : tutto l'anno
Diffusione: cartaceo e online
Obiettivi: Creare una campagna di primo prezzo finalizzata alla creazione di una <i>community</i> di donatori attraverso il riconoscimento di uno status di benefattore (25 euro), sostenitore (40 euro), amico (100 euro). A tutti questi donatori viene inviata ogni 3 mesi la <i>newsletter</i> della Casa della carità "Parole di carità".

<b>CERCANOMI</b>
Periodo : tutto l'anno
Diffusione: cartaceo e online
Obiettivi: Ampliamento del <i>database</i> dei potenziali donatori mediante la diffusione di una cartolina, distribuita in occasione di tutti gli eventi della Casa della carità, su cui le persone lasciano, in cambio di un piccolo regalo, i loro dati personali.

<b>SPEDIZIONE DEI MILLE</b>
Periodo : primo semestre 2012
Diffusione: cartaceo
Obiettivi: Ampliare il <i>database</i> dei potenziali donatori, mediante un'azione di sensibilizzazione e coinvolgimento delle figure che a vario titolo collaborano con la Casa della carità. Alla fine del 2011 sono stati complessivamente 502 nomi a cui è stata inviata una campagna ad hoc.

<b>NATALE 2012</b>
Periodo : novembre – dicembre 2012
Diffusione: cartaceo e online
Obiettivi: Raccolta di fondi in occasione delle festività natalizie legata a un appello personalizzato nei confronti di diverse tipologie di donatori.

## 5 per mille

La campagna 5 per mille ha come obiettivo l'incremento delle donazioni. La campagna del 2012 ha previsto la stampa di talloncini con il nostro codice fiscale da distribuire nelle nostre occasioni di contatto e la realizzazione di una campagna online con pagina sul sito dedicata.

	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Scelte</b>	616	440	451	438
<b>Importo per scelte espresse</b>	€ 38.743,78	€ 78.725,76	€ 88.458,65	€ 95.808,26
<b>Proporzionale per scelte generiche</b>	€ 1.091,00	€ 900,95	€ 1.329,14	€ 1.266,53
<b>Totale</b>	€ 39.834,78	€ 79.626,71	€ 89.787,79	€ 97.034,79

La drastica riduzione dell'importo totale raccolto per il 5 per mille 2011 rispecchia la diminuzione dell'importo del totale delle donazioni destinate alla Casa della carità. Una più strutturata attività di raccolta fondi esistevano solo da pochi mesi, ma le piccole azioni realizzate per la campagna 5 per mille hanno comunque fatto aumentare il numero di scelte rispetto agli anni precedenti.

# Il Sistema Casa della Carità

	<p>L'<b>associazione Amici della Casa della carità</b> organizza eventi e iniziative a favore della fondazione Casa della carità.</p>
	<p>Il <b>Centro ambrosiano di solidarietà</b> si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione di persone affette da dipendenze e disagio psichico, oltre che di donne e di minori, italiani e stranieri, a rischio emarginazione.</p>
	<p>L'<b>associazione Identità plurali</b> stimola e sostiene l'espressione artistica delle culture immigrate ed elabora progetti teatrali e musicali.</p>
	<p><b>Impresa etica sociale</b> è una cooperativa sociale di tipo B, che si occupa della realizzazione e manutenzione di banconi, piccola sartoria e stireria, avviando all'occupazione persone in condizione di disagio.</p>
	<p><b>Lavoriamo</b> è una cooperativa sociale di tipo B, attiva nei settori delle pulizie, tinteggiature di interni, piccole manutenzioni edili, consegne, traslochi e sgomberi.</p>
	<p><b>Mr. Katering</b> è una società di ristorazione a capitale privato, che gestisce il servizio mensa della Casa della carità ed è presente sul mercato offrendo servizi di catering.</p>
	<p>La <b>fondazione Sasso di Maremma</b> ha sede a Poggi del Sasso (Grosseto), promuove progetti di ospitalità sociale, iniziative di formazione, opportunità di crescita personale e spirituale, attività imprenditoriali agricole e di carattere ambientale.</p>
	<p>L'<b>associazione Una casa anche per te</b> collabora strettamente con Casa della carità nella gestione della rete di appartamenti per la seconda accoglienza degli ospiti.</p>
	<p>L'<b>associazione Volontari della Casa della carità</b> ha come obiettivi la gestione dell'inserimento dei volontari, di cui coordina la formazione e l'impegno nelle varie attività della Casa.</p>



# I nostri Stakeholder

Diversi stakeholder contribuiscono a vario titolo a definire l'operato della Casa della carità e a collaborare per la realizzazione e il sostegno degli interventi. La tabella di seguito riporta la loro suddivisione in 17 ambiti. Questa varietà si riflette, come ovvio, anche sulla diversificazione delle tipologie dei contatti, con una gamma che va dalla presenza quotidiana nella Casa della carità di alcuni volontari, alla relazione strutturata con i sostenitori dei progetti, ai rapporti via mail per informare sulle iniziative proposte durante l'anno. Un ulteriore spazio di confronto con parte degli stakeholder è costituito da alcuni incontri organizzati durante l'anno, la domenica pomeriggio, con lo scopo di affrontare i temi che vedono maggiormente coinvolta la Casa della carità.

Infine le assemblee dei volontari, che si tengono tre volte l'anno, costituiscono un momento significativo di conoscenza e consultazione.

## **Università:**

Politecnico di Milano; Università Cattolica del Sacro cuore; Università degli Studi di Milano – Bicocca; Università degli Studi di Milano;

## **Istituzioni:**

Casa circondariale di Milano San Vittore; Il Casa di Reclusione di Milano – Carcere di Bollate; Prefettura di Milano; Questura di Milano; Tribunale di Milano; Unione Europea;

## **Realtà ecclesiali:**

Diocesi di Milano; Diocesi di Milano – Centro Documentazione Mondialità; Caritas ambrosiana; Fondazione Culturale San Fedele; Parrocchia San Basilio; Provincia lombarda dell'Ordine dei Chierici regolari somaschi;

## **Realtà profit:**

Coop Lombardia; Daikin; Piazza del Lavoro; RCS ; Toro assicurazioni;

## **Sindacati:**

Associazione BiblioLavoro onlus (Cisl); CGIL – Camera del lavoro metropolitano di Milano;

## **Cittadinanza attiva:**

14 gruppi da associazioni; 4 gruppi scolastici; 16 gruppi parrocchiali; Partecipanti gruppi di riflessione;

## **Mass media:**

Corriere della sera – Milano; La Repubblica – Milano; Avvenire; Tv 2000; Radio popolare; Telenova; Telelombardia; Redattore sociale; Vita;

## **Associazioni di promozione sociale:**

Associazione culturale Villa Pallavicini; Fondazione ACLI Milanesi; Fondazione Franco Verga;

## **Realtà del Terzo settore:**

Archè Onlus; Associazione Agenzia di solidarietà Agesol Onlus; Associazione Avvocati per niente; Associazione Bambini senza sbarre; Associazione Centesimus Annus; Associazione Città del Sole – Amici del Parco Trotter Onlus; Associazione culturale La luna Nuova; Associazione Gruppo Carcere Mario Cuminetti; Associazione Il Girasole onlus; Associazione Incontro e Presenza; Associazione La Grangia di Monluè; Associazione La Misericordia; Associazione Sesta Opera San Fedele; Associazione Teatro degli Incontri; C.I.A.O. Onlus; Centro di solidarietà San Martino; CESPI; Compagnia Teatrale Bovisa Teatro; Consorzio Farsi Prossimo; Consorzio

Mestieri – agenzia di Milano; Cooperativa COMIN; Cooperativa Detto Fatto; Cooperativa Il Bivacco Servizi; Cooperativa La Cordata; Cooperativa Novo Millennio; Cooperativa sociale A&I; Cooperativa Sociale Comunità del Giambellino; Cooperativa sociale Comunità progetto; Cooperativa Sociale Comunità progetto A.R.L.; Cooperativa sociale Dike; Cooperativa sociale Saman Lavoro; Cooperativa sociale Tempo per l’infanzia; CS&L Consorzio Sociale; Fondazione Gaetano Bertini Malgarini Onlus; Fondazione Oltre; Fondazione San Carlo Onlus; Fondazione Zancan Onlus; ForMattArt; GRT; Insieme nelle Terre di Mezzo Onlus; Istituto Mario Negri; La Strada società cooperativa sociale; Libera; Parada Italia; Rete “Un tetto per tutti”; Rete evento “Bookcity Milano”; Segnavia – Padri Somaschi; Associazione Articolo 21; MIFF Awards;

### **Enti locali:**

ALER (Azienda lombarda Edilizia Residenziale); ASL Milano; CELAV (Centro di Mediazione al Lavoro); Comune di Milano; Comune di Pioltello; CPS (Centro psico sociale); INPS; Provincia di Milano; Regione Lombardia; SERT (Servizio per le tossicodipendenze); SPDC (Servizio psichiatrico diagnosi e cura); UEPE (Ufficio per l’esecuzione penale esterna); UONPIA (Unità operative di neuropsichiatria dell’infanzia e dell’adolescenza);

### **Ospedali:**

Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico; Azienda Ospedaliera Niguarda – Ca’ Granda; Azienda Ospedaliera San Gerardo di Monza;

### **Fondazioni:**

Fondazione Balducci; Fondazione Cariplo; Fondazione Caritas Ambrosiana; Fondazione IEO (Istituto Europeo di Oncologia); Fondazione ISMU; Fondazione Romani; Fundación Segretariado Gitano; iBVA; La Triennale; Open Society Institute Sofia; Piccolo Teatro di Milano; Soros Foundation Romania; Teatro alla Scala di Milano; UniCredit Foundation;

### **Donatori:**

549 donatori (752 donazioni);

### **Realtà del sistema:**

Associazione Amici della Casa della carità; Associazione Identità plurali; Associazione Una casa anche per te (U.Ca.P.Te); Associazione Volontari della Casa della carità; Ce.A.S. – Centro ambrosiano di solidarietà; Cooperativa Sociale Lavoriamo; Fondazione Sasso di Maremma; Mr. Katering s.a.s.; Società Cooperativa Sociale I.E.S. S.p.A. – Impresa Etica Sociale;

### **Risorse umane e volontari:**

72 lavoratori;

83 volontari;

### **Agenzie di formazione:**

LAMA Development & Cooperation Agency; ESEM;

### **Istituti scolastici:**

Centro di formazione professionale Galdus; Conservatorio Giuseppe Verdi di Milano; Fondazione Luigi Clerici; Istituto comprensivo di via Russo; Istituto comprensivo statale via Cisalpino; Liceo Scientifico Statale Alessandro Volta; Scuola elementare di via Feltre; Scuola elementare di via Tommaso Pini; Scuola primaria G.B. Perasso di via San Mamete e via Bottego (Milano);

# I Rapporti con le Istituzioni

La Casa della carità continua a scegliere l'alleanza con le istituzioni della società civile, per contribuire ad edificare una città giusta, dove il rispetto dei diritti sia riconosciuto a tutti. La compresenza dei due garanti è un fatto simbolico che dice bene l'intreccio tra l'impegno della diocesi e quello della città, tra la dimensione civile e quella ecclesiale perchè i più poveri trovino casa e non si sentano esclusi.

La Casa della carità è consapevole di svolgere una "missione pubblica" anche se vive di donazioni e si colloca nelle realtà del terzo settore. "Pubblico" è infatti una logica prima che un'appartenenza. E' un modo di pensare all'organizzazione dei servizi e delle risposte perchè tutti traggano beneficio, e non solo coloro che scelgono e possono.

Nel 2012 la Casa ospita molti soggetti che vengono dalla cosiddetta Emergenza Nord Africa, in stretta collaborazione con il Comune di Milano. Risponde inoltre alla necessità di ospitare 22 minorenni stranieri non accompagnati che hanno vissuto un drammatico viaggio per mare e che non trovano comunità di accoglienza perchè saturate. Si inizia così un dialogo con le istituzioni che riguarda la continuità del progetto di assistenza e cura per i giovanissimi, coloro che non possono trovarsi in strada perchè al compimento del diciottesimo anno non viene più erogata una retta giornaliera.

Si dialoga con servizi di cura e con la regione anche attraverso la Campagna per la Salute Mentale, occupandosi delle questioni che riguardano l'eccesso di contenzione nei ricoveri ospedalieri e la presenza in Italia di sei strutture manicomiali denominate Ospedale Psichiatrico Giudiziario, che dipendono dal ministero di grazia e giustizia, e sui quali c'è molto da fare per il riconoscimento del diritto alla cura territoriale attraverso un percorso di deistituzionalizzazione

Anche nel 2012 non sono mancati contatti con l'amministrazione provinciale, con la regione Lombardia e con le amministrazioni centrali della giustizia: il tribunale, la prefettura e la questura.

Parte Seconda

Gli approfondimenti

# I Progetti

L'attività della Casa della carità comprende diversi progetti che permettono sia di integrare l'operatività strutturale sia di sperimentare nuove iniziative. Di seguito elenchiamo i progetti attivi e/o approvati nel 2012:

<b>SCUOLA E INTEGRAZIONE</b>	
committente	Comune di Pioltello
contributo 2012	€ 9.000,00
decorrenza	gennaio 2012 - luglio 2012
partner	
area/target	Rom - accompagnamento e reinserimento abitativo
<b>INTEGRAZIONI - IL PERCORSO CONTINUA</b>	
committente	Comune di Milano
contributo 2012	€ 15.500,00
decorrenza	settembre 2012 - dicembre 2013
partner	Fondazione Clerici
area/target	Inserimento scolastico minori e adolescenti
<b>INCLUSIONE SOCIALE E ACCOMPAGNAMENTO ALL'OCCUPAZIONE DI CITTADINI DISABILI</b>	
committente	Comune di Milano
contributo 2012	€ 11.000,00
decorrenza	ottobre 2011 - dicembre 2013
partner	
area/target	Inserimento lavorativo cittadini con disabilità
<b>RANE VOLANTI. TRA STRADE, VIE D'ACQUA, E D'ARIA PER INCONTRARSI NEL TERRITORIO</b>	
committente	Fondazione Cariplo
contributo 2012	€ 25.500,00
decorrenza	marzo 2010 - febbraio 2013
partner	COMIN, Università degli Studi di Milano, Associazione Culturale Villa Pallavicini, Fondazione Gaetano Bertini Malgarini onlus, Fondazione Oltre, Insieme nelle Terre di Mezzo onlus, Associazione Città del Sole-Amici del Parco Trotter onlus, Parrocchia San Basilio, Saman, Arché onlus, Associazione La Misericordia, Tempo per l'Infanzia cooperativa sociale
area/target	Accompagnamento anziani - realizzazione eventi
<b>PROVIAMOCI ASSIEME</b>	
committente	A.O. Fatebenefratelli
contributo 2012	€ 42.000,00
decorrenza	gennaio 2012 - dicembre 2012
partner	Coop. Sociale Detto Fatto
area/target	Salute Mentale
<b>DIOGENE</b>	
committente	Regione Lombardia
contributo 2012	€ 100.700,00
decorrenza	gennaio 2012 - dicembre 2012
partner	Novo Millennio
area/target	Salute Mentale

<b>ARIA (ACCOGLIENZA, RELAZIONI, INSERIMENTO LAVORATIVO E ABITAZIONE)</b>	
committente	Fondazione Cariplo
contributo 2012	€ 41.000,00
decorrenza	settembre 2011 - settembre 2013
partner	A&I ONLUS, AGESOL ONLUS, Consorzio Mestieri Agenzia Milano, DIKE, CS&L Consorzio Sociale, Fondazione Caritas Ambrosiana, rete "Tetto per Tutti"
area/target	Inserimento lavorativo ex carcere
<b>EU INCLUSIVE - INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA DELLE PERSONE ROM</b>	
committente	Unione europea
contributo 2012	€ 65.000,00
decorrenza	settembre 2010 - agosto 2012
partner	Fondazione Soros, Romania, Open Soros Institute Bulgaria, Fundation Secretariato Gitano Spagna
area/target	Ricerca e studio sull'inclusione sociale e lavorativa delle persone rom. Nel corso del 2012 più operatori di diverse aree della Casa sono stati coinvolti attivamente nel progetto attraverso visite di studio sul campo per conoscere i progetti e le azioni sul territorio dei diversi partner coinvolti (Madrid, Sofia e Bucarest). La Fondazione ha a sua volta accolto le delegazioni degli altri paesi per la presentazione dei propri progetti sull'area rom.
<b>LE CITTA' E I SEGNI</b>	
committente	Comune di Milano
contributo 2012	€ 100.000,00
decorrenza	gennaio 2012 - dicembre 2012
partner	
area/target	Attività ordinaria di Fondazione Casa della carità
<b>SULLE STRADE DELLA MUSICA</b>	
committente	Conservatorio di Milano
contributo 2012	€ 10.000,00
decorrenza	settembre 2012 - aprile 2013
partner	
area/target	Minori
<b>ATIVITA' CULTURALI</b>	
committente	Comune di Milano
contributo 2012	€ 6.000,00
decorrenza	gennaio 2012 - dicembre 2012
partner	
area/target	Minori

# Le Convenzioni

L'attività della Casa della carità comprende diverse convenzioni. Di seguito elenchiamo le convenzioni attive nel 2012:

<b>LABORATORIO OCCUPAZIONALE ANZIANI</b>	
committente	Comune di Milano
finanziamento 2012	€ 61.680,00
decorrenza	novembre 2009 - dicembre 2013
partner	
area/target	Anziani
<b>CONTRASTO ALL'USO E ALL'ABUSO DI ALCOLICI</b>	
committente	Comune di Milano
finanziamento 2012	€ 10.000,00
decorrenza	maggio 2009 - aprile 2012
partner	
area/target	Accoglienza uomini/donne
<b>T&amp;A - CENTRO DIURNO</b>	
committente	Comune di Milano
finanziamento 2012	a presenza
decorrenza	febbraio 2012 - febbraio 2013
partner	
area/target	Minori
<b>T&amp;A - BED &amp; BREAKFAST</b>	
committente	Comune di Milano
finanziamento 2012	a presenza
decorrenza	febbraio 2012 - febbraio 2013
partner	
area/target	Minori
<b>CASANIDO</b>	
committente	Comune di Milano
finanziamento 2012	a presenza
decorrenza	maggio 2010 - IN CORSO
partner	
area/target	Accoglienza famiglie
<b>E.N.A.</b>	
committente	Comune di Milano
finanziamento 2012	a presenza
decorrenza	gennaio 2011 - IN CORSO
partner	
area/target	Accoglienza uomini/donne
<b>MEDIAZIONE CULTURALE - via Idro-Bonfadini</b>	
committente	Comune di Milano
finanziamento 2012	€ 50.000,00
decorrenza	febbraio 2010 - giugno 2012
partner	Provincia lombarda dell'ordine dei chierici regolari somaschi
area/target	Rom

**ASSISTENZA ROM E SINTI - via Idro-Bonfadini**

committente	Comune di Milano
finanziamento 2012	€ 40.000,00
decorrenza	febbraio 2008 - luglio 2012
partner	Provincia lombarda dell'ordine dei chierici regolari somaschi
area/target	Rom

**PIANO MARONI - via Triboniano**

committente	Prefettura di Milano
finanziamento 2012	€ 142.000,00
decorrenza	maggio 2010 - dicembre 2012
partner	
area/target	Rom

**PIANO MARONI - via Idro**

committente	Prefettura di Milano
finanziamento 2012	€ 28.000,00
decorrenza	maggio 2010 - dicembre 2012
partner	
area/target	Rom

**SISTEMA MILANO**

committente	Fondazione Cariplo - Comune di Milano
finanziamento 2012	€ 20.000,00
decorrenza	gennaio 2010 - dicembre 2012
partner	ACLI Sede Provinciale di Milano, Associazione CE.A.S. Centro Ambrosiano di Solidarietà, Associazione Centro di Solidarietà San Martino, Associazione La Grangia di Monluè, Fondazione Caritas Ambrosiana, Consorzio Farsi Prossimo Soc. Cooperativa Sociale ONLUS, Associazione Fondazione Franco Verga, Fondazione San Carlo ONLUS, Cooperativa La Cordata, La Strada Società Cooperativa Sociale, Segnavia - Padri Somaschi, Comune di Milano
area/target	Rifugiati, senza dimora, rom - accompagnamento socioeducativo, abitativo e lavorativo

**LAVORI DI PUBBLICA UTILITA'**

committente	Tribunale di Milano
finanziamento 2012	
decorrenza	aprile 2011 - in corso
partner	
area/target	Condannati alla pena dei lavori di pubblica utilità

**DIRITTI E ROVESCII**

committente	Università degli Studi Milano-Bicocca
finanziamento 2012	
decorrenza	dicembre 2011 - in corso
partner	
area/target	Appfondimenti specialistici di tutela legale



# Il Bilancio

**BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2012**  
STATO PATRIMONIALE

Attività	Istituzionale 2012	Onlus 2012	Consolidato 2012
<b>Immobilizzazioni Immateriali</b>	<b>30.239,98</b>	<b>21.056,76</b>	<b>51.296,74</b>
Software	30.393,79	7.830,85	38.224,64
Diritti d'autore	23.775,00	25.500,00	49.275,00
	54.168,79	33.330,85	87.499,64
F.do Ammort. Im mob.im materiali	- 23.928,81	- 12.274,09	- 36.202,90
<b>Immobilizzazioni Materiali</b>	<b>5.025.624,22</b>	<b>136.323,86</b>	<b>5.161.948,08</b>
Spese ristrutturazione fabbricato	5.335.036,61	-	5.335.036,61
Impianti e macchinari	301.161,75	154.506,19	455.667,94
Attrezzature	-	3.684,00	3.684,00
Arredi	577.145,76	25.268,20	602.413,96
Macchine elettrocontabili	80.816,15	70.773,28	151.589,43
Furgone	29.367,34	25.356,65	54.723,99
	6.323.527,61	279.588,32	6.603.115,93
Fdo ammortamento	- 1.297.903,39	- 143.264,46	- 1.441.167,85
<b>Immobilizzazioni Finanziarie</b>	<b>1.892,29</b>	<b>516,45</b>	<b>2.408,74</b>
Depositi cauzionali	1.892,29	516,45	2.408,74
			-
<b>Crediti Diversi</b>	<b>948.292,86</b>	<b>842.430,42</b>	<b>1.790.723,28</b>
Crediti v/ Istituzionale/Onlus	378.179,32	-	378.179,32
Crediti v/Enti	10.895,20	451.941,84	462.837,04
Contributi da ricevere	546.188,87	320.165,32	866.354,19
Contributi 5 per mille da ricevere	-	70.000,00	70.000,00
Fornitori c/anticipi	1.971,68	-	1.971,68
Crediti v/dipendenti e assimilati	5.918,97	300,00	6.218,97
Arrot stipendi	4,13	23,26	27,39
Crediti v/Inail	178,67	-	178,67
Erario c/lres	-	-	-
Erario c/lrap	479,00	-	479,00
Altri crediti	4.477,02	-	4.477,02
<b>Attività finanziarie</b>	<b>4.347.029,52</b>	<b>-</b>	<b>4.347.029,52</b>
Gestione titoli	4.347.029,52	-	4.347.029,52
<b>Disponibilità Liquide</b>	<b>243.181,35</b>	<b>226.610,25</b>	<b>469.791,60</b>
Banche	22.481,73	192.158,26	214.639,99
Banche gestione progetti	219.168,86	3.771,40	222.940,26
Posta	147,80	29.708,04	29.855,84
Cassa sede	1.382,96	972,55	2.355,51
<b>Ratei e risconti attivi</b>	<b>831,00</b>	<b>15.875,46</b>	<b>16.706,46</b>
Ratei attivi	-	-	-
Risconti attivi	831,00	15.875,46	16.706,46
<b>TOTALE ATTIVITA'</b>	<b>10.597.091,22</b>	<b>1.242.813,20</b>	<b>11.839.904,42</b>

**BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2012**  
STATO PATRIMONIALE

<b>Passività</b>	<b>Istituzionale 2012</b>	<b>Onlus 2012</b>	<b>Consolidato 2012</b>
<b>Debiti v/Banche</b>	<b>909.853,37</b>	<b>408.073,91</b>	<b>1.317.927,28</b>
Banche	909.853,37	408.073,91	1.317.927,28
<b>Debiti v/fornitori</b>	<b>52.046,79</b>	<b>376.704,19</b>	<b>428.750,98</b>
Fornitori	48.339,97	377.964,49	426.304,46
Fornitori fatture in arrivo	3.706,82	2.939,70	6.646,52
Fornitori NC da ricevere	-	4.200,00	4.200,00
<b>Debiti v/Istituti Previdenziali</b>	<b>18.506,12</b>	<b>72.356,77</b>	<b>90.862,89</b>
Debiti v/INPS	8.770,81	42.057,37	50.828,18
Debiti v/INPGI	1.314,96	-	1.314,96
Debiti v/INAIL	-	1.445,08	1.445,08
Debiti v/CASAGIT	1.083,62	-	1.083,62
Istituti per ferie festività 14° mens	7.336,73	28.854,32	36.191,05
<b>Debiti Tributari</b>	<b>10.806,67</b>	<b>27.674,57</b>	<b>38.481,24</b>
Erario c/ritenute lavoro autonomo	2.680,97	4.611,00	7.291,97
Erario c/ritenute dip e collaboratori	8.038,32	23.029,06	31.067,38
Erario c/imposta sost riv TFR	25,38	34,51	59,89
Erario c/IRAP	-	-	-
Erario c/IRES	62,00	-	62,00
<b>Altri Debiti</b>	<b>25.464,87</b>	<b>472.851,00</b>	<b>498.315,87</b>
Personale c/retribuzioni	-	-	-
Personale c/ ferie festività 14' mes	25.357,97	94.671,68	120.029,65
Debiti v/istituzionale	-	378.179,32	378.179,32
Altri debiti	106,90	-	106,90
<b>Fondo trattamento fine rapporto</b>	<b>50.266,32</b>	<b>230.097,82</b>	<b>280.364,14</b>
Fondo accant TFR	50.266,32	230.097,82	280.364,14
<b>Altri fondi</b>	<b>228.468,86</b>	<b>3.771,40</b>	<b>232.240,26</b>
F.do gestione progetti	219.168,86	3.771,40	222.940,26
F.do sussidi ospiti	9.300,00	-	9.300,00
<b>Ratei e Risconti Passivi</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Ratei passivi	-	-	-
Risconti passivi	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>1.295.413,00</b>	<b>1.591.529,66</b>	<b>2.886.942,66</b>
<b>PATRIMONIO NETTO</b>	<b>9.618.536,57</b>	<b>-</b>	<b>9.618.536,57</b>
Fondo di Dotazione	100.000,00	-	100.000,00
Integrazione patrimonio dotazione	4.600.000,00	-	4.600.000,00
Avanzo (Disavanzo) esercizi precedenti	- 481.463,43	-	- 481.463,43
Contributi c/ patrimonio ristrutturazione	5.400.000,00	-	5.400.000,00
<b>TOTALE PASSIVITA'</b>	<b>10.913.949,57</b>	<b>1.591.529,66</b>	<b>12.505.479,23</b>
Avanzo (Disavanzo) di gestione	- 316.858,35	- 348.716,46	- 665.574,81
<b>TOTALE A PAREGGIO</b>	<b>10.597.091,22</b>	<b>1.242.813,20</b>	<b>11.839.904,42</b>

**BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2012**  
**CONTO ECONOMICO**

<b>Proventi</b>	<b>Istituzionale 2012</b>	<b>Onlus 2012</b>	<b>Consolidato 2012</b>
<b>Proventi Attività Istituzionale</b>	<b>281.436,93</b>	<b>2.397.242,07</b>	<b>2.678.679,00</b>
Contributo Arcidiocesi 8 per mille	100.000,00	-	100.000,00
Contributo cinque per mille	-	70.000,00	70.000,00
Contributi enti	838.263,16	1.189.673,18	2.027.936,34
Contr reinserimento abitativo " p.Maroni"	9.967,79	-	9.967,79
Contr ristruttur immobili "p.Maroni"	-	-	-
Contr progetto Sorus	-	65.479,32	65.479,32
Contr spese conduz.Aler	25.318,43	-	25.318,43
Donazioni	27.887,55	352.089,57	379.977,12
Raccolta fondi	-	-	-
	1.001.436,93	1.677.242,07	2.678.679,00
Giroconto fondi da Istit. a Onlus	- 720.000,00	720.000,00	-
<b>Altri proventi</b>	<b>4.477,02</b>	<b>-</b>	<b>4.477,02</b>
Diritti d'autore	-	-	-
Rimborsi vari	4.477,02	-	4.477,02
<b>Proventi Finanziari</b>	<b>226.027,06</b>	<b>44,29</b>	<b>226.071,35</b>
Interessi attivi su C/C banca	267,17	43,04	310,21
Risultato gestione titoli	225.754,67	-	225.754,67
Altri proventi	5,22	1,25	6,47
<b>Proventi Straordinari</b>	<b>2.000,00</b>	<b>-</b>	<b>2.000,00</b>
Plus valenza cessione cespiti	2.000,00	-	2.000,00
Altri prov. straordinari	-	-	-
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>513.941,01</b>	<b>2.397.286,36</b>	<b>2.911.227,37</b>

**BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2012**  
**CONTO ECONOMICO**

Oneri	Istituzionale 2012	Onlus 2012	Consolidato 2012
<b>Spese attività istituzionale</b>	<b>168.037,16</b>	<b>597.926,05</b>	<b>765.963,21</b>
Spese progetti	22.373,75	161.232,96	183.606,71
Spese emergenza Rom "p. Maroni"	16.738,44	-	16.738,44
Spese organizzazione eventi	12.712,97	237,42	12.950,39
Spese emergenze accoglienze	116.212,00	12.143,48	128.355,48
Spese mensa	-	422.583,09	422.583,09
Spese alimentari	-	502,94	502,94
Spese farmaci	-	1.226,16	1.226,16
Costi attrezzature	-	-	-
<b>Spese funzionamento generale</b>	<b>211.419,12</b>	<b>680.056,20</b>	<b>891.475,32</b>
Consulenze professionali	88.789,05	142.379,00	231.168,05
Collaborazioni occasionali	12.213,75	22.607,50	34.821,25
Diritti autore	-	-	-
Manutenzione impianti e varie	-	30.743,65	30.743,65
Manutenzioni e varie automezzi	6.756,00	7.493,13	14.249,13
Costi pulizia	-	161.022,63	161.022,63
Carburante	5.681,28	11.660,90	17.342,18
Rimborso spese viaggi / convegni	14.929,44	-	14.929,44
Affitti	32.645,62	-	32.645,62
Noleggi	-	5.154,60	5.154,60
Assicurazione	3.418,32	29.328,75	32.747,07
Spese telefoniche- luce - GAS -acqua	3.874,53	189.017,53	192.892,06
Spese postali/bolli	3.647,14	326,32	3.973,46
Spese cancelleria e stampati	3.198,21	11.125,70	14.323,91
Canoni e assistenza informatica	96,39	44.203,16	44.299,55
Spese promozionali	7.438,98	726,00	8.164,98
Spese fundraising	5.223,78	-	5.223,78
Spese rappresentanza	1.698,20	-	1.698,20
Spese formazione	5.018,00	693,60	5.711,60
Elaborazioni stipendi	2.401,26	18.796,03	21.197,29
Consulenza amministrativa	4.632,17	-	4.632,17
Servizi vari	9.757,00	4.777,70	14.534,70
<b>Retribuzioni personale</b>	<b>293.313,22</b>	<b>1.300.795,66</b>	<b>1.594.108,88</b>
Retribuzione dipendenti	167.752,25	721.690,90	889.443,15
Oneri sociali	44.229,65	224.119,77	268.349,42
Ferie, festivi non godute e rateo 14°	8.596,82	6.866,98	1.729,84
Accantonamento TFR	17.189,37	56.514,16	73.703,53
	<b>237.768,09</b>	<b>995.457,85</b>	<b>1.233.225,94</b>
Collaboratori e contratti a progetto	41.448,98	250.787,56	292.236,54
Oneri sociali	12.832,64	43.973,07	56.805,71
	<b>54.281,62</b>	<b>294.760,63</b>	<b>349.042,25</b>
Ticket mensa	1.263,51	2.259,03	3.522,54
Comp. Lordo Borse Lavoro	-	8.318,15	8.318,15

continua a pagina seguente

segue da pagina precedente:

<b>Ammortamenti</b>	<b>126.247,06</b>	<b>47.235,09</b>	<b>173.482,15</b>
Ammort.beni immateriali	15.061,89	9.999,25	25.061,14
Ammort.beni materiali	111.185,17	37.235,84	148.421,01
<b>Accantonamenti</b>	-	-	-
accantonamento contributi	-	-	-
<b>Oneri diversi di gestione</b>	<b>1.072,23</b>	<b>13.757,16</b>	<b>14.829,39</b>
Tassa rifiuti	-	12.014,50	12.014,50
Tasse canoni TV	-	1.078,23	1.078,23
Sanzioni varie	1.072,23	664,43	1.736,66
<b>Oneri Finanziari</b>	<b>17.901,57</b>	<b>46.232,66</b>	<b>64.134,23</b>
Risultato titoli vincolati	-	-	-
Interessi passivi vari	9.793,34	44.097,43	53.890,77
Spese e commissioni bancarie	1.226,35	1.666,31	2.892,66
Spese commisioni gestione titoli	6.821,65	-	6.821,65
Ritenute su interessi attivi	53,45	8,62	62,07
Tassario curia	-	-	-
Altri oneri finanziari	6,78	460,30	467,08
<b>Oneri straordinari</b>	-	<b>60.000,00</b>	<b>60.000,00</b>
sopravvenienza passiva	-	60.000,00	60.000,00
<b>Imposte sul reddito</b>	<b>12.809,00</b>	-	<b>12.809,00</b>
Irap	8.616,00	-	8.616,00
Ires	4.193,00	-	4.193,00
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>830.799,36</b>	<b>2.746.002,82</b>	<b>3.576.802,18</b>
Disavanzo (Avanzo) di gestione	- 316.858,35	- 348.716,46	- 665.574,81
<b>TOTALE A PAREGGIO</b>	<b>513.941,01</b>	<b>2.397.286,36</b>	<b>2.911.227,37</b>

# L'infrastruttura e la Dimensione Ambientale

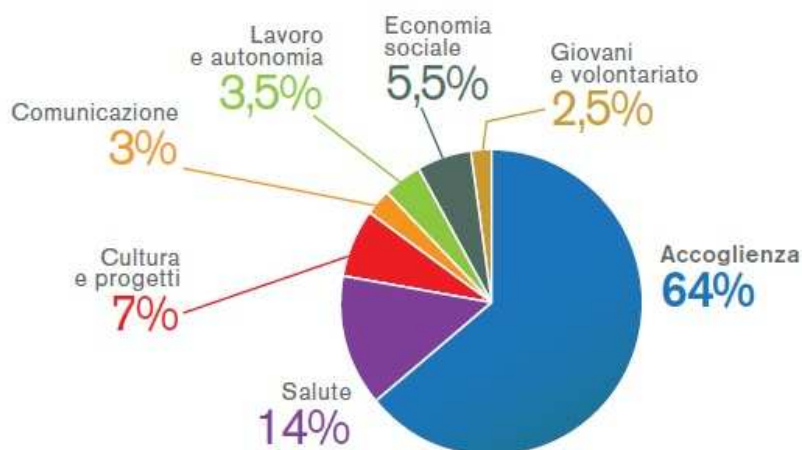
La Casa della carità è collocata all'interno di uno stabile precedentemente adibito a complesso scolastico del quartiere Adriano, in via Francesco Brambilla 10.

La sottoarea Logistica, che risponde all'area Economia sociale, si occupa quotidianamente della manutenzione e della cura sistematica della struttura, grazie all'impegno di 2 collaboratori e di 4 volontari.

L'immobile si sviluppa su quattro livelli e occupa una superficie totale di 3.820 m<sup>2</sup>, di cui 2.500 m<sup>2</sup> destinati a servizi e uffici e 1.320 m<sup>2</sup> destinati a spazi comuni, giardini e cortili. Tra questi ultimi, si segnalano:

- l' auditorium di 250 metri quadri;
- i locali per il guardaroba e le docce di 120 metri quadri complessivi;
- la mensa di 390 metri quadri.

## Spazi occupati per area di attività



Per quanto riguarda la tutela dell'ambiente, non essendo una realtà produttiva, la Casa della carità non genera rifiuti o scarti di produzione se non i normali rifiuti di tipo domestico, ma mette in atto politiche di controllo sui consumi atte a evitare sprechi. È stato installato un timer per il risparmio energetico e le luci degli spazi comuni vengono gestite centralmente a orari prestabiliti. Periodicamente vengono effettuati incontri formativi con gli ospiti della Casa rivolti a un uso corretto degli impianti.

Indichiamo qui di seguito i consumi energetici del 2012, tenendo in considerazione che nella struttura ogni giorno, per tutto l'anno, sono presenti all'incirca 200 persone.

- consumi energia elettrica: 278.300 kWh;
- consumi acqua: 20.779 m<sup>3</sup>;
- consumi gas: 91.189 m<sup>3</sup> ;

# Le Attività di Outsourcing

- La Casa della carità si avvale dei seguenti servizi in outsourcing:
  - ✓ servizio di mensa;
  - ✓ servizio di pulizie;
  - ✓ conduzione e manutenzione impianti;
  - ✓ impianto di rilevazione incendio;
  - ✓ manutenzione delle porte REI ;
  - ✓ manutenzione montacarichi e ascensore;
  - ✓ manutenzione centralino telefonico;
  - ✓ servizio informatico;
  - ✓ incarichi esterni per la sicurezza;
  - ✓ servizio paghe e contributi.
- Tutti i servizi esternalizzati sono regolati da contratti. Il responsabile dell'area Economia sociale presidia i contratti stipulati, con la collaborazione del responsabile amministrativo, che li conserva e ne cura gli aspetti economici e amministrativi;
- Le modalità di gestione e di controllo dei servizi sono definite nella procedura interna PES04, che è parte integrante del sistema di Gestione della qualità (certificato UNI EN ISO 9001);
- Il totale dei costi in outsourcing per l'esercizio 2012 è di € 664.715. L'incidenza sul totale dei costi corrisponde al 18,6%;

# Nota Metodologica

Questo Bilancio sociale della fondazione Casa della carità è stato redatto prendendo come riferimento le Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit, emesse dall'Agenzia per le ONLUS<sup>1</sup>.

La rendicontazione fa riferimento al 2012 ed è stata effettuata coinvolgendo tutti i responsabili delle aree interne alla Casa della Carità .

Per richiedere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi a:

Bianca Maria Rizzo  
bianca.rizzo@casadellacarita.org

Cecilia Trotto  
cecilia.trotto@casadellacarita.org

---

<sup>1</sup> *A seguito dell'entrata in vigore del decreto legge n.16 del 2 marzo 2012 (art.8 comma 23), convertito con modificazioni dalla legge n.44 del 26 aprile 2012, l'Agenzia per il terzo settore (ex Agenzia per le onlus) è stata soppressa e le sue funzioni trasferite al Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali.*





Fondazione  
**CASA**  
della  
**CARITÀ**  
Angelo Abriani

Per sostenere Casa della carità puoi versare il tuo contributo a:

**Fondazione Casa della carità "A. Abriani" ONLUS**

conto corrente bancario:

IBAN IT 08 0 03359 01600 100000067281

conto corrente postale:

36704385

**[www.casadellacarita.org](http://www.casadellacarita.org)**