



Fondazione
CASA
della
CARITÀ
Angelo Abriani

Bilancio di sostenibilità 2019





Bilancio di sostenibilità 2019

Indice

LETTERA DEL PRESIDENTE	2
NOTA METODOLOGICA	4
Periodo e perimetro del bilancio	4
Coinvolgimento degli stakeholder	6
Matrici di materialità	9
Asseverazione del bilancio	14
FONDAZIONE	15
Vision e mission	15
Donatori	16
Volontari	16
Dipendenti e collaboratori	17
Storia	17
2019	19
Organizzazione	20
Stakeholder	24
Attività di comunicazione e raccolta fondi	28
ACCOGLIENZA	35
Le attività di ospitalità residenziale	35
Le attività diurne	44
Le attività sul territorio	51
CULTURA	57
SOUQ – Centro Studi Sofferenza Urbana	59
Biblioteca del confine “Carlo Maria Martini”	60
Campagne sociali	61
Eventi culturali	62
Percorsi di conoscenza e volontariato	62
Spiritualità	63
TRASPARENZA	64
Rendiconto sociale	64
Rendiconto economico	73
Rendiconto ambientale	81
CREDITI E RINGRAZIAMENTI	83
ALLEGATI	84
Indice dei contenuti GRI	84
Bilancio consolidato	87

Lettera del presidente

Il Bilancio di sostenibilità, per la Casa della carità, è un modo per entrare in dialogo con tutte le persone che condividono con noi un cammino

Inutile nascondere: pubblicare ora un Bilancio di sostenibilità che parla del 2019 suona quantomeno strano. In piena pandemia, impiegare risorse per riflettere su un anno che appare ormai così distante, non solo in termini temporali, può sembrare uno spreco.

Alla Casa della carità, pensiamo che non sia così.

Certo, non si tratta di un'edizione come le altre, a cominciare dall'asseverazione, per la quale quest'anno non c'erano le condizioni.

La gestione della crisi sanitaria e sociale in corso, che tutti alla Fondazione stanno affrontando con encomiabile dedizione, richiede energie enormi. Per proteggere al meglio la salute delle persone in difficoltà che accogliamo, abbiamo dovuto ripensare attività, posticipare scadenze, rifare interi calendari.

Ma abbiamo voluto confermare l'appuntamento col Bilancio di sostenibilità perché, per noi, è qualcosa di più di un obbligo di legge.

Internamente, è un'occasione per riflettere continuamente sul nostro operato e sul suo senso.

Esternamente, è uno strumento per comunicare con i nostri stakeholder. O, meglio, per me che amo poco gli inglesismi, è un modo per entrare in dialogo con tutte le persone che condividono con noi un cammino: i nostri donatori e i nostri volontari, innanzitutto, ma anche i membri di altre organizzazioni, gli esponenti del mondo della cultura e i rappresentanti delle istituzioni, a cominciare dai nostri garanti, l'Arcidiocesi Ambrosiana e il Comune di Milano.

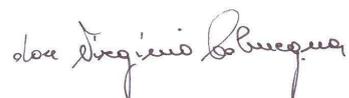
È insieme a loro che guardiamo al 2019 come a un anno di consolidamento e di crescita. Non solo. Osservandolo ora, il 2019 è stato anche un anno di semina, del quale nel 2020 abbiamo iniziato a raccogliere i frutti.

Penso alla prima *Settimana Ecovirtuosa*, che è stata l'inizio di una crescente attenzione per i temi ambientali, nel solco tracciato dall'enciclica *Laudato si'* di Papa Francesco. Penso a tutto il lungo lavoro di *Casa Salute*, che è sfociato in *Prima la comunità*, l'associazione nazionale costituitasi da poco. Penso, infine, a *Regaliamoci futuro*, un percorso collettivo di ripensamento della nostra Fondazione che nel 2019 è iniziato e che sta giungendo a conclusione ora.

Insieme, ci siamo confrontati per ricalibrare la nostra missione sulla base delle esperienze che abbiamo fatto e del nuovo contesto in cui ci troviamo a operare. È stato un momento importante, che ci porta a tagliare un traguardo altrettanto importante:

quest'anno, infatti, ricorre il diciottesimo anno di vita della Fondazione, che il Cardinal Martini ha voluto nel 2002, prima di lasciare Milano.

Siamo diventati maggiorenni. Siamo maturi, quindi, e sempre rivolti al futuro. Grazie alla motivazione che ci donano le persone che accogliamo ogni giorno. E grazie al sostegno di chi ha scelto di starci accanto.



don Virginio Colmegna

Presidente Fondazione Casa della carità "Angelo Abriani"

PS: La Casa della carità non potrebbe sopravvivere senza il sostegno generoso di tutte le persone che credono in quello che facciamo. Persone che con la loro amicizia, giorno dopo giorno, ci consentono di aiutare "i più sprovveduti", come li definì il Cardinal Martini. Per questo, mi permetto di invitarti a consultare [questo link](#) per diventare amico di questa grande famiglia, attivando una donazione regolare. Il tuo sostegno continuativo darà alle persone accolte la certezza di poter contare su di noi per avviare una vita piena di nuova speranza. Grazie sin d'ora se vorrai diventare Amico di Famiglia della Casa della carità.

Metodologia

Come e perché fare un Bilancio di sostenibilità

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

Il Bilancio di sostenibilità 2019 della Casa della carità si inserisce all'interno di un progetto pluriennale iniziato con il Bilancio di sostenibilità 2014. Obiettivo del percorso è comunicare in maniera efficace le attività e i risultati della Fondazione a tutti i suoi stakeholder.

L'edizione 2019 è stata realizzata attraverso un processo che ha coinvolto l'intera Fondazione, seguendo i principi per il reporting di sostenibilità della [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#) nella modalità core e, laddove applicabili, in funzione delle relative specifiche per il settore delle organizzazioni non governative (G4 Sector NGO).

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

Il percorso pluriennale di lavoro per il Bilancio di sostenibilità è stato deciso dal Consiglio di amministrazione della Fondazione.

A differenza delle edizioni 2016, 2017 e 2018, questo Bilancio di sostenibilità non è stato asseverato. Si tratta di una scelta temporanea dettata dalla pandemia e dalle condizioni straordinarie in cui questo documento è stato realizzato nel corso del 2020 e per le quali, rispetto alle edizioni precedenti, ci sono stati alcuni cambiamenti, spiegati nei paragrafi successivi.

Sempre a causa della pandemia, la Casa della carità si è trovata costretta a posticipare il lavoro di sperimentazione per la valutazione dell'impatto sociale in programma nel primo semestre del 2020. Le attività sono ripartite nell'ottobre del 2020 e i primi risultati verranno rendicontati nel corso dell'anno prossimo.

Periodo e perimetro del bilancio

(102-46 | 103-1 | 102-48 | 102-49) (G4-18 | G4-20 | G4-21 | G4-22 | G4-23)

Il presente bilancio si riferisce a dati e prestazioni avvenute nel corso dell'anno solare 2019; tuttavia, per garantire nel tempo il rispetto del principio di comparabilità dei dati e delle informazioni in esso riportati, ove possibile, sono stati rendicontati anche i dati relativi agli anni 2017 e 2018.

Il perimetro del bilancio comprende le attività della Fondazione Casa della carità "Angelo Abriani" (d'ora in poi, chiamata semplicemente "Casa della carità" o "Fondazione"), che

opera sul territorio della Città Metropolitana di Milano, e quelle che la Fondazione realizza con altre realtà a essa vicine. Per definire il livello di inclusione di queste ultime, sapendo che per realtà si intende un organismo, struttura o singola organizzazione legalmente riconosciuta anche in assenza di identità giuridica, sono stati presi in considerazione i seguenti aspetti:

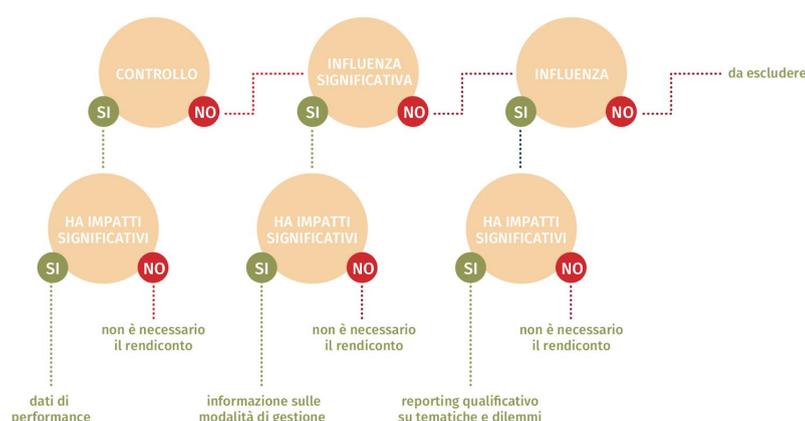
- il livello di controllo/influenza sulla realtà considerata, in termini giuridici e finanziari;
- il livello di controllo/influenza sulle attività gestionali e organizzative della realtà considerata;
- il grado e la significatività dell'impatto ambientale, economico e sociale prodotto dalla realtà sulla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

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

- Entità controllate – entità sulle quali la Casa della carità esercita controllo diretto, ovvero il potere di determinare le politiche finanziarie e gestionali e di recepire il beneficio economico; ad esempio viene considerata entità controllata giuridicamente e/o finanziariamente quella sulla quale la Casa della carità detiene potere di voto superiore al 50%.
- Entità con influenza significativa – entità sulle quali la Casa della carità partecipa alla determinazione delle politiche finanziarie/gestionali ma senza averne il controllo; ad esempio società controllate tra il 20% ed il 50%.
- Entità con influenza – entità non controllate e senza influenza significativa da parte della Casa della carità, ma in presenza di una o più delle le seguenti caratteristiche:
 - sono associate a sfide importanti per la Casa della carità;
 - influenzano i dati sulle performance della Casa della carità;
 - sono significative per il contributo alla soluzione dei dilemmi sulla sostenibilità.

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

ALBERO DELLE DECISIONI



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

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

Nel 2019, il perimetro del bilancio si è ampliato anche al Centro Ambrosiano di Solidarietà. La storica collaborazione tra la Fondazione e il CeAS, negli ultimi anni, si è andata ulteriormente intensificando e stringendo, grazie a strategie e attività comuni. Pertanto, da questa edizione, il Bilancio di sostenibilità conterrà anche delle informazioni sulla collaborazione tra CeAS e Casa della carità.

Dal 2014 ad oggi, non sono cambiati gli obiettivi della pubblicazione e, laddove si sono aggiunte nuove informazioni e ulteriori indicatori, lo si è fatto con l'obiettivo di avere una maggiore chiarezza e completezza.

Coinvolgimento degli stakeholder

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

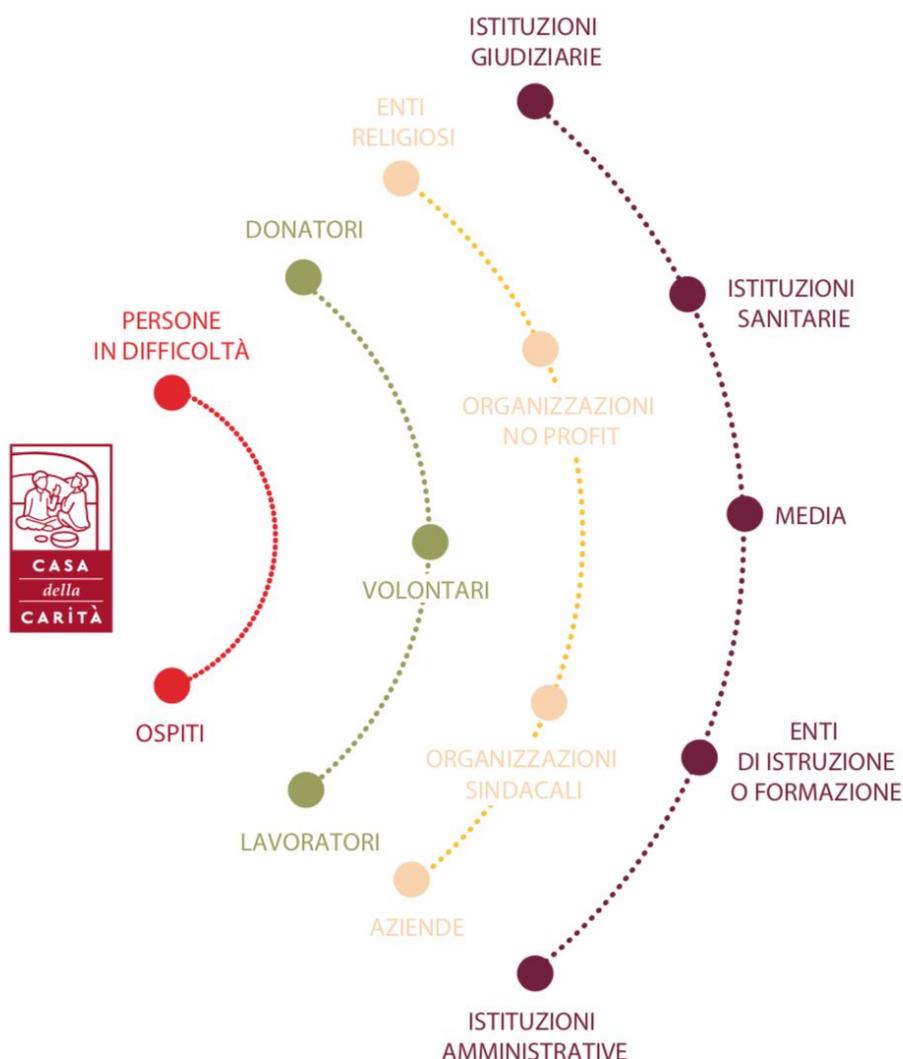
La Casa della carità è al centro di una fitta rete di contatti e collaborazioni. La mappatura e la selezione degli stakeholder sono state improntate alla scelta di criteri efficaci per poter ridurre la complessità delle relazioni e dei rapporti di interesse.

Si è trattato di un processo che è partito da una prima semplificazione della struttura in due macro categorie che riguardano le due principali attività della Casa della carità, ovvero, l'Accoglienza e l'Accademia.

Queste due entità della Fondazione, pur nelle proprie differenze strutturali, portano avanti una serie di progetti in stretta collaborazione, una peculiarità che si riflette nella presenza di numerosi stakeholder comuni.

Fatta questa prima importante distinzione, si è passati alla suddivisione dettagliata delle attività e dei progetti in essere e, per quanto riguarda gli stakeholder, alla definizione delle principali tipologie di portatori di interesse.

MAPPATURA PER GRUPPI DEGLI STAKEHOLDER DELLA FONDAZIONE



Il lavoro di coinvolgimento degli stakeholder, che era stato pianificato nel primo quadrimestre del 2020, è stato particolarmente influenzato dalle conseguenze della pandemia.

Stakeholder interni

Le attività di coinvolgimento degli stakeholder rivolte agli ospiti, alle persone seguite dalle attività diurne e sul territorio sono state realizzate solo in minima parte. In un momento di particolare difficoltà, si è deciso che sarebbe stato inopportuno, oltre che poco utile, effettuare questionari e focus group e si è scelto quindi di rimandarli all'anno successivo.

Anche il questionario per lavoratori e volontari ha risentito della situazione: è stato spedito nel mese di marzo e molte delle attività pensate per aumentare il numero di

risposte rispetto all'anno precedente non sono state possibili. Il numero di risposte ottenute, quindi, è stato talmente limitato da non essere considerato rappresentativo.

Stakeholder esterni

Per stakeholder esterni della Casa della carità si intendono tutti gli enti e tutte le persone che sono alla base del lavoro quotidiano della Fondazione, quali enti religiosi, istituzioni amministrative, aziende, enti di istruzione o formazione, organizzazioni no profit e della società civile, organizzazioni sindacali, istituzioni sanitarie, istituzioni giudiziarie e media.

Le conseguenze della pandemia non hanno consentito di proseguire il lavoro di coinvolgimento che era stato iniziato nel 2018 e che avrebbe dovuto sostituire il precedente.

A seguire, vengono quindi presentate le attività di coinvolgimento realizzate nel 2016, che hanno portato alle matrici di materialità usate anche per questa edizione del Bilancio di sostenibilità.

Il lavoro di coinvolgimento degli stakeholder realizzato nel 2016 si è articolato in tre fasi. Al fine di identificare in maniera globale ed uniforme i vari stakeholder è stata definita la mappatura dei portatori di interesse suddivisi in otto categorie: Enti di istruzione e formazione, Organizzazioni no profit, Istituzioni, Enti religiosi, Enti di formazione ed istruzione, Aziende, Organizzazioni sindacali e Cittadini. È stato quindi elaborato il modello di stakeholder engagement che ha permesso di definire il numero minimo di stakeholder da coinvolgere. Per ogni gruppo si è risposto a 3 domande (metodo del RIR) relative a Responsabilità (della Casa della carità nei confronti degli stakeholder), Influenza (dello stakeholder sulla Casa della carità) e Rilevanza della relazione tra i due. La risultante è una classifica finale che rappresenta l'Intensità di relazione (da A maggiore a G minore, cui va aggiunta la possibilità che il metodo non sia applicabile a quel gruppo di stakeholder perché non sufficientemente numerosi). Per le varie categorie di stakeholder sono state applicate percentuali di riduzione (indicate nella sottostante tabella) in funzione della classifica: i valori sono in forma decrescente, cioè all'abbassarsi della Intensità di relazione, passando cioè da A a G, diminuisce la percentuale di stakeholder da coinvolgere.

TABELLA 1 - PERCENTUALI DI RIDUZIONE DELLA NUMEROSITÀ DEGLI STAKEHOLDER

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

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

- se $n^\circ < 5$; CC = 1
- se $n^\circ > 5$ e < 30 ; CC = 0,5
- se $n^\circ > 30$; CC = 0,25

Sono quindi stati individuati dei temi di interesse ed è stato realizzato un questionario per ciascun gruppo di stakeholder. Alla luce della metodologia sopra esposta e dell'applicazione dei coefficienti di riduzione, sono state individuate le quantità di stakeholder da coinvolgere effettivamente con il questionario. Nella tabella seguente sono riportati il numero di stakeholder da coinvolgere (dopo aver applicato il metodo del RIR ed i CC); a fianco è riportato anche il numero di stakeholder che realmente si sono fatti coinvolgere rispondendo al questionario nel corso del 2016.

TABELLA 2 - NUMERO STAKEHOLDER DA COINVOLGERE E COINVOLTI

	Numero stakeholder da coinvolgere	Numero stakeholder coinvolti
Istituzioni religiose	9	3
Istituzioni amministrative e giudiziarie	16	6
Enti di formazione ed istruzione	9	3
Enti no profit	9	7
Aziende	12	4
Organizzazioni sindacali	2	0
Istituzioni sanitarie	12	7
Cittadini	348	90

Infine, le risposte raccolte sono la base dalla quale si è partiti per costruire la matrice di materialità, ottenuta incrociando ciò che è di interesse per gli stakeholder esterni con ciò che è di interesse per gli stakeholder interni. Questo strumento, realizzato nel 2016 e considerato valido anche per il 2017 e per il 2018, dal momento che gli stakeholder della Fondazione sono cambiati in maniera minima, ha costituito il punto di partenza per la stesura di questa edizione del Bilancio di sostenibilità, con l'intento di approfondire maggiormente ciò che gli stakeholder della Casa della carità considerano più importante.

Matrici di materialità

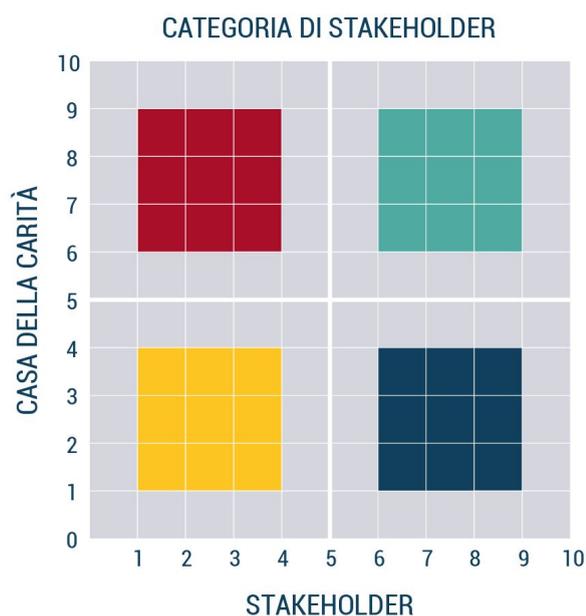
(102-47 | 102-42 | 102-43 | 102-44) (G4-19, G4-25, G4-26, G4-27)

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

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

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

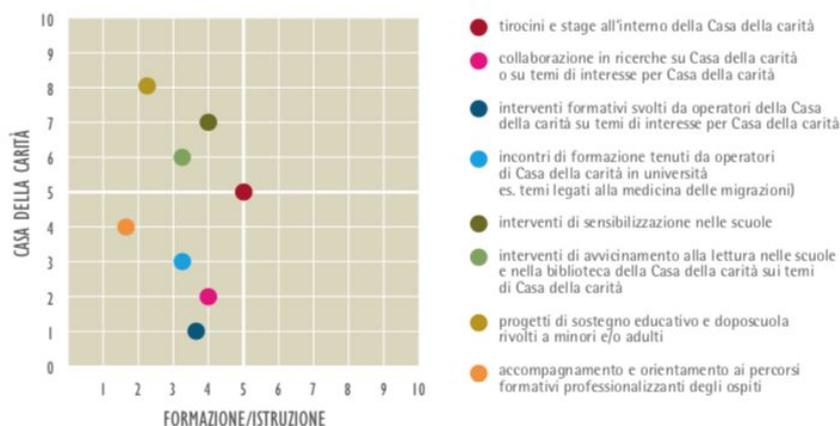
QUADRANTI DI MATERIALITÀ



Nell'analisi della materialità, valutata per ogni categoria di stakeholder, sono stati posizionati i valori medi delle risposte ottenute dallo stakeholder e dagli operatori della Casa della carità in un grafico a dispersione. Al fine di intercettare gli elementi "materiali" verranno prese in considerazione solo le prime 3 combinazioni di risposte che ricadono nei quadranti con le coppie di valori più elevati, ovvero che ricadono, in sequenza decrescente, nei quadranti identificati dai seguenti numeri/colori:

- 1 = verde
- 2 = celeste
- 3 = rosso

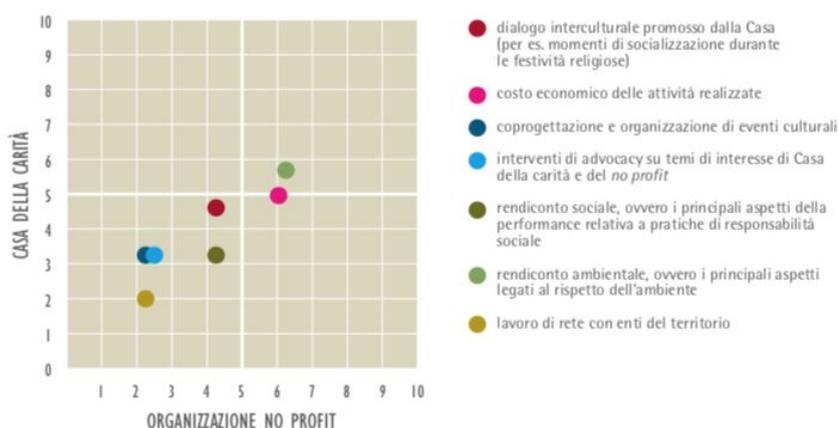
Enti di istruzione e formazione



I temi da considerare saranno:

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

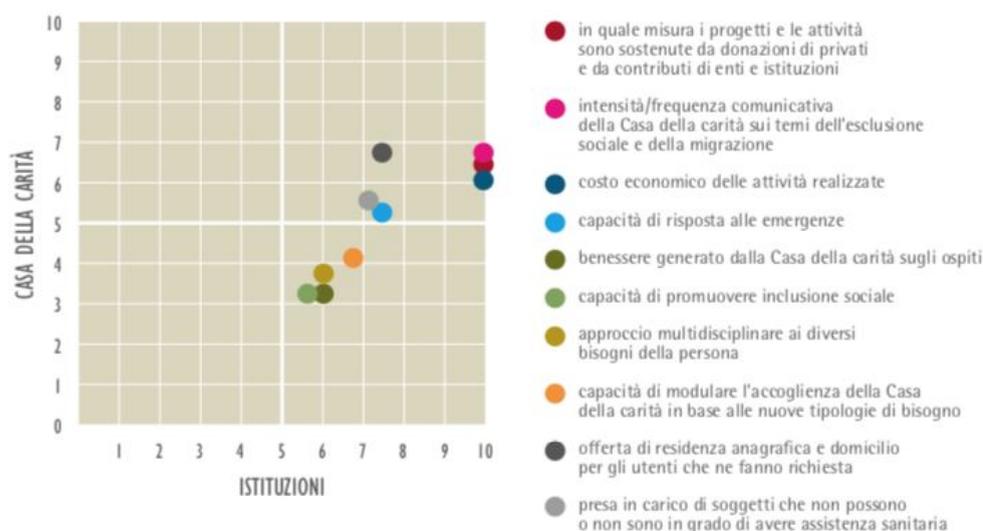
Organizzazioni no profit



I temi da considerare saranno:

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

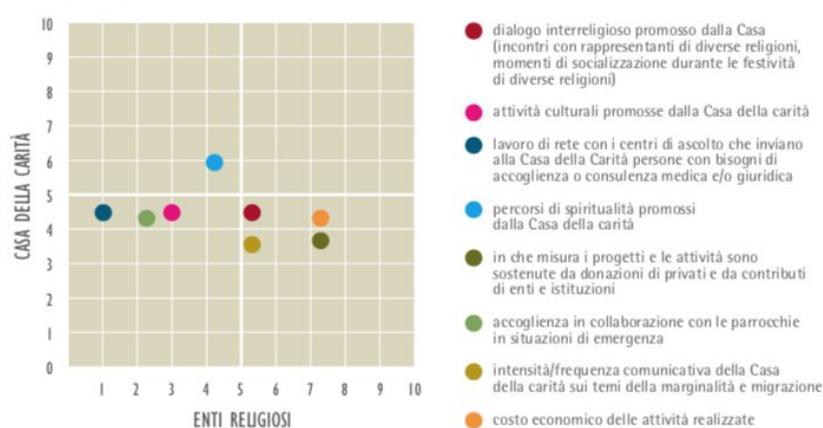
Istituzioni



I temi da considerare saranno:

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

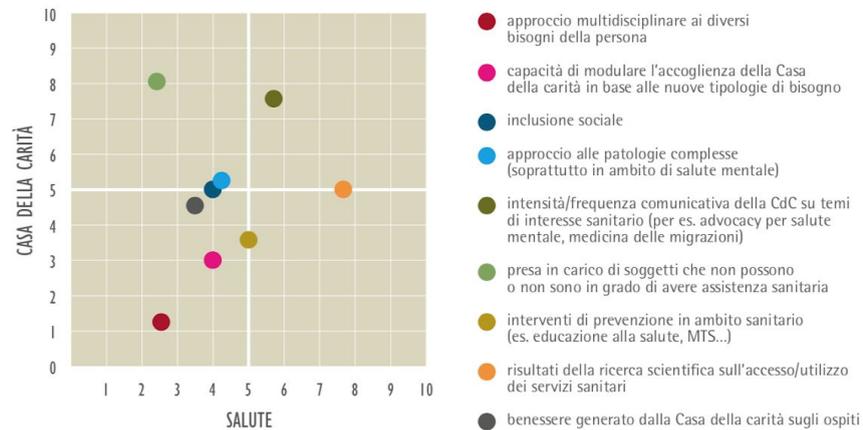
Enti religiosi



I temi da considerare saranno:

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

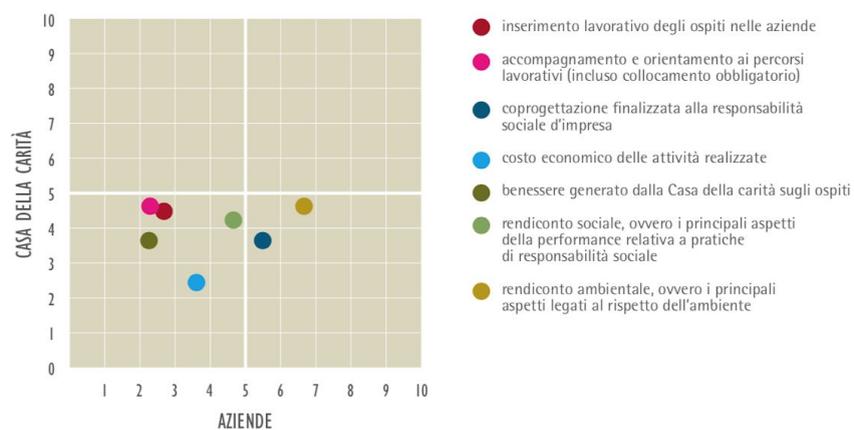
Istituzione sanitarie



I temi da considerare saranno:

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

Aziende



I temi da considerare saranno:

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

Cittadini

Per questa categoria si prendono in considerazione i primi 3 temi emersi dal questionario, senza incrocio con i valori espressi dalla Casa della carità:

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

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

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

Asseverazione del bilancio

(102-56) (G4-33)

Dal 2016, la Fondazione affida l'asseverazione del Bilancio di sostenibilità 2018 a [CISE – Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico](#). CISE è un'azienda Speciale della Camera di Commercio della Romagna che supporta imprese e organizzazioni “in un’ottica di sviluppo intelligente, sostenibile, inclusivo, secondo modalità di collaborazione aperta e di rete”, con competenza ed esperienza nel campo dell'asseverazione di report sociali.

Quest'anno, Casa della carità ha scelto di non asseverare il Bilancio di sostenibilità poiché non è stato possibile, a causa della pandemia, realizzare tutte le attività che avrebbero consentito alla Fondazione di affrontare l'asseverazione in maniera adeguata, in particolar modo per quanto riguarda il coinvolgimento degli stakeholder.

Si tratta, però, di una scelta straordinaria e temporanea, dal momento che la Casa della carità crede fortemente nel valore del processo di asseverazione e nei benefici che porta a livello di organizzazione e trasparenza.

Messa al corrente della decisione della Fondazione, CISE ha comunque scritto una lettera di accompagnamento, presente nella sezione Allegati.

Fondazione

L'accoglienza si fa cultura

(102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-45) (G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-17)

La Fondazione Casa della carità “Angelo Abriani” è un’organizzazione che ha sede nel quartiere periferico di Crescenzago e che il suo fondatore, l’allora arcivescovo di Milano Carlo Maria Martini, ha voluto come luogo di accoglienza delle persone escluse e, allo stesso tempo, come laboratorio culturale a partire dalle storie di chi ogni giorno frequenta la Casa.

Le due aree di intervento della Fondazione sono l’Accoglienza e l’Accademia. L’Accoglienza organizza attività di ospitalità, di servizio e di sostegno a favore di chi è in difficoltà. L’Accademia promuove iniziative culturali rivolte all’intera cittadinanza.

Presidente della Fondazione è don Virginio Colmegna, sacerdote con una lunga esperienza al fianco dei più poveri, scelto dal cardinal Martini per guidare la Casa della carità fin dalla costituzione della Fondazione.

Fondazione Casa della carità “Angelo Abriani”

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

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

Codice fiscale: 97316770151 | Partita IVA: 08241220964

La Fondazione Casa della carità “Angelo Abriani” è una fondazione di religione e di culto. Al suo interno opera un ramo Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).

La Fondazione è iscritta al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Milano, (numero d’ordine 393 della pagina 648 del volume 2°), all’anagrafe unica delle Onlus (protocollo n. 0933) e alla prima sezione del Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati (art. 54 DPR 18 ottobre 2004 n. 334 – numero di iscrizione A/915/2014/MI).

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

Vision e mission

(102-16) (G4-56)

La Casa della carità crede nella dignità e unicità di ogni persona, nel valore dell’ascolto, nell’importanza della relazione. L’impegno della Fondazione è per una società che promuove i diritti di tutti i cittadini e contrasta la politica dello scarto, che danneggia le persone e il pianeta. Un impegno che si concretizza accogliendo quelli che il suo fondatore, il Cardinal Carlo Maria Martini, ha definito “gli ultimi degli ultimi”.

Le persone accolte dalla Fondazione, per le loro storie e le loro fragilità, sono cittadini che faticano a trovare una collocazione in strutture d'altro tipo. Alla Casa della carità trovano una sistemazione non solo accogliente, ma capace di rispondere ai loro bisogni. Tutto ciò nella convinzione che lavorare per l'inclusione sociale di chi è escluso porti benefici a tutta la società, creando benessere, sicurezza e coesione sociale.

Lo stile della Casa della carità è laico, inclusivo e basato sul dialogo. Le radici di questa impostazione affondano nel Vangelo e nel dettato della lettera pastorale Farsi Prossimo, scritta dal cardinal Martini nel 1985 ed esplicitamente richiamata nello statuto della Fondazione. Nel rispetto del mandato del cardinal Martini, la Fondazione alterna interventi in convenzione con le istituzioni a interventi in gratuità, da sempre un tratto qualificante del suo agire, completamente finanziati dai contributi di enti e dalle donazioni dei cittadini.

Grazie alle azioni in convenzione, sostenute da fondi pubblici, la Casa della carità si inserisce nel sistema di welfare cittadino con l'idea di dare una valenza pubblica al suo operato, da sempre inteso come servizio all'intera città. Grazie alle azioni in gratuità, la Fondazione è in grado di rispondere alle domande di accoglienza più complesse, di reagire in modo rapido ed efficace di fronte alle diverse emergenze metropolitane e di sperimentare nuove soluzioni, per poi restituirle alle istituzioni perché vengano rese strutturali all'interno proprio del sistema di welfare.

Un'altra intuizione che il cardinale Martini ha lasciato in dote alla Fondazione è la convinzione che dalla conoscenza, dall'ascolto e dalla relazione con le fasce più fragili della popolazione nascono idee importanti per tutta la cittadinanza, proposte utili alla collettività, riflessioni capaci di interloquire con l'intera società. Coltivando questa preziosa indicazione, la Casa della carità si occupa di accoglienza e di cultura fin dalla sua nascita nel 2004, quando hanno preso il via le attività sociali ed è stato ospite della Fondazione per un convegno il sociologo Zygmunt Bauman: da allora, attraverso l'Accoglienza e l'Accademia, le attività della Fondazione procedono lungo percorsi che si intrecciano, si contaminano e si arricchiscono a vicenda.

Donatori

Dal punto di vista dei proventi, la Casa della carità vive grazie a due fonti principali: da un lato, le convenzioni e i progetti con le istituzioni; dall'altro, i contributi di enti e le donazioni dei cittadini. Tutte le attività sociali e culturali non coperte da finanziamenti pubblici sono possibili grazie al contributo dei donatori. Nel 2019, hanno sostenuto la Casa della carità 22.569 donatori. Grazie anche a loro, la Fondazione ha potuto aiutare 6.808 persone in difficoltà.

Volontari

All'interno della Casa della carità, i volontari ricoprono un ruolo strutturale e vitale. A seconda delle disponibilità e delle inclinazioni di ciascuno, sono coinvolti in un ampio spettro di attività, con ruoli e responsabilità differenti. Il loro impegno è coordinato

dall'Associazione Volontari Casa della carità, alla quale sono tutti regolarmente iscritti. Nel 2019, sono 103 i cittadini che si sono impegnati come volontari alla Casa della carità, di cui 66 donne e 37 uomini. Nel corso dell'anno, 19 nuovi volontari hanno iniziato a prestare servizio alla Casa della carità.

Dipendenti e collaboratori

(102-7) (G4-9)

I lavoratori della Casa della carità, con il loro eterogeneo patrimonio di competenze e professionalità, rappresentano una delle principali risorse della Fondazione. Complessivamente, nel corso di tutto il 2019, le attività della Casa della carità sono state realizzate grazie al lavoro di 110 persone, di cui 54 uomini e 56 donne. Tra questi, si contano 90 dipendenti, 69 dei quali con un contratto a tempo indeterminato. I consulenti (partita IVA) sono stati invece 16, mentre i collaboratori 4 (Co.co.co e Collaborazioni occasionali).

Storia

2002

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

2004

- Il 30 marzo la Casa della carità organizza un convegno intitolato *Fiducia e Paura nella città* cui partecipa il sociologo e filosofo polacco Zygmunt Bauman. È la prima iniziativa culturale dell'Accademia.
- Il 24 novembre viene inaugurata la sede della Fondazione in via Brambilla, alla periferia orientale di Milano. Iniziano le attività sociali della Casa della carità.

2005

- Nasce la comunità So-stare che, al secondo piano della Casa della carità, ospita persone con problemi di salute mentale.
- La Fondazione promuove la rassegna *Poesie di confine* e ospite lo scrittore nigeriano premio Nobel Wole Soyinka.

2006

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

- L'etnologo e antropologo francese Marc Augè interviene al convegno *Tra i confini: città, luoghi, integrazione* promosso dalla Fondazione.
- Con la *Milano-Dakar*, la Casa organizza un viaggio in pullman fino in Senegal per percorrere a ritroso le rotte dei migranti.
- Nasce l'Associazione Amici Casa della carità.

2009

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

2010

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

2011

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

2012

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

2014

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

2015

- Dopo gli attentati terroristici di Parigi, la Casa della carità promuove alcuni incontri di dialogo tra fedi e culture diverse, col nome di *Rime in dialogo, pace in versi*.

- La Fondazione e l'Associazione Amici Casa della carità partecipano ad Expo con conferenze sul cibo per le persone fragili e laboratori per bambini alla cascina Triulza.
- In due appartamenti alla periferia orientale di Milano, viene inaugurato un progetto sperimentale di ospitalità per minori stranieri non accompagnati e neomaggiorenni.

2016

- Con la parrocchia Beata Vergine Assunta di Bruzzano, con cui aveva già collaborato l'anno precedente, la Casa della carità accoglie gratuitamente i profughi arrivati a Milano.
- Al parco Lambro, insieme al Centro Ambrosiano di Solidarietà, la Casa della carità apre nuovi spazi di accoglienza per famiglie senza casa per un totale di 50 posti letto.

2017

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

2018

- Viene pubblicato "Salute, partecipazione, democrazia: manifesto per un'autentica Casa della salute" (Derive e Approdi), nato dal progetto *Casa Salute*, promosso dalla nostra Fondazione e dalla Fondazione Santa Clelia Barbieri. Il volume viene presentato all'Istituto Superiore di Sanità a Roma.

2019

(102-10) (G4-13)

Il 2019 è stato per la Casa della carità un anno di consolidamento, segnato da elementi di crescita in ambito, operativo, organizzativo ed economico.

Per quanto riguarda l'Accoglienza, i due principali cambiamenti sono stati l'entrata a pieno regime del progetto Residenza-mi e la chiusura del Centro di Accoglienza Temporanea di via Sacile. In entrambi i casi, si è trattato di momenti importanti per lunghi percorsi che la Fondazione ha lanciato e seguito nel corso degli anni. Nel primo

caso, per la residenza anagrafica delle persone senza dimora, che garantisce loro un'importante serie di diritti; nel secondo caso per l'ospitalità dei nuclei familiari in emergenza abitativa, che continuerà in altre forme. Nel corso dell'anno, inoltre, si è andata consolidando la collaborazione con il Comune di Milano, che ha intrapreso una riorganizzazione dei suoi servizi territoriali.

Un altro tema che ha segnato il 2019 della Casa della carità è stato l'inclusione sociale delle famiglie rom in difficoltà, con cui la Fondazione lavora da oltre quindici anni. Nel corso dell'anno è partito il progetto nazionale "Piano di Azione Locale" sostenuto dall'Unar - Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali e, nel mese di settembre, è stato promosso un convegno di due giorni, intitolato "Rom e sinti in Italia? Sail pe! – Costruire percorsi sociali, culturali e di cittadinanza con rom e sinti è possibile".

Sail pe è stata una delle tante iniziative culturali intraprese nel corso di un anno in cui è emerso con forza anche il tema dell'ecologia integrale. A luglio, la Fondazione ha organizzato, infatti, la sua prima Settimana Ecovirtuosa, ispirati dall'enciclica *Laudato Si'* di Papa Francesco. Sempre sul fronte culturale, sono stati momenti importanti anche il ciclo di incontri *Con uno sguardo umano*, organizzato insieme alla Casa della cultura, il convegno del SOUQ – Centro Studi Sofferenza Urbana intitolato *Africa, alle radici dell'immigrazione* e la prima edizione del SOUQ Film Festival ospitata dal cinema Anteo.

Due occasioni di riflessione sono state anche la presentazione del Bilancio di sostenibilità 2018 della Casa della carità, avvenuta alla presenza dell'economista Stefano Zamagni e l'anniversario della Fondazione, che ha ospitato un incontro con la clarissa cappuccina suor Chiara Francesca Lacchini e il sociologo Mauro Magatti. Per quanto riguarda il rapporto col territorio, invece, sono proseguite le attività della Biblioteca del Confine con le scuole della zona Crescenzagò-Adriano.

Infine, internamente, il 2019 ha visto un consolidamento della nuova organizzazione entrata in vigore l'anno precedente, grazie a un percorso di formazione ad hoc e a un crescente perfezionamento dei ruoli dei responsabili.

Organizzazione

(102-18, 102-19, 102-22, 102-23, 102-24) (G4-34, G4-35, G4-38, G4-39, G4-40)

I garanti della Fondazione Casa della carità sono il Sindaco e l'Arcivescovo di Milano. Si tratta di una precisa scelta del Cardinal Martini, presa per sottolineare il coinvolgimento delle autorità civili e religiose della città nell'operato della Casa della carità e il fatto che la Fondazione sia al servizio dell'intera collettività milanese. Ai garanti compete la nomina del Consiglio di amministrazione e del Collegio dei revisori, entrambi organismi di durata quinquennale, rieleggibili.

Il Consiglio di amministrazione è composto da cinque membri che, secondo lo Statuto della Fondazione, vengono scelti per la loro esperienza in ambito sociale e amministrativo. Il Consiglio di amministrazione cura la programmazione e l'attuazione

delle iniziative della Fondazione, approva il bilancio nelle forma preventiva e consuntiva, delibera gli atti di straordinaria amministrazione. Nel 2019, il Consiglio di amministrazione si è riunito nove volte.

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

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

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

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

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

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

Struttura organizzativa

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

Nel 2019, il modello organizzativo "ad arcipelago" approvato l'anno precedente è stato confermato e consolidato.

L'immagine dell'arcipelago raffigura le numerose ed eterogenee attività della Casa della carità: tante isole, autonome le une dalle altre, ma strettamente connesse tra loro. A mettere in comunicazione queste isole sono le equipe, dei gruppi di lavoro periodici e tematici, che si occupano delle attività stesse, dei processi organizzativi e del metodo di lavoro.

Organigramma

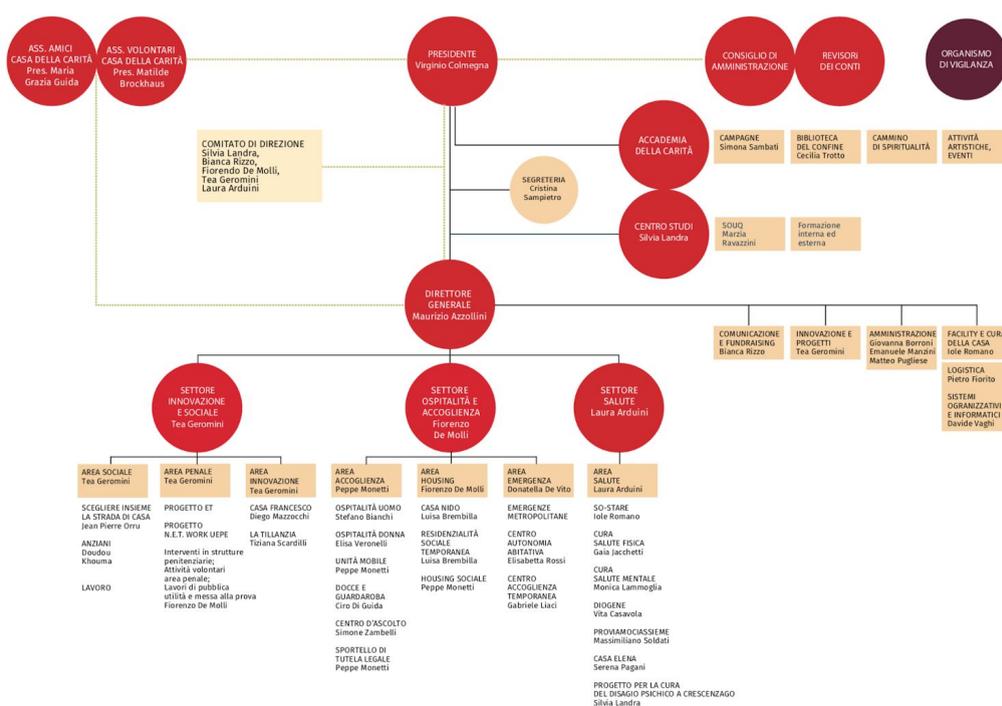
L'adozione di un nuovo modello organizzativo nel 2018 ha portato anche all'adozione di un nuovo organigramma che, nel 2019, è stato confermato e ha subito modifiche minime.

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

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

In questo organigramma, il Direttore generale svolge un ruolo di collegamento fondamentale tra il livello di decisione politica e quello di gestione tecnica della Fondazione. Inoltre, pianifica, gestisce e controlla lo sviluppo e lo svolgimento delle attività, coordinando i responsabili di settori, aree e unità. Il Direttore generale sovrintende le procedure di verifica della qualità, è responsabile della gestione del personale, del piano operativo e della definizione del budget da sottoporre al Consiglio di amministrazione e della relativa gestione.

ORGANIGRAMMA AL 31 DICEMBRE 2019



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

Il Comitato di direzione è un'equipe di lavoro che si ritrova settimanalmente ed è composta dal Presidente, dal Direttore generale, dai responsabili dei settori, della formazione e degli uffici Comunicazione e fundraising. L'equipe della Casa, invece, si ritrova mensilmente e coinvolge tutti i responsabili delle aree e tutti i coordinatori delle unità operative. Le equipe di unità, infine, sono organizzate in maniera differente a seconda delle necessità dei servizi e hanno tutte dei momenti di supervisione esterna.

Modello di organizzazione, gestione e controllo

(102-25, 102-16, 102-17, 205-1, 205-2) (G4-41, G4-56, G4-57, G4-58, G4-SO3, G4-SO4)

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

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

Certificazioni

(102-11, 102-12) (G4-14, G4-15)

La Fondazione è dotata di certificazione ISO 9001, lo standard di riferimento a livello internazionale per il sistema di gestione della qualità. La conformità della Fondazione ai nuovi standard ISO 9001:2015 è stata certificata nel 2019 da SQS, organizzazione leader nel settore della valutazione e certificazione per i sistemi di qualità e management, il cui certificato è valido a livello internazionale tramite la rete di partner IQNet.

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

Stakeholder

(102-6, 102-12, 102-13, 102-40) (G4-8, G4-15, G4-16, G4-24)

I primi stakeholder della Casa della carità sono i suoi ospiti e le persone in difficoltà con cui ogni giorno lavora. Poi, si contano donatori, volontari e lavoratori. Quindi, vi è un'ampia rete di realtà, pubbliche e private, con le quali la Fondazione collabora per la realizzazione delle sue attività.

Le prime sono l'Associazione Amici Casa della carità e l'Associazione Volontari Casa della carità. Il rapporto della Casa della carità con queste due associazioni è tanto stretto e sinergico che rientrano nel perimetro del Bilancio di sostenibilità e quindi verranno presentate nei paragrafi successivi. Da quest'anno, anche il [Centro Ambrosiano di Solidarietà](#) (CeAS) rientra nel perimetro del Bilancio di sostenibilità, dal momento che la Fondazione ha con questa realtà una storica partnership strategica che riguarda diverse attività sociali.

Altre collaborazioni importanti per la Casa della carità a livello sociale sono quelle con l'[Associazione ONLUS SON](#), "Speranza Oltre Noi" che promuove un progetto di abitare solidale per persone con disabilità, con l'[iBVA – Istituto Beata Vergine Addolorata](#), con cui viene realizzato un progetto condiviso di ospitalità residenziale per famiglie, con la cooperativa sociale [New Ideas of Welfare](#), alla quale è affidata la gestione del punto ristoro interno della sede e con l'Associazione Volontari Francescani per l'unità mobile.

A livello nazionale, è proseguito l'impegno con le altre realtà promotrici della campagna *Ero straniero – L'Umanità che fa bene* iniziata nel 2017 e con quelle che si sono aggiunte per la campagna [Io Accolgo](#). Sempre in ambito culturale, la Casa della carità ha proseguito la collaborazione con la neonata [Associazione Laudato Si](#), che ha l'obiettivo di promuovere i valori dell'omonima enciclica di Papa Francesco. Inoltre, si sono rivelate di particolare importanza nel 2019 le partnership con [Banca Etica](#) ed [Etica Sgr](#) che hanno sostenuto la *Settimana Ecovirtuosa*, con la [Casa della cultura](#), con cui è stato promosso il ciclo di incontri *Con uno sguardo umano* e con la rivista [Africa](#), partner di molteplici eventi.

Grazie alla collaborazione con il Comune di Milano, la Fondazione fa parte del [SIPROIMI](#), il Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati che è promosso dal Ministero dell'Interno e che ha sostituito lo SPRAR.

La Casa della carità aderisce a [Libera](#). Associazioni, nomi e numeri contro le mafie e a [fio.PSD](#) la Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora. In particolare, Vita Casavola, operatrice della Fondazione e responsabile del progetto Diogene, ha fatto parte, fino a maggio 2019, del Consiglio direttivo di fio.PSD mentre Donatella De Vito, responsabile area Emergenze della Fondazione, è nel gruppo di lavoro dedicato all'Europa e partecipa, a nome di fio.PSD, al gruppo di lavoro europeo dedicato all'immigrazione di [FEANTSA](#) – European Federation of National Organisations Working with the Homeless.

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

La Casa della carità è un membro della Campagna Salute Mentale, che riunisce numerose realtà lombarde impegnate nell'ambito della psichiatria, e del coordinamento lombardo della campagna [Mettiamoci in Gioco](#) che, a livello nazionale, contrasta il gioco d'azzardo patologico. Dal 2017, inoltre, la Fondazione è parte del [Forum Terzo Settore Milano](#).

Associazione Amici Casa della carità

Il 2019 dell'associazione Amici Casa della carità è stato un anno molto importante e di svolta. Da un punto di vista organizzativo, l'associazione ha intrapreso e concluso il percorso di trasformazione statutaria in ODV (Organizzazione di volontariato) secondo i dettami della Riforma del Terzo settore. Dal punto di vista delle attività, il 2019 è stato l'anno della forte presenza e riconoscibilità nel territorio in cui Amici Casa della carità opera, tra Crescenzago, via Padova e Quartiere Adriano.

L'associazione ha infatti proposto al quartiere numerose iniziative culturali, anche di eccellenza. Il 30 marzo è stata allestita una conferenza di altissimo livello sull'artista Guercino grazie all'amichevole collaborazione del professor Massimo Pulini. L'8 aprile è stata organizzata una serata musicale che ha visto esibirsi un'artista di fama internazionale, Rana Shieh.

Il 14 e 15 aprile l'associazione è stata in prima linea per l'iniziativa "Fuorisalone a Crescenzago". Era la prima volta che la manifestazione legata al Salone del mobile e del design arrivava in quartiere. È stato uno sforzo fatto in partnership con l'Associazione Culturale Casa Berra, il Corpo musicale di Crescenzago e la stessa Fondazione Casa della carità per un week end di installazioni, opere d'arte, concerti, performance teatrali.

A maggio, due occasioni musicali: il 4, il concerto «Tra arte e musica a Crescenzago», in Casa Berra, proposto con MiTo Onlus nell'ambito della rassegna Classicaperta; il 24, l'ormai tradizionale appuntamento, nell'Abbazia di Santa Maria Rossa in Crescenzago, con l'orchestra e il coro del liceo musicale "Tenca" grazie al maestro Raffaele Bertolini.

Sempre in tema musicale, il 9 ottobre l'associazione ha proposto, nell'auditorium della Casa della carità, "Dieci Viaggio Veloci", un intenso concerto-spettacolo sulle suggestioni migratorie.

Un'altra interessante attività rivolta al quartiere sono stati i workshop di acquerello tenuti, con l'associazione Casa Berra, in due week end di inizio e fine estate (22-23 giugno e 21-22 settembre).

Ma Amici Casa della carità ha organizzato anche eventi rivolti a tutta la città. Il 16 gennaio ha promosso, presso l'università Cattolica di Milano, il convegno «Oltre la cultura dello “scarto”. La responsabilità di reagire», con don Virginio Colmegna, presidente Fondazione Casa della carità, Livia Pomodoro, presidente Milan Center For Food Law And Policy, Fabio Folgheraiter, docente dell'Università Cattolica, Giuliano Pisapia, avvocato e già sindaco di Milano.

Il 20 marzo ha poi allestito, presso il Centro San Fedele, la presentazione del libro «Una vocazione controcorrente. Dialogo sulla spiritualità e sulla dignità degli ultimi», iniziativa editoriale che ha coinvolto il presidente della Fondazione Casa della carità, don Virginio Colmegna, insieme a uno dei soci dell'associazione, il ricercatore e sociologo Enrico Finzi oltre alla suora clarissa cappuccina Chiara Francesca Lacchini. Sono intervenuti padre Giacomo Costa, direttore di Aggiornamenti sociali, Marco Garzonio presidente della Fondazione Ambrosianum e Anna Maffei, pastora della Chiesa cristiana evangelica battista di Milano.

Il 29 giugno l'Associazione Amici Casa della carità ha voluto celebrare i 50 anni di sacerdozio di don Virginio Colmegna. Non è stato un semplice festeggiamento di una ricorrenza simbolica, ma l'opportunità di ricordare quanto fatto insieme, soprattutto in questi ultimi 15 anni di cammino condiviso. Con la Parrocchia Gesù a Nazareth del quartiere Adriano e alle associazioni del territorio che hanno voluto questo momento si sono tenuti prima una Messa e poi un concerto-spettacolo con l'esibizione di vari artisti.

Sul fronte sociale, l'associazione ha concentrato il suo impegno su due iniziative in particolare: una di quartiere e l'altra di respiro nazionale. La prima è il Patto di collaborazione del quartiere Adriano, firmato da Amici Casa della carità con il Comune di Milano e altre realtà, e relativo all'utilizzo del “Real Giardino”, uno spazio verde di via Brambilla. Il secondo è il progetto “Gelateria Sociale” realizzato a Napoli, di cui Amici Casa della carità è stato tra i principali promotori. Il 27 settembre è stato inaugurato il laboratorio di creazione di gelato artigianale “Cremeria Capodimonte”, dove tenere corsi di formazione per giovani e donne del quartiere e laboratori didattici per le scuole.

Infine, anche per tutto il 2019 l'Associazione ha portato nelle scuole il progetto “Pentole e pirati”, laboratori di educazione alimentare per i bambini delle primarie.

www.amicicasadellacarita.org

Reti della carità

Come ogni anno, Reti della carità approccia un tema, che poi viene affrontato da diversi punti di vista nei vari incontri periodici e itineranti che caratterizzano questo insieme nazionale, non costituito, fatto di realtà di ispirazione cristiana, e non solo, cui aderiscono anche singole persone, accomunate dall'esperienza tangibile e quotidiana della carità.

Nel 2019 è stato condotto un importante lavoro di riflessione sul tema: «Società, cultura e politica al tempo della paura». Il primo incontro si è svolto proprio a Milano in Casa della carità, lunedì 14 gennaio; titolo: «Individualismo, chiusure e paure: il bisogno culturale di reagire», ospiti: monsignor Franco Agnesi, vescovo ausiliare di Milano e Vicario generale dell'arcidiocesi di Milano, e padre Fabrizio Valletti, gesuita, fondatore Centro Hurtado Napoli (quartiere Scampia).

Il secondo incontro ha avuto luogo a Bologna, lunedì 25 marzo, e ha approfondito la questione dal punto di vista dei giovani; titolo: “Il mondo giovanile: le sue fragilità, le esperienze di partecipazione alla vita sociale e politica”; ospiti: Amelia Frascaroli, consigliere comunale di Bologna, e Fulvio Massarelli, che segue da vicino esperienze di alcuni centri sociali giovanili impegnati da anni su tematiche di fragilità giovanili e di impegno sociale nella città.

Per il terzo incontro ritrovo a Pian di Scò (Arezzo) per “Il ruolo della donna nella società e in politica”; ospiti: Maria Teresa Abignente, medico ed esponente della Fraternità di Romena, Stefania Saccardi, avvocato e assessore a Sanità e Sport della Regione Toscana.

Lunedì 14 ottobre, a Milano, si è poi tenuto il IV° convegno nazionale Reti della carità: “Per una nuova stagione di impegno sociale e politico”, cui hanno partecipato il vescovo ausiliare di Milano, monsignor Paolo Martinelli, il presidente del Parlamento europeo, David Sassoli, il presidente della Fondazione CON IL SUD, Carlo Borgomeo, la presidente del movimento Donne per la Chiesa, Paola Lazzarini, e i docenti universitari Roberto Mancini (Università di Macerata) ed Elena Cabiati (Università Cattolica Milano).

L'ultimo incontro, di carattere più spirituale, si è infine svolto a Venezia l'11 novembre. Titolo: “Incarnare il Vangelo in una nuova politica”. Ospite, don Giorgio Scatto, priore del Monastero di Marango di Caorle.

Nel 2019, Reti della carità ha anche prodotto alcuni documenti: “Prossime elezioni e futuro dell'Europa” (23 maggio), “Società e politica al tempo della paura: il bisogno culturale di reagire” e “Vincere la paura con un “soprassalto di partecipazione cordiale” (15 ottobre), “Un nuovo protagonismo femminile per la vita sociale, politica ed ecclesiale” (30 ottobre), “Incarnare il Vangelo in una nuova politica” (18 novembre).

www.retidellacarita.org

Volontari Casa della carità

Tutti i volontari della Casa della carità sono soci dell'Associazione Volontari Casa della carità, che ha il compito di accogliere e selezionare i cittadini che scelgono di dedicare gratuitamente del loro tempo alla Fondazione in base alle motivazioni e alle competenze di ognuno. Li introduce nella realtà della Casa della carità, spiegandone la mission e le attività. Ne concorda le modalità di impegno inserendoli, in stretta collaborazione con gli operatori, nel progetto o servizio più adatto o più bisognoso di supporto.

La presenza dei volontari è ampia e variegata, con ruoli e responsabilità differenti: il loro apporto è rilevante per il funzionamento della Casa della carità, sia a livello pratico che di riflessione, in qualità di cittadini attivi. La presidenza dell'Associazione è inserita stabilmente nel sistema organizzativo della Fondazione, in un confronto costante con i dirigenti e gli operatori. L'Associazione, inoltre, si occupa della formazione dei volontari.

Nel 2019, l'Associazione ha visto crescere significativamente la presenza di volontari al servizio Docce e guardaroba, per rispondere alle crescenti domande delle persone che ne usufruiscono. I volontari, oltre ad occuparsi del funzionamento del servizio, hanno ideato semplici attività culturali e ricreative, per rendere l'ambiente ancora più accogliente e stimolare la nascita di relazioni. Nel corso dell'anno, inoltre, si è consolidato il Gruppo Giovani, nato nel 2018 e composto da una dozzina di volontari di età compresa tra i 18 e i 35 anni, che hanno iniziato a promuovere alcune attività ludico-ricreative (cineforum, uscite, giochi in scatola) per gli ospiti della Casa con la supervisione dei responsabili delle attività di ospitalità residenziale.

Nel 2019, infine, è nata *Kher*, la newsletter dell'Associazione Volontari Casa della carità, redatta dagli stessi volontari e inviata a volontari e lavoratori della Fondazione.

Centro Ambrosiano di Solidarietà - CeAS

La collaborazione tra Casa della carità e Centro Ambrosiano di Solidarietà prosegue da anni, nel nome di valori e modalità di intervento comuni. Nel corso degli ultimi anni, la partnership è diventata sempre più stretta e strutturale, con alcune figure che compaiono nell'organigramma di entrambe le organizzazioni, con diverse iniziative svolte in modo congiunto o coordinato e con la ricerca di strategie e interventi comuni, anche nel monitoraggio dei bandi di progetto.

In particolare, nel 2019, Casa della carità e CeAS hanno gestito insieme il Centro di Autonomia Abitativa convenzionato con il Comune di Milano, hanno partecipato insieme al progetto per minori stranieri non accompagnati e neomaggiorenni [Work in progress: transizioni per la cittadinanza](#), di cui è capofila lo stesso CeAS e hanno collaborato nell'ambito della salute mentale. Alla Tillanzia, inoltre, la Casa della carità ha messo a disposizione alcuni posti letto per delle donne segnalate dal CeAS.

www.centroambrosianodisolidarieta.org

Attività di comunicazione e raccolta fondi

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

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

La comunicazione e il fundraising della Fondazione sono fortemente in sintonia con i valori e la mission e mettono sempre al primo posto le persone ospiti, prestando grande attenzione al rispetto per le loro storie. Gli obiettivi vengono raggiunti tramite strategie e tecniche che tengano conto delle istanze etiche e sociali della Casa della carità.

Comunicazione istituzionale

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

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

Per raggiungere questi obiettivi, l'area Comunicazione e fundraising cura il sito internet della Fondazione e collabora alla gestione di quelli dei suoi partner strategici (CeAS, Associazione Amici Casa della carità e Reti della carità), cura la sua presenza sui social media (Facebook, Twitter e Instagram), segue le attività di ufficio stampa, partecipa all'organizzazione degli eventi pubblici e disegna campagne di raccolta fondi.

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

Anche nel 2019, come negli anni precedenti, l'ufficio si è occupato di tutti gli aspetti della comunicazione del SOUQ Film Festival, compreso l'aggiornamento del sito della manifestazione (www.souqfilmfestival.org).

TABELLA 3 - SITO WWW.CASADELLACARITA.ORG

	2019	2018	2017
Nuove pagine create	138	262	212
Prime visite	86,1%	86%	86%
Tempo medio di una visita al sito	1'54"	2'23"	1'48"
Pagine medie per visita	2,62	2,46	2,36

TABELLA 4 - SITO WWW.CASADELLACARITA.ORG

	2019	2018	2017
Visite totali	52.486	55.478	77.445
Utenti totali	35.980	38.921	57.618
Pagine visitate	137.724	152.578	191.333

TABELLA 5 - SOCIAL MEDIA

	2019	2018	2017
Facebook - fan	4.672	3.823	3.242
Twitter - follower	2.530	2.420	2.322
Instagram - follower	727	412	305

Rapporti coi media

(102-11) (G4-14)

Nel 2019, l'ufficio stampa ha ricevuto 92 richieste da giornalisti per informazioni, interviste e interventi a nome della Fondazione o del suo Presidente. Nel corso dell'anno, la Casa della carità e don Virginio Colmegna sono stati menzionati dai media in 540 occasioni.

TABELLA 6 - USCITE SUI MEDIA

	2019	2018	2017
Uscite sui media	540	626	527

TABELLA 7 - ATTIVITÀ DI UFFICIO STAMPA

	2019	2018	2017
Richieste da giornalisti	92	109	105
Comunicati stampa	42	36	53
Conferenze stampa	1	4	5

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

Raccolta fondi

L'attività di raccolta fondi riveste un ruolo cruciale per la Casa della carità: grazie alle donazioni dei cittadini e ai contributi da enti, la Fondazione riesce a svolgere tutte le attività sociali e culturali non coperte da fondi pubblici provenienti da progetti, convenzioni o accreditamenti. Sono le attività in gratuità, che rappresentano il 53,9% di tutte le attività della Fondazione.

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

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

Prendendo in esame il bilancio consolidato 2019 della Fondazione alla voce Conto economico, si contano 4.915.994 € di proventi. Di questi, il 41,6%, 2.045.355 € proviene da donazioni individuali da parte dei 22.569 donatori attivi della Casa della carità. I fondi provenienti da donazioni hanno avuto un incremento del 12,5% rispetto al 2018, grazie allo sviluppo di campagne mirate su tutti i canali di raccolta, dalle donazioni regolari, al direct mailing, ai lasciti.

TABELLA 8 - BILANCIO CONSOLIDATO, CONTO ECONOMICO, PROVENTI - VERSIONE SEMPLIFICATA (EURO)

	2019	2018	2017
Proventi Attività Tipiche	2.613.079	2.774.170	2.623.478
Donazioni e raccolta fondi	2.045.355	1.818.129	1.542.824
Altri proventi	73.735	79.920	60.662
Accantonamenti	21.240	70.500	363.900
Proventi Finanziari	162.585	415	18.834
TOTALE PROVENTI	4.915.994	4.713.135	4.609.699

Donazioni da individui

Entrando nel dettaglio delle attività di raccolta fondi rivolta a persone fisiche, è possibile identificare, all'interno del canale tradizionale di raccolta fondi, il direct mailing, due diversi pubblici cui si rivolgono due tipi di comunicazione diversi da parte della Casa della carità. Il primo gruppo è composto dai donatori entrati in contatto diretto con la Fondazione (le cui donazioni rientrano nella voce "Donazioni" del rendiconto economico) e il secondo da donatori raggiunti tramite un fornitore esterno di mailing, Innovairre (il totale raccolto da questi donatori corrisponde alla voce "Donazioni mailing" del rendiconto economico), che dal 2013 ha il compito ampliare la base di donatori sul territorio nazionale.

Le comunicazioni inviate a questi due gruppi di donatori raccontano la Casa della carità, offrendo loro riflessioni da parte del presidente don Virginio Colmegna e ponendo l'attenzione ogni mese su un diverso progetto e su una storia di un ospite, che viene

raccolta grazie alla collaborazione con gli operatori. Le lettere sono corredate da fotografie, che documentano i diversi momenti all'interno della Fondazione e lo svolgimento dei diversi servizi.

Donazioni

Per quanto riguarda le attività di raccolta fondi rivolte ai donatori entrati in contatto diretto con la Casa della carità (voce "Donazioni" del rendiconto economico), rispetto all'anno precedente, nel 2019 l'importo raccolto dalle campagne annuali è diminuito del 7%. La flessione sembra dovuta sostanzialmente alla perdita di alcune grandi donazioni, in parte compensata dall'incremento delle donazioni regolari – di cui si dice sotto - e delle donazioni online.

TABELLA 9 - IMPORTO RACCOLTO DA DONAZIONI

	2019	2018	2017
Importo raccolto (€)	1.053.689	1.132.505	925.338

Gli altri indicatori di andamento relativi a questa voce di bilancio sono al contrario ampiamente positivi: crescono il numero delle donazioni +25%, il numero di donatori, +20,5%, il numero di nuovi donatori, +45%. Questo andamento è stato determinato dall'aumento della pressione sui donatori e dalla ricerca online di nuovi donatori, tramite mail mirate e campagne sui social media.

TABELLA 10 - DONAZIONI E DONATORI

	2019	2018	2017
Donazioni	4065	3253	2247
Donatori attivi *	1613	1339	1360
Nuovi donatori	513	354	567

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

La tabella di seguito mostra la distribuzione delle donazioni superiori a 5.000 €. Le donazioni superiori a 5.000 € sono stabili in termini numerici complessivi, ma vedono un ridimensionamento delle donazioni da 10.000 a 20.000 € a favore delle altre fasce.

TABELLA 11 - GRANDI DONAZIONI DA PRIVATI PER FASCE D'IMPORTO

	2019	2018	2017
Da 5.000 € a 10.000 €	31	23	22
Da 10.000 € a 20.000 €*	6	15	13
Da 20.000 € a 50.000 €	10	8	5
Superiori a 50.000 €	1	1	1
Totale	48	47	41

Infine, per quanto riguarda questo primo gruppo di donatori, il 2019 ha dato ulteriore slancio alla campagna *Progetto Amico di famiglia*, strutturata e lanciata nel 2017, per la ricerca di donatori regolari. Nel 2019, come evidenziato nella tabella sottostante, si è registrato un ulteriore aumento del numero dei donatori regolari, che sono passati dai 167 del 2018 a 214 e crescendo quindi del 28%. L'importo raccolto dalle donazioni regolari è cresciuto in misura ancora maggiore rispetto al numero di donatori, attestandosi su un +55%.

TABELLA 12 - DONAZIONI REGOLARI

	2019	2018	2017	2016
Donatori regolari attivi	214	167	109	25
Importo totale (€)	57.183	36.769	20.083	18.511

Donazioni mailing

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

Nel 2019, il piano mailing ha visto un incremento del raccolto annuo (+7% rispetto al 2018). Rimangono stabili le donazioni, mentre crescono i donatori attivi, di circa 3.000 unità, a compensazione del decremento dei nuovi donatori, 2.800 in meno rispetto al 2018.

TABELLA 13 - IMPORTO RACCOLTO DA DONAZIONI MAILING

	2019	2018	2017
Importo raccolto (€)	732.029	685.000	597.000

TABELLA 14 - DONAZIONI E DONATORI MAILING

	2019	2018	2017
donazioni	27.996	27.863	22.718
nuovi donatori	4.642	7.310	1.981
donatori attivi*	20.956	17.983	13.271

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

Contributo 5 per mille

Il 5 per mille, a bilancio 2019, riguarda le scelte espresse nel 2017, ma è possibile conoscere anche l'importo totale e le scelte effettuate nell'anno finanziario 2018, che

andranno a bilancio nel 2020. Data questa premessa, si osserva come siano cresciuti sia il numero delle scelte che l'importo totale del contributo.

TABELLA 15 - CONTRIBUTI 5 PER MILLE

Anno finanziario	2018	2017	2016	2015	2014
Anno di erogazione	2020	2019	2018	2017	2016
Importo per scelte espresse	72.388,68	62.169,83	60.872,69	67.412,21	57.666,74
Importo proporzionale per scelte generiche	1.884,38	1.840,89	2.009,68	2.067,40	1.841,55
Totale	74.273,06	64.010,72	62.822,37	69.479,61	59.008,29
Scelte	1.311	1.160	1.122	1.125	1.019

Contributi e donazioni da enti

Nel 2019, la Casa della carità ha collaborato con alcune importanti aziende, con enti ecclesiastici, associazioni e fondazioni, i cui contributi sono dettagliati nella tabella di seguito.

TABELLA 16 - CONTRIBUTI E DONAZIONI DA ENTI (EURO)

Ente	Tipo di contributo	Importo
Fondazione Cariplo	Donazione	400.000
Fondazione De Agostini	Contributo per progetto	80.000
Contributo privato autonomia famiglia	Donazione	55.000
Fondazione Franca e Alberto Riva	Donazione	32.000
Unicredit	Donazione	30.960
Banco BPM	Contributo per progetto	25.000
SIA Spa	Contributo per progetto	14.000
Associazione Amici di Francesco Onlus	Contributo per progetto	12.500
BPL	Contributo per progetto	5.000
Fondazione Accademia di Comunicazione	Donazione	5.000
Easybox	Contributo per progetto	5.000
Confraternita della Pentolaccia	Donazione	3.000
Banca Etica	Donazione	2.500
Etica Sgr	Donazione	2.500
Istituto Secolare Missionarie	Donazione	1.000

Accoglienza

Relazione e cura per l'inclusione

Nel 2019, con le sue attività sociali, la Casa della carità ha aiutato complessivamente 6.608 persone: 3.284 uomini, 1.238 donne e 303 minori. Sono anziani, mamme con bambini, persone senza dimora, migranti, rifugiati, famiglie senza casa, persone con problemi di salute mentale e abitanti delle periferie. Sono persone fragili, escluse, sole, che hanno storie difficili e che devono affrontare più problemi allo stesso tempo. Sono persone che faticano a trovare sostegno in strutture d'altro tipo e che, invece, alla Casa della carità hanno trovato un luogo accogliente e familiare.

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

Nel corso dell'anno, la Casa della carità ha ospitato 552 persone; ha garantito 61.421 pasti, 9.674 docce, 2.785 visite mediche e psichiatriche; ha fatto colloqui con 1.630 persone al centro d'ascolto e con 770 allo sportello legale; ha seguito 1.071 persone nelle periferie di Milano e 31 anziani del quartiere.

Le attività sociali della Casa della carità si svolgono sul tutto il territorio della città di Milano. Nella sua sede di via Francesco Brambilla 10, tra i quartieri Crescenzago e Adriano, alla periferia orientale del capoluogo lombardo, si tengono gran parte delle attività di ospitalità residenziale e diurne. Altri interventi coinvolgono il resto del territorio della città metropolitana, in contesti marginali e complessi, dove sono attive strutture di ospitalità e sono avviati progetti in collaborazione con le istituzioni, con altri enti del terzo settore e con alcune realtà della società civile.

Le attività di ospitalità residenziale

L'ospitalità residenziale rappresenta la parte più rilevante delle attività sociali della Casa della carità. Si svolge nella sede di via Brambilla, che conta 126 posti, in una rete di 55 appartamenti gestiti dalla Fondazione e in altri spazi di ospitalità promossi e gestiti sul territorio cittadino.

Tra le iniziative della Casa della carità ci sono alcuni interventi specifici pensati per l'ospitalità di mamme con bambini, di famiglie in situazioni di disagio abitativo, di famiglie rom in difficoltà, di giovani migranti minorenni soli o neomaggiorenni. Un'attenzione particolare, infine, è riservata alle persone con problemi di salute mentale,

per le quali la Fondazione ha avviato, insieme alle istituzioni, progetti per promuovere degli standard di cura adeguati e un'offerta di servizi integrata.

Complessivamente, nel 2019 le attività di ospitalità residenziale della Casa della carità hanno coinvolto 552 persone in difficoltà, di cui 181 uomini, 152 donne e 218 minori.

Indicatori

Per le attività di ospitalità residenziale che vengono svolte all'interno della sede della Casa della carità, e che quindi rappresentano la parte più costante e strutturale del suo ampio lavoro sociale, la Fondazione ha individuato degli specifici indicatori di performance. Sono stati creati grazie a un lavoro di gruppo che ha coinvolto professionalità diverse, interne ed esterne alla Casa della carità, e sono stati calcolati a partire dal Bilancio di sostenibilità 2014. Sono dei valori qualitativi che vanno ad affiancarsi ai dati quantitativi relativi a ciascuna attività, già presenti in ogni precedente edizione del Bilancio sociale, rappresentando un ulteriore elemento di analisi dell'operato della Fondazione e un'importante occasione di confronto del suo evolversi anno per anno. Gli indicatori individuati sono stati chiamati Tasso di turn over e Indice di stanzialità.

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

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

Questo indicatore misura il "ricambio" delle persone che vengono ospitate in ciascuna delle diverse attività: maggiore è il valore TO e maggiore è il numero di persone che, nel corso dell'anno, sono uscite dai percorsi di ospitalità lasciando che altre persone in difficoltà prendessero il loro posto. Le persone in difficoltà ospitate dalla Casa della carità possono concludere la loro permanenza in via Brambilla in diversi modi, positivi o negativi, a seconda di come procedono i loro percorsi di autonomia e cittadinanza: affittando una casa (e, in alcuni casi, acquistandola), spostandosi in uno degli appartamenti gestiti dalla Fondazione, oppure andando in un'altra struttura di accoglienza più adatta alle esigenze della persona.

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

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

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

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

Ospitalità gratuita

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla, 10

Inizio del servizio: 2004 | Posti: 59 (41 per uomini e 18 per donne) | Persone ospitate: 91 (58 uomini e 33 donne) | Nuove ospitalità: 41 | Dimissioni: 46 | Convenzioni: nessuna

La Casa della carità ospita uomini e donne in difficoltà in forma gratuita, vale a dire senza convenzioni con le istituzioni, ma solamente grazie ai contributi di enti privati e alle donazioni dei cittadini. Questa modalità consente di affrontare in modo più flessibile ed efficace la complessità dei problemi degli ospiti. Le persone sono seguite con progetti personalizzati di accompagnamento all'autonomia da un'équipe allargata formata dagli operatori che lavorano a stretto contatto con gli ospiti, ma anche da medici, psichiatri, assistenti sociali ed esperti di orientamento al lavoro che forniscono il loro supporto quando necessario.

TABELLA 17 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ GRATUITA

	2019	2018	2017
Tasso turnover	0,96	0,76	0,83
Indice di stanzialità	0,90	1,69	1,08
Giorni di ospitalità	18.872	20.931	21.476

Ospitalità persone vulnerabili

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla, 10

Inizio del servizio: 2013 | Posti: 14 | Persone ospitate: 16 (12 uomini e 4 donne) | Nuove ospitalità: 4 | Dimissioni: 6 | Convenzioni: Comune di Milano, ATI: Cooperativa Comunità Progetto Onlus, Cooperativa Farsi Prossimo Onlus

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

Il lavoro con queste persone mira a realizzare interventi sanitari e di cura, ma anche, per i cittadini stranieri, al riconoscimento dei diritti di cittadinanza attraverso la

regolarizzazione dei documenti. Laddove possibile, si agisce anche sul piano formativo e di inserimento lavorativo.

Per favorire un sistema integrato di interventi a favore di questi soggetti particolarmente fragili, la Casa della carità lavora in rete con altri soggetti pubblici o del privato sociale come il Centro di consultazione etnopsichiatrica dell'ospedale Niguarda Ca' Granda, la Questura di Milano e il Laboratorio di antropologia e odontologia forense dell'Università degli Studi di Milano. Per portare avanti il progetto la Fondazione ha costituito un'Associazione Temporanea di Impresa con Cooperativa Comunità Progetto Onlus e Cooperativa Farsi Prossimo Onlus, anch'esse impegnate in questo tipo di ospitalità.

TABELLA 18 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ PERSONE VULNERABILI

	2019	2018	2017
Tasso turnover	0,63	0,55	0,85
Indice di stanzialità	2,20	2,00	0,66
Giorni di ospitalità	3.709	4.329	3.938

Ospitalità Siproimi dm (ex Sprar)

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla, 10

Inizio del servizio: 2014 (allora Sprar dm) | Posti: 8 (6 per uomini e 2 per donne) | Persone ospitate: 12 (9 uomini e 3 donne) | Nuove ospitalità: 6 | Dimissioni: 6 | Convenzioni: Comune di Milano (Servizio centrale Siproimi)

La Casa della carità realizza un progetto di accoglienza rivolto a rifugiati e richiedenti asilo con problemi di salute mentale. L'iniziativa è promossa dal Comune di Milano nell'ambito del SIPROIMI – Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati del Ministero dell'Interno (ex SPRAR). Le persone ospitate provengono da altri centri non specializzati o da ricoveri in strutture ospedaliere. Vengono seguite sul piano sanitario e del riconoscimento dei diritti di cittadinanza. Gli operatori del progetto, tra cui medici, psichiatri e avvocati, lavorano in collaborazione con il Centro di consultazione etnopsichiatrica dell'ospedale Niguarda Ca' Granda.

TABELLA 20 - INDICATORI DI PERFORMANCE OSPITALITÀ SIPROIMI DM

	2019	2018	2017
Tasso turnover	1,00	0,55	0,75
Indice di stanzialità	0,71	3,50	1,00
Giorni di ospitalità	2.287	2.483	2.249

La Tillanzia

(NGO 08) (G4-PR3)

Sede: Congregazione Suore del Preziosissimo Sangue, Cimiano, Milano

Inizio del servizio: 2017 | Posti: 40 | Persone ospitate: 67 (36 donne e 31 minori) | Nuove ospitalità: 44 | Dimissioni: 29 | Convenzioni: Residenzialità sociale temporanea – Comune di Milano, SIPROIMI – Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati - Comune di Milano (Ente capofila Consorzio Farsi Prossimo), Accreditamento dell'Unità di offerta sperimentale comunità genitore-bambino - Comune di Milano.

La Tillanzia, nata nel 2017 grazie alla collaborazione con la Congregazione Suore del Preziosissimo Sangue, accoglie donne in condizione di precarietà socio-economica rimaste senza casa o provenienti da altre comunità o centri di accoglienza e che hanno con sé uno o più figli minori.

La comunità ha sede nel quartiere di Cimiano, alla periferia nord-est di Milano ed è inserita all'interno di un'ampia struttura che ospita anche gli istituti scolastici gestiti dalle Suore del Preziosissimo Sangue. La comunità è collocata in un'ala di uno degli edifici, da tempo non utilizzata e ristrutturata proprio per realizzare il progetto di accoglienza. Al suo interno vi sono sia posti di ospitalità gratuita sia posti convenzionati per persone con bisogni specifici, come quelle accolte all'interno del SIPROIMI – Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati.

TABELLA 21 - INDICATORI DI PERFORMANCE LA TILLANZIA

Dato	2019	2018	2017
Tasso di turnover	1,09	1,21	-
Indice di stanzialità	0,34	0,00	-
Giorni di ospitalità	13.056	4.920	-

Casa Francesco

(NGO 08) (G4-PR3)

Sede: via Ucelli di Nemi, Milano

Inizio del servizio: 2015 | Posti: 7 | Persone ospitate: 10 | Nuove ospitalità: 5 | Dimissioni: 3 | Convenzioni: Comune di Milano, SIPROIMI – Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati | Partner: Fondazione Banca Popolare di Lodi, Amici di Francesco ONLUS, CeAS - Centro Ambrosiano di Solidarietà, Cooperativa Sociale La Cordata, Cooperativa Sociale Tuttinsieme.

La Casa della carità si fa carico del fenomeno dei minori stranieri che arrivano da soli in Italia (cosiddetti "non accompagnati") ospitandoli all'interno di un progetto sperimentale di ospitalità, Casa Francesco. Gli spazi di questo progetto consistono in due appartamenti

dove i giovani ospiti sono seguiti 24 ore su 24. I ragazzi arrivano su segnalazione del Pronto intervento minori del Comune di Milano.

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

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

TABELLA 22 - INDICATORI DI PERFORMANCE CASA FRANCESCO

	2019	2018
Tasso di turnover	0,80	0,90
Indice di stanzialità	1,00	1,00
Giorni di ospitalità	2418	2018

Il progetto è dotato di una Carta dei servizi, in quanto il Comune di Milano lo ha inserito nelle unità d'offerta sperimentali regionali. Si tratta di uno strumento del quale, per lo stesso motivo, sono provviste anche La Tillanzia e Casa Nido.

Ospitalità in residenzialità sociale temporanea

A partire dal 2015, la Casa della carità è uno degli enti gestori dei posti letto inseriti all'interno del servizio di Residenzialità Sociale Temporanea del Comune di Milano. La Fondazione ha inserito 35 posti in diversi suoi spazi di accoglienza all'interno del sistema di accreditamento: vengono utilizzati quando viene fatta richiesta dal Comune e, in accordo con i servizi competenti, viene deciso se la persona proposta è adatta per essere ospitata in quel contesto, con un progetto di accompagnamento sociale. Nel 2019, secondo queste modalità, sono state ospitate 44 persone negli spazi della sede di via Brambilla, della Tillanzia, e degli appartamenti di housing sociale della Fondazione.

Dal marzo del 2019, inoltre, la Fondazione, in ATI con la cooperativa sociale Tuttinsieme e il CeAS, gestisce 41 posti letto del servizio di Residenzialità Sociale Temporanea del Comune di Milano all'interno di nove strutture messe a disposizione dal Comune stesso. Nel 2019, secondo queste modalità, la Casa della carità ha ospitato 11 persone in 4 appartamenti.

Housing sociale

Sede: 55 appartamenti su tutto il territorio di Milano

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

La Casa della carità gestisce 55 alloggi nella città di Milano, che compongono la sua rete di housing sociale. L'ospitalità negli appartamenti è transitoria ed è finalizzata a una successiva e completa autonomia.

Le abitazioni sono immobili di proprietà della Casa (2), presi in affitto (2), concessi in comodato d'uso gratuito (2), oppure assegnati dal Comune di Milano dopo essere stati confiscati alla criminalità organizzata (7). Nove appartamenti fanno parte del progetto *Abitare solidale* realizzato con l'Istituto Beata Vergine Addolorata (iBVA) di Milano e 15 sono di proprietà Aler. La Casa della carità, inoltre, gestisce 18 appartamenti di proprietà della Città Metropolitana di Milano in uno stabile del quartiere di Ponte Lambro, 16 dei quali rientrano all'interno del progetto *Condominio solidale*, di cui è capofila Consorzio SIR.

Anche nel 2019, alcuni degli appartamenti sono stati utilizzati per progetti di ospitalità in residenzialità sociale temporanea, in convenzione col Comune di Milano

TABELLA 23 - HOUSING SOCIALE

	2019	2018	2017
Appartamenti	55	56	56
Persone ospitate	197	206	205
Giorni di ospitalità	62.803	64.316	63.057

Comunità so-stare

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla 10

Inizio del servizio: 2005 | Posti: 10 | Persone ospitate: 11 (8 uomini, 3 donne) | Nuove ospitalità: 6 | Dimissioni: 2 | Persone seguite sul territorio (So-stare diffuso): 9 | Convenzioni: Residenzialità sociale temporanea – Comune di Milano (1 posto)

La Casa della carità ospita So-stare, una comunità sperimentale di residenzialità leggera. In essa vengono accolte persone che hanno bisogno di accudimento fisico, cura mentale, aiuto all'inclusione sociale e accompagnamento ai servizi pubblici del territorio, con una particolare attenzione alla salute mentale. La comunità è gestita come una vera e propria casa dove, in un ambiente familiare, gli ospiti contribuiscono alle attività quotidiane sotto la supervisione degli operatori e con il sostegno dei volontari. Successivo al periodo in comunità è il progetto chiamato So-stare diffuso. Gli ospiti che hanno lasciato So-stare continuano a essere seguiti con colloqui, visite domiciliari, accompagnamenti medici, legali e burocratici.

TABELLA 24 - INDICATORI DI PERFORMANCE SO-STARE

	2019	2018	2017
--	------	------	------

Tasso di turnover	0,73	0,90	1,00
Indice di stanzialità	0,83	0,67	0,87
Giorni di ospitalità	2.504	2.216	2.216

Casa Nido

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

Sede: Casa della carità, via Francesco Brambilla 10 Inizio del servizio: 2006 | Posti: 5 | Persone ospitate: 8 (1 uomo, 2 donne, 5 minori) | Nuove ospitalità: 2 | Dimissioni: 3 | Nuclei famigliari seguiti sul territorio: 3 | Convenzioni: Comune di Milano

La Casa della carità mette a disposizione due mini appartamenti per il progetto Casa Nido, che ospita nuclei di mamme con bambini in condizione di precarietà socio-economica o provenienti da comunità e centri di accoglienza. Gli alloggi offrono un contesto abitativo di tipo famigliare dove le operatrici aiutano le mamme a sviluppare proprie risorse e capacità professionali con un affiancamento educativo e un sostegno alla genitorialità. I nuclei famigliari vengono seguiti anche dopo l'uscita dal progetto.

Il progetto è in larga parte convenzionato con il Comune di Milano ed è accreditato come appartamenti per l'autonomia con la Regione Lombardia. Secondo quanto richiesto dalla Regione, Casa Nido si è dotata di una Carta di servizi. Si tratta di uno strumento del quale, per lo stesso motivo, sono provviste anche La Tillanzia e Casa Francesco. Casa Nido, inoltre, sempre grazie all'accreditamento con la Regione, misura il grado di benessere delle persone accolte attraverso un apposito questionario. Il questionario è il GHQ – General Health Questionnaire e viene somministrato all'ingresso e all'uscita dell'ospitalità.

TABELLA 25 - INDICATORI DI PERFORMANCE CASA NIDO

	2019	2018	2017
Tasso di turnover	0,63	0,91	0,12
Indice di stanzialità	0,60	0,83	-
Giorni di ospitalità	1.861	2.169	2.804

Centro di accoglienza temporanea

Sede: Centro di accoglienza temporanea, via Sacile, Milano
 Inizio del servizio: 2014 | Posti: 150 | Persone ospitate: 99 | Nuove ospitalità: - | Dimissioni: 99 | Convenzioni: Comune di Milano, ATI con Fondazione Somaschi

Nel 2019, il Centro di accoglienza temporanea (Cat), aperto nel 2014 con il precedente nome di Cento di emergenza sociale, è stato chiuso dal Comune di Milano. La struttura accoglieva famiglie rimaste senza casa a seguito di tentativi di occupazioni o perché sgomberate da insediamenti irregolari. I nuclei venivano ospitati temporaneamente per realizzare progetti di reinserimento sociale e autonomia abitativa.

A partire dalla decisione di chiusura presa dall'amministrazione, nei primi mesi dell'anno, la Casa della carità ha lavorato insieme ai servizi sociali e alle famiglie ancora ospitate al Cat per trovare nuove soluzioni abitative. A fine marzo, il centro è stato definitivamente chiuso e i nuclei ricollocati in altri centri del Comune di Milano.

Il centro era stato pensato per evitare che le famiglie in emergenza abitativa venissero divise, proponendo loro progetti di ospitalità differenti per gli uomini e le donne con i bambini, come avveniva in passato. Una volta chiuso il Cat di via Sacile questa funzione è stata spostata dal Comune di Milano presso un'altra struttura di accoglienza, situata in via Novara e gestita da altre organizzazioni, tra cui il CeAS.

TABELLA 26 - OSPITALITÀ CENTRO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA

	2019	2018	2017
Persone ospitate	99	211	267
Uomini	17	40	58
Donne	21	60	78
Bambini	60	111	131
Nuclei famigliari	20	69	73
Giorni di ospitalità	7.147	44.821	57.030

Centro di autonomia abitativa

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

Inizio del servizio: 2015 | Posti: 60 (in 13 unità abitative) | Persone ospitate: 77 | Nuove ospitalità: 41 | Dimissioni: 29 | Convenzioni: Comune di Milano, ATI con CeAS – Centro Ambrosiano di Solidarietà

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

Il Centro di autonomia abitativa accoglie nuclei famigliari in condizione di emergenza abitativa e povertà economica. Il lavoro sociale prevede la realizzazione di progetti finalizzati all'autonomia e all'acquisizione dei diritti di cittadinanza. Viene posta particolare attenzione alla scolarizzazione dei minori, all'accesso ai servizi sanitari pubblici e alla ricerca lavorativa e abitativa. Il Centro comprende alcune strutture prefabbricate situate in via Brambilla, all'interno della Casa della carità, e in via Marotta all'interno del CeAS.

TABELLA 27 - OSPITALITÀ CENTRO DI AUTONOMIA ABITATIVA

	2019	2018	2017
Persone ospitate	77	75	74
Uomini	16	20	19
Donne	17	17	19
Bambini	44	38	36
Nuclei famigliari	17	18	17

L'accoglienza delle fasce più deboli della popolazione rom

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

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

Nel 2019, la Fondazione ha organizzato il [convegno](#) di due giorni, intitolato *Rom e sinti in Italia? Sail pe! – Costruire percorsi sociali, culturali e di cittadinanza con rom e sinti è possibile* e ha partecipato al [progetto](#) *Interventi pilota per la creazione di tavoli e network di stakeholder coinvolti a diverso titolo con le comunità Rom Sinti e Caminanti, al fine di favorire la partecipazione dei Rom alla vita sociale, politica, economica e civica*. Il progetto, che ha preso il via a gennaio, è finanziato dall'UNAR, l'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali, ha per capofila NOVA – Consorzio nazionale per l'innovazione sociale e coinvolge anche Associazione 21 Luglio e Fondazione Romanì Italia. Le attività coinvolgono otto città metropolitane, tra le quali Milano, per la quale la Fondazione è l'ente responsabile.

Le attività diurne

La Casa della carità è uno spazio di ospitalità residenziale. Ma è anche un luogo dove, ogni giorno, tante persone in difficoltà trovano una risposta ai loro bisogni, a cominciare da quello di ascolto e relazione. La Fondazione, promuove diverse attività diurne che si rivolgono a persone con storie e necessità differenti, che convivono nella sede di via Brambilla 10, ma anche fuori da essa.

Nel 2019, le attività diurne della Casa della carità hanno garantito ascolto, cura e sostegno a 5.185 persone in difficoltà. Queste attività hanno come destinatari principali le persone che non sono ospitate dalla Fondazione: anziani soli, persone senza dimora, detenuti ed ex detenuti, richiedenti asilo, rifugiati e migranti, intere famiglie in gravi difficoltà. Molto spesso, si tratta di persone che arrivano alla Casa della carità tramite il Centro d'ascolto e che, poi, usufruiscono di più servizi. L'obiettivo è dare una risposta il più possibile ampia e integrata ai bisogni di chi si rivolge alla Fondazione, cercando al tempo stesso di orientare chi è in difficoltà verso i servizi del welfare pubblico dei quali ha diritto.

Nel 2019, la Casa della carità è stata tra i beneficiari dell'8x1000 dell'Arcidiocesi di Milano, i cui fondi hanno sostenuto alcune delle attività diurne destinate a persone con problemi di salute mentale. In particolare, il centro d'ascolto, il servizio docce e guardaroba e lo sportello di tutela legale.

Centro d'ascolto

Il centro d'ascolto è lo spazio attraverso il quale le persone in difficoltà si rivolgono alla Casa della carità. È aperto ogni mattina e vi si può accedere spontaneamente oppure su invio dei servizi territoriali. Il servizio è gestito da volontari specificatamente formati e coordinato da un assistente sociale. Le persone che arrivano al centro d'ascolto hanno la possibilità di raccontare la propria storia e i propri bisogni nel corso di un colloquio. Dopodiché gli operatori e i volontari che lo gestiscono provano a dare una risposta alle necessità emerse, orientando la persona verso i servizi offerti dalla Casa della carità oppure da altre realtà, pubbliche e private, presenti sul territorio milanese.

TABELLA 28 - CENTRO D'ASCOLTO

	2019	2018	2017
Persone ascoltate	1.630	1.466	1.538
Uomini	1.239	1.129	1.298
Donne	391	337	240
Richieste di lavoro	252	194	356
Richieste di ospitalità	851	540	420
Richieste di consulenza legale	675	103	1.250

Docce e guardaroba

Docce e guardaroba sono i servizi di accoglienza minima che la Casa della carità offre a tutte le persone in difficoltà che non sono ospiti della Fondazione perché la possibilità di lavarsi e cambiarsi garantisce dignità. Il servizio, gestito da volontari e operatori, è aperto tre volte a settimana. Le persone che vi accedono possono riposare in un angolo ristoro dove bere una bevanda calda e fare merenda e possono usufruire del Centro d'ascolto, degli ambulatori e dello sportello di tutela legale della Fondazione.

TABELLA 29 - DOCCE E GUARDAROBA

	2019	2018	2017

Persone che hanno usufruito delle docce	1.305	1.369	1.171
Uomini	1.233	1.282	1.116
Donne	72	87	55
Nuove persone	718	816	809
Docce erogate	9.674	8.730	5.460

Sportello di tutela legale

La Casa della carità fornisce consulenza giuridica gratuita con uno Sportello di tutela legale ai propri ospiti e a persone in difficoltà passate dal centro di ascolto. Lo Sportello è uno strumento per affermare i diritti di cittadinanza delle persone più fragili e tratta problematiche complesse che richiedono anche approfondimenti, collaborazioni con altri enti e accompagnamenti nelle sedi della pubblica amministrazione.

TABELLA 30 - SPORTELLO DI TUTELA LEGALE

	2019	2018	2017	2016
Persone seguite	770	713	578	1.249
Nuove persone	410	199	97	886

ResidenzaMI

Nel 2019, sono partite le attività di *ResidenzaMI*, un progetto del Comune di Milano gestito dalla Casa della carità, in ATI con Caritas Ambrosiana e Cooperativa Farsi Prossimo. Obiettivo dell'intervento è garantire il diritto alla residenza delle persone senza dimora, un tema su cui la Fondazione è impegnata da anni.

Dal mese di febbraio, in quattro municipi della città di Milano (4, 5, 6 e 8) è iniziata, in via sperimentale, l'attività di quattro sportelli dove gli homeless possono fissare la residenza anagrafica o "residenza fittizia". Fissando la residenza anagrafica presso una sede del Comune, chi vive in strada o non ha la possibilità di indicare un domicilio può richiedere documenti come la carta di identità o la tessera sanitaria e godere di alcuni diritti fondamentali: dalla salute all'istruzione, dal lavoro al voto.

Agli sportelli si sono rivolte complessivamente 1.982 persone, delle quali 347 hanno già ottenuto la residenza. Altre 1.067 persone, al 31 dicembre 2019, erano in attesa di avere una risposta alla loro domanda da parte del Comune di Milano.

Ambulatori

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

Il servizio degli ambulatori comprende l'assistenza medica e psichiatrica e il supporto di consulenze specialistiche. Si rivolge soprattutto agli ospiti della Fondazione, ma è aperto

a tutte le persone con cui la Casa della carità entra in contatto. L'ambulatorio medico è gestito da medici e infermieri reperibili a turno. Altri specialisti come pediatri, ginecologi e infettivologi sono disponibili per consulenze e visite straordinarie. Gran parte dei farmaci utilizzati è donazione del Banco Farmaceutico.

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

TABELLA 31 - AMBULATORI

	2019	2018	2017
Persone seguite	540	532	516
Visite mediche	2.170	2.150	2.020
Visite psichiatriche	615	603	594
Sedute di psicoterapia	484	515	490
Orientamento ai servizi	310	285	300

Sportello di inserimento lavorativo

La Casa della carità si adopera per trovare un'occupazione agli ospiti attraverso uno Sportello di inserimento lavorativo. Nel 2019, le attività dello sportello sono state portate avanti dal gruppo di Milano della onlus [VISES](#) (Volontari Iniziative Sviluppo Economico e Sociale).

I volontari hanno supportato le persone che si sono rivolte allo sportello nella ricerca del lavoro attraverso la redazione dei CV, l'indirizzamento a corsi di formazione o tirocini proposti da agenzie del lavoro, aziende o da servizi regionali e l'affiancamento in brevi momenti di formazione personalizzati per accedere alle offerte di lavoro in rete.

Vises ha inoltre iniziato una positiva collaborazione con l'agenzia per il lavoro Randstad, che ha messo a disposizione le competenze di alcuni suoi dipendenti per definire le migliori modalità di stesura dei CV e ha offerto alle persone della Fondazione alcuni posti per dei corsi di formazione, sia in aula sia da remoto.

Complessivamente, nel 2019, lo sportello di inserimento lavorativo ha seguito 25 persone, avviato 9 contratti di lavoro e tre tirocini formativi, nell'ambito del progetto PUOI per titolari di protezione internazionale e umanitaria.

Progetti ET, SmART e ARTWORK UEPE

A gennaio 2019, si è concluso il progetto *ET. Percorsi di inclusione per minori e giovani adulti sottoposti a provvedimento dell'autorità giudiziaria*, realizzato da un'ATI con capofila A&I Onlus e altri otto partner, tra cui la nostra Fondazione. In questo contesto, gli operatori di Casa della carità hanno sostenuto la fase post-penale di reinserimento ed integrazione sul territorio di 8 giovani adulti sottoposti alla misura della messa alla prova. Le attività di reinserimento previste sono state la ricerca di soluzioni abitative, l'inserimento lavorativo e l'accompagnamento legale, realizzate in stretta collaborazione con Comunità Nuova Onlus, Cooperativa La Strada e Fondazione Enaip.

A settembre 2019, inoltre, è partito il progetto *Sm.A.R.T. - Servizio Minori Ambito Rete Territoriale*, che ha proseguito quanto fatto dal precedente ET. I dati dei due progetti sono pertanto uniti.

TABELLA 32 - PROGETTI ET E SMART

	Persone prese in carico	Invii a dispositivi pubblici regionali (dote lavoro)	Invii a Celav per borse lavoro	Invii a Centri di formazione Fleming	Borse lavoro avviate	Contratti avviati
2018	8	1	0	0	4	4
2019	3	0	0	0	0	0

A fine 2019, inoltre, è partito il progetto "ART WORK UEPE", cui partecipa anche la Casa della carità per promuovere il re-inserimento socio-lavorativo di detenuti, in misura alternativa alla detenzione, in carico a Uepe Milano (l'Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna), con particolare attenzione alle fragilità legate alla dipendenza o all'esperienza migratoria.

L'intervento si inserisce all'interno del solco tracciato in precedenza da altri progetti simili, come A.R.I.A, MaMi, TRIO e N.E.T. Work UEPE cui la Casa della carità ha già preso parte, maturando esperienza e sviluppando competenze nel campo specifico dell'inserimento lavorativo delle persone in uscita dal carcere.

Lavori di pubblica utilità

Il lavoro di pubblica utilità (Lpu) è una sanzione penale che può sostituire la pena o sospenderla (nel caso della messa alla prova) e che consiste nella prestazione di un'attività non retribuita a favore della collettività da svolgere presso lo Stato, le regioni, le province, i comuni o presso enti e organizzazioni di assistenza sociale o volontariato. La Casa della carità ha scelto di essere uno di questi perché crede in un'idea di pena che non sia solo punitiva, ma formativa e riparativa.

Per questo, dal 2011, la Fondazione ha firmato una convenzione con il Tribunale di Milano per lo svolgimento di Lpu relativi ai reati di guida in stato di ebbrezza e guida sotto effetto di stupefacenti. Inoltre, dal 2018, la Casa della carità ha introdotto la possibilità di svolgere presso la Fondazione anche l'istituto della Messa alla prova per adulti per il reato di guida in stato di ebbrezza, tramite appositi programmi di trattamento.

TABELLA 33 - LPU

	LPU da convenzione (sostituzione pena)	LPU con Messa alla prova (sospensione della pena)	Totale 2019
Richieste ricevute (mail, telefonate, segnalazioni)	35	60	95
Totali progetti	17	17	34
Totale ore effettuate nel 2019	2149	1318	3467

CasAnziani

Fin dai primi anni di attività della Fondazione, un gruppo di anziani viene accolto due volte alla settimana alla Casa della carità, per una giornata di condivisione e sostegno. Gli anziani soli, principalmente residenti sul territorio del Municipio 2 del Comune di Milano, hanno l'occasione di stare insieme, pranzare e fare attività coinvolgenti. Gli operatori organizzano giornate dedicate a cinema e musica e uscite sul territorio, offrono un supporto per le pratiche burocratiche o le visite mediche e promuovono numerosi appuntamenti ricreativi e di socializzazione. Cruciale è anche la relazione con i familiari degli anziani, curata dagli operatori con particolare attenzione.

Nel 2019, il servizio ha funzionato per 106 giornate, tra le quali 8 occasioni speciali come domeniche e festività (Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto).

TABELLA 34 - CASANZIANI

	2019	2018	2017
Persone prese in carico	31	42	40
Uomini	9	12	13
Donne	22	30	27
Età media	84	83	85
Giornate insieme	106	101	107
Domeniche e festività	8	7	19

Casa Elena

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

grafica e sartoria. Alle attività di Casa Elena partecipano sia ospiti della Fondazione sia persone esterne.

Nel 2019, è proseguita la proficua collaborazione con il servizio docce e guardaroba iniziata l'anno precedente. Un aspetto caratteristico del progetto sono le uscite sul territorio, organizzate due volte a settimana. Si tratta di momenti ricreativi e culturali, decisi insieme alle persone che frequentano il centro diurno: cinema, bowling, visite a musei e mostre.

TABELLA 35 - CASA ELENA

	2019	2018	2017
Persone seguite	60	40	40
Uomini	40	23	18
Donne	20	17	22

Corso di italiano

Tramite il corso di italiano, gli ospiti stranieri della Fondazione hanno la possibilità di conseguire una conoscenza di base della nostra lingua, preconditione fondamentale per ogni progetto di autonomia e inclusione sociale, e di avere informazioni utili sulla vita in Italia. Il corso di italiano è tenuto da un gruppo di volontari specializzati e le lezioni avvengono in maniera personalizzata: ogni volontario segue un gruppo di due-tre ospiti mentre, in alcuni casi, si tratta di lezioni individuali. I volontari, accanto all'insegnamento, organizzano anche dei momenti conviviali per gli alunni del corso e per tutti gli ospiti.

TABELLA 36 - CORSO DI ITALIANO

	2019	2018	2017
Volontari	7	7	14
Studenti	13	19	38
Ore di corso annuali	565	627	731

Sostegno scolastico

Le attività di sostegno scolastico promosse dalla Casa della carità nel 2019 si sono svolte in tre modalità. La prima riguarda i minori delle famiglie ospitate dalla Fondazione. In questo caso, l'obiettivo è favorire l'inclusione sociale di questi minori attraverso l'inserimento scolastico e il successo formativo. L'attività consiste in una vera e propria presa in carico dell'istruzione e della formazione del minore, a partire dal supporto per l'iscrizione scolastica, fino ad arrivare alla mediazione con le istituzioni scolastiche, con cui gli operatori sono in stretto e costante contatto, e all'organizzazione di attività di doposcuola con l'aiuto di un gruppo di volontari. Vengono messi in campo, inoltre, interventi che mirano a sostenere i genitori nel loro ruolo educativo e nel superamento delle difficoltà che possono incontrare nel loro percorso di inclusione sociale.

Tra i minori seguiti, molti sono bambini rom e, infatti, la Fondazione, nel 2019, ha partecipato al Progetto nazionale per l'inclusione e l'integrazione dei bambini rom, sinti e caminanti (rsc), promosso dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali nel quadro delle azioni del PON *Inclusione* 2014-2020 e realizzato in collaborazione con il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, il Ministero della salute e l'Istituto degli Innocenti.

Il secondo tipo di intervento è stato, invece, realizzato nell'ambito del progetto *P.a.r.i.* promosso dalla Fondazione Somaschi in collaborazione con il Comune di Milano e selezionato da Con i Bambini nell'ambito del Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile. Le attività del progetto cui partecipa la Fondazione coinvolgono gli alunni, i genitori e il corpo docente delle scuole di via Bottego e via San Mamete, appartenenti all'Istituto Comprensivo Statale G.B. Perasso di Milano. Si tratta di due scuole situate nelle vicinanze della sede della Fondazione e caratterizzate da una forte presenza di alunni stranieri o di origine straniera. Il lavoro nelle scuole, finalizzato a promuovere una scuola più inclusiva e a combattere la dispersione scolastica, è rivolto non solo ai bambini di origine Rom Sinti e Caminanti ma a tutti i bambini presenti nella classe di progetto, agli insegnanti, ai genitori con l'idea che una scuola inclusiva sia una scuola accogliente e migliore per tutti.

Le attività previste dal progetto sono: la formazione per insegnanti, le attività con la metodologia cooperativa realizzata dagli insegnanti e dagli operatori, i laboratori *learning by doing* a cura di esperti e operatori e la rigenerazione degli spazi attraverso l'attivazione FabLab.

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

Le attività sul territorio

(413-1) (G4-S01)

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

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

Nel 2019, le attività sul territorio della Casa della carità hanno coinvolto 1.071 persone, che in modi diversi hanno trovato un sostegno grazie all'operato della Fondazione, dai servizi di custodia sociale alle attività di musicoterapia, dall'assistenza psichica al sostegno alle famiglie.

Progetto Scegliere insieme la strada di casa

Zona di intervento: Municipio 2 di Milano

Inizio del servizio: 2015

Convenzioni: Comune di Milano

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

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

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

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

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

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

Il progetto, iniziato nel 2015, è stato rinnovato tramite bando nel 2018.

TABELLA 37 - SCEGLIERE INSIEME LA STRADA DI CASA

	2019	2018	2017
Persone seguite	620	547	458
Uomini	230	202	150
Donne	390	345	308
Persone seguite con più di 60 anni	430	403	347
Interventi a domicilio	26.540	25.446	22.741
Interventi di socializzazione	1.138	1.088	946

Progetto per la cura del disagio psichico a Crescenzago

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

La Casa della carità realizza un progetto per la cura del disagio psichico delle persone che vivono nel quartiere di Crescenzago e afferiscono al Centro psicosociale (CPS) 10 di via Asiago. L'iniziativa è in collaborazione con il Dipartimento di salute mentale della Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico. L'obiettivo è migliorare le condizioni di vita delle persone seguite dal CPS rendendole il più possibile autonomi nel prendersi cura della propria salute mentale. Inoltre, vengono proposte attività di coinvolgimento in luoghi di socializzazione, la partecipazione a spettacoli ed eventi artistici e laboratori di musicoterapia e terapeutica artistica.

TABELLA 38 - PROGETTO PER LA CURA DEL DISAGIO PSICHICO A CRESCENZAGO

Dato	2019	2018	2017
Persone seguite	86	100	72
Uomini	42	62	45
Donne	44	38	27
Nuove persone	45	43	11
Interventi alla Casa della carità (gruppi di musicoterapia e di terapeutica artistica)	979	970	853
Interventi a domicilio	586	636	797
Interventi sul territorio	53	25	99
Giorni di ospitalità in Casa della carità	730	730	668

Progetto Diogene

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

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

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

TABELLA 39 - PROGETTO DIOGENE

	2019	2018	2017
Persone seguite totali	54	53	60
Uomini	37	34	29
Donne	17	19	31
Persone seguite in strada	25	28	32
Persone seguite in Casa della carità	10	11	13
Persone seguite in ambulatorio di etnopsichiatria	18	14	15
Uscite degli operatori	119	118	125

Unità mobile “Strade nuove”

Zona di intervento: Milano | Inizio del servizio: 2018

Convenzioni: Comune di Milano | Partner: Associazione Volontari Francescani

Nel 2019, la Casa della carità ha sostenuto le attività dell'unità mobile “Strade nuove” promossa dall'Associazione Volontari Francescani. L'unità mobile, con il supporto di un camper messo a disposizione dalla Fondazione, organizza uscite quattro volte a settimana su tutto il territorio di Milano, con i volontari organizzati in turni che coprono porzioni diverse delle città.

L'unità mobile lavora in favore delle persone senza dimora, garantendo loro cibo e bevande, vestiti, coperte, prodotti per l'igiene personale, ma soprattutto ascolto e vicinanza.

Nel 2019, l'unità mobile ha coinvolto 35 volontari, per circa 200 uscite e più di 3.200 ore di volontariato. In media, nel corso di ogni turno, sono state incontrate circa 30 persone senza dimora.

Progetto Proviamociassieme

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

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

Gli operatori seguono le persone nella loro vita quotidiana con l'obiettivo di migliorare le loro condizioni di vita e renderle più indipendenti e inserite nella vita sociale del quartiere. Le azioni messe in campo, oltre che di carattere assistenziale e riabilitativo, prevedono il sostegno all'abitare attraverso lavori di bonifica, manutenzione e abbellimento delle abitazioni, il consolidamento di gruppi di auto-aiuto e momenti di autogestione, il contrasto alla cronicizzazione della malattia.

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

TABELLA 40 - PROGETTO PROVIAMOCIASSIEME

	2019	2018	2017
Persone seguite	119	116	123
Uomini seguiti	65	53	64
Donne seguite	54	63	59
Nuove persone	14	12	17

Progetto Primi Passi

Zona di intervento: Municipio 2 del Comune di Milano | Inizio del servizio: 2017
Convenzioni: ATS con Comune di Milano (capofila), Comin cooperativa sociale di solidarietà, Associazione Amici del Parco Trotter, Progetto Integrazione, Cooperativa sociale Tempo per l'Infanzia, Associazione culturale Villa Pallavicini

Il progetto "Primi passi. Polo sperimentale per la prima Infanzia" ha l'obiettivo di contrastare la povertà educativa nel Municipio 2 della città di Milano, rivolgendosi alle famiglie con figli da 0 a 6 anni che vivono situazioni di disagio.

La Fondazione, nel 2019, ha lavorato per l'inclusione sociale di famiglie straniere con figli, presenti da poco in Italia, garantendo loro supporto psico-sociale, medico e legale. Inoltre, la Biblioteca del Confine ha promosso delle attività con i bambini dell'asilo nido comunale e della scuola dell'infanzia comunale, situate entrambe in via San Mamete,

accanto alla Casa della carità. Obiettivo dell'intervento è stato stimolare le competenze di lettura, comprensione e produzione linguistica scritta dei bambini, coinvolgendo famiglie ed educatrici.

Capofila di Primi Passi è il Comune di Milano, con partner ATS, oltre alla Fondazione, Comin Cooperativa Sociale di Solidarietà, Amici del Parco Trotter, Progetto Integrazione, Tempo per l'Infanzia e Villa Pallavicini. Il monitoraggio delle azioni e della costruzione di strumenti è affidato a Codici Ricerche; mentre la valutazione d'impatto verrà effettuata dall'Università Cattolica. Il progetto sostenuto dal Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile ed è stato selezionato dall'impresa sociale Con i Bambini, organizzazione senza scopo di lucro interamente partecipata dalla Fondazione CON IL SUD e nata proprio per attuare i programmi del fondo.

TABELLA 41 - PROGETTO PRIMI PASSI

	2019	2018
Genitori coinvolti	21	44
Minori coinvolti	85	79
Totale persone coinvolte	106	123

Progetto Due mani in più

Dal 2017, la Casa della carità partecipa al progetto *Due mani in più* di Coop Lombardia, che prevede la consegna della spesa a domicilio a persone anziane, disabili o in situazioni di non autosufficienza. Due volte a settimana, un ospite della Casa della carità si occupa di ritirare la spesa dal supermercato di via Palmanova, a Milano, e, aiutato da un volontario, di consegnarla ad alcuni anziani dei quartieri Crescenzago, Cimiano, via Palmanova e via Padova. In questo modo, il servizio agli anziani della zona è diventato anche una piccola occasione di inserimento lavorativo.

Cultura

Azione sociale e riflessione culturale, insieme

L'Accademia della carità riunisce le attività culturali della Casa della carità, che si rivolgono a tutta la cittadinanza e che nascono dalla necessità di studiare e rendere patrimonio comune le esperienze maturate nell'intervento sociale quotidiano. Un'attenzione particolare viene riservata al tema della formazione, a cominciare da quella per operatori e volontari della Fondazione. All'interno dell'Accademia operano il SOUQ – Centro Studi Sofferenza Urbana e la Biblioteca del Confine, soggetti che, a loro volta, sono fulcro di reti di realtà culturali e sociali diverse, che concorrono a vario titolo a organizzare, promuovere e sostenere le molte iniziative della Casa della carità.

TABELLA 42 - INIZIATIVE CULTURALI E PARTECIPANTI

	2019	2018	2017
Iniziative	163	164	231
Partecipanti	5.230	6.436	3.390

Nel 2019, l'Accademia della Casa della carità, nel suo complesso, ha promosso 163 iniziative culturali, coinvolgendo 5.230 persone. Nel corso dell'anno, il lavoro dell'Accademia ha seguito cinque direzioni principali, occupandosi di tematiche fortemente legate alle attività sociali della Fondazione e strettamente connesse tra loro.

SALUTE

La salute non è l'assenza di malattia, ma un concetto molto più ampio di benessere fisico, psichico, affettivo, relazionale e spirituale. È un bene comune, da costruire come comunità, sui territori, nella vita quotidiana e non solo nei momenti di malattia o acuzie. Quest'idea di salute, che implica l'inclusione sociale, la giustizia e l'accesso ai diritti di base è l'idea di salute che sta alla base di ogni intervento sociale della Fondazione. La salute così intesa, quindi, non è materia solo per aziende ospedaliere e sanitarie, ma riguarda anche le istituzioni locali, gli enti del terzo settore e, più in generale, tutti i membri della comunità, che possono favorire la creazione di legami di fiducia e condivisione, positivi per i pazienti e per i cittadini più fragili. Per raggiungere questo obiettivo, per tutto l'anno, sono proseguiti i lavori del progetto Casa Salute, iniziato nel 2014 dalla Casa della carità insieme alla Fondazione Santa Clelia Barbieri, con il lancio dell'omonimo [manifesto](#).

IMMIGRAZIONE

L'immigrazione è un fenomeno strutturale da affrontare unendo umanità e legalità, rispetto dei diritti e attenzione alle fasce deboli. La Casa della carità, che nella sua storia ha contato ospiti di 95 nazionalità differenti, lo sperimenta da anni, accogliendo numerosi

cittadini stranieri. L'immigrazione, quindi, non è un'emergenza. Al contrario, se ben governata, può essere una risorsa per le nostre comunità. Perché lo sia davvero, sono urgenti innanzitutto canali sicuri e legali di ingresso in Italia e in Europa. Poi, è necessario puntare su accoglienza di qualità, lavoro e inclusione, non criminalizzando la solidarietà nei confronti dei migranti.

ROM, SINTI E CAMINANTI

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

Contestualmente, la Casa della carità è impegnata anche in attività culturali che mirano a sostenere le sue azioni sociali, promuovendo una maggiore conoscenza delle comunità rom e facendo pressioni sulle istituzioni affinché agiscano in loro favore. In tal senso, nel 2019, due sono stati i momenti importanti. Il primo è stato l'avvio del progetto nazionale [PAL - Piani Azione Locale](#), cui la Fondazione partecipa al fine di favorire la partecipazione dei Rom alla vita sociale, politica, economica e civica. Il secondo è stato il convegno "[Rom e sinti in Italia? Sail pe!](#) – Costruire percorsi sociali, culturali e di cittadinanza con rom e sinti è possibile", che si è tenuto in settembre alla Casa della carità, per due giorni e con partecipanti da tutta Italia ed Europa.

TERRITORIO

Il bisogno di relazioni è molto forte nelle città contemporanee. E, molto spesso, lo è ancora di più nelle periferie urbane. Per rispondervi, la cultura è uno strumento importante perché crea occasioni di incontro, stimola il confronto e genera socialità. Per questo, la Casa della carità, fin dalla sua nascita, si è impegnata per organizzare delle attività culturali per il territorio sul quale si trova, con una particolare attenzione per i bambini e gli anziani. Nel corso del 2019, in particolar modo grazie alla collaborazione con l'Associazione Amici Casa della carità, sono stati organizzati concerti, spettacoli teatrali, presentazioni di libri e momenti di sensibilizzazione rivolti innanzitutto agli abitanti dei quartieri Crescenzago e Adriano, tutti a ingresso gratuito. Inoltre, la Biblioteca del Confine ha portato avanti un prezioso lavoro con le scuole del territorio, con progetti di promozione della lettura e una particolare attenzione ai temi della multiculturalità.

ECOLOGIA INTEGRALE

Il concetto di ecologia integrale è al centro dell'enciclica "Laudato si'" di Papa Francesco. L'idea è che la difesa e la custodia dell'ambiente non siano separate dalla cura per la condizione umana e dalla lotta contro l'ingiustizia e le diseguaglianze. È un messaggio forte, rivolto a credenti e non credenti, sul quale la Casa della carità ha riflettuto molto, ponendolo alla base del suo operato culturale. L'Enciclica considera il vivente, il modo in

cui la vita si riproduce e si rigenera, la fonte normativa delle regole che dovrebbero presiedere anche ai rapporti degli esseri umani tra loro e con l'ambiente. In questo contesto, lo scarto è la manifestazione principale e più evidente di un'economia di tipo lineare. Un paradigma che non si applica solo alle cose, ma anche al vivente in genere e all'essere umano in particolare. La condizione dei poveri, degli esclusi, degli esseri umani sfruttati finché servono, finché sono produttivi o alimentano il consumo, per poi essere messi ai margini del consorzio umano, è la manifestazione, nel sociale, di un paradigma devastante che investe tutti i rapporti degli esseri umani tra di loro e con la Terra. Perciò è necessaria una conversione ecologica, che porti all'adozione di un sistema economico circolare. Il tema dell'ecologia integrale è stato al centro della [Settimana Ecovirtuosa](#) organizzata dalla Casa della carità nel mese di luglio e intitolata "Da scarti a risorse".

SOUQ – Centro Studi Sofferenza Urbana

La Casa della carità promuove attività di ricerca scientifica attraverso il SOUQ – Centro Studi Sofferenza Urbana. In queste azioni sono coinvolti gli operatori della Casa con l'obiettivo di legare le attività sociali e culturali della Fondazione, in un processo di continua ricerca. In particolare, il SOUQ si occupa dei fenomeni relativi alla sofferenza urbana, vale a dire dei problemi sociali presenti nelle metropoli del mondo: emarginazione, esclusione, povertà, discriminazioni e migrazioni. Nel 2019, il SOUQ ha organizzato il seminario "[Parole perdute da ritrovare](#)", dedicato a tre grandi temi: ambiente e clima, lavoro, giustizia e cura.

Convegno "Africa, alle radici dell'immigrazione"

Nel 2019, si è tenuto il convegno internazionale che il SOUQ organizza con cadenza biennale. L'edizione 2019, promossa insieme al Centro Orientamento Studi Africani e alla rivista Africa, e ospitata dall'università IULM di Milano, si è tenuta il 14 marzo e ha avuto come titolo "Africa, alle radici dell'immigrazione". Nel corso dell'iniziativa, hanno tenuto due lectio magistralis Adama Dieng, sottosegretario alle Nazioni Unite e Consigliere del Segretario Generale sul genocidio e lo scrittore senegalese Boubacar Diop. Il convegno è stato preceduto da tre incontri preparatori, che hanno coinvolto in particolar modo operatori e volontari della Casa della carità.

Pubblicazioni

Nel 2019 sono stati pubblicati il diciannovesimo e il ventesimo numero della rivista on line del centro studi. È stato inoltre dato alle stampe, edito da Il Saggiatore, l'annuario SOUQ 2019 intitolato "Istituzioni e conflitti" a cura di Simona Sambati e Benedetto Saraceno. Tutti i numeri della rivista on line sono disponibili, gratuitamente, sul sito www.souqonline.it

SOUQ Film Festival – 8^a edizione

A novembre 2019 si è tenuta l'ottava edizione del SOUQ Film Festival, la rassegna cinematografica di cortometraggi promossa in collaborazione con il Piccolo Teatro di Milano. Per la prima volta, il festival è stato ospitato dall'Anteo Palazzo del Cinema.

All'iniziativa hanno partecipato 24 cortometraggi di dieci paesi diversi e due lungometraggi fuori concorso. Ad aggiudicarsi il premio della giuria è stato "Fireflies", di Amelia Nanni. Questa la motivazione: "Con una regia sicura che rivela la grande abilità e padronanza nell'uso del medium cinematografico, e una fotografia molto curata, la regista affronta il tema dell'immigrazione e dell'integrazione con delicatezza e profondità. Il suo lavoro con i giovani attori restituisce in modo naturale allo spettatore l'immaginario e le emozioni di bambini costretti ad affrontare situazioni superiori alle loro stesse forze". A essere premiato dal pubblico in sala è stato invece "Baradar", di Beppe Tufarulo, sul viaggio di due fratelli afgani.

Biblioteca del confine "Carlo Maria Martini"

La Casa della carità ospita la Biblioteca del Confine, dal 2012 intitolata a Carlo Maria Martini e punto di riferimento per ospiti, operatori e volontari della Fondazione, ma anche per gli abitanti del quartiere. Gli operatori della biblioteca promuovono attività di prestito, consultazione e documentazione, ma organizzano anche progetti ed eventi culturali per tutte le fasce d'età, con un'attenzione specifica per i cittadini più giovani e più fragili. La Biblioteca del Confine fa parte di [Bibliorete](#), un catalogo condiviso di documenti e volumi con altre biblioteche che operano nell'area sociale e culturale di Milano. I partner del progetto sono: associazione BiblioLavoro, Caritas Ambrosiana, Fondazione Culturale San Fedele e Fondazione ISMU.

Nel 2019, la biblioteca ha continuato il lavoro iniziato con le scuole del territorio, in particolare, con quella dell'istituto di via San Mamete, per la costruzione di una vera e propria biblioteca scolastica. È proseguito anche l'impegno nel progetto "Biblioteche in rete a San Vittore", che con altri partner promuove la lettura tra i detenuti e realizza attività culturali in grado di dare vita a uno scambio tra il carcere e la città.

La Biblioteca del Confine, inoltre, ha avviato nuove collaborazioni pensate per raggiungere nuove persone, tra cui i bambini tra gli zero e i sei anni e gli anziani. In entrambi i casi, le azioni sono iniziate nel 2020 e rientreranno quindi nella prossima edizione del Bilancio di sostenibilità. Infine, la Biblioteca del Confine ha lavorato insieme al SOUQ - Centro Studi Sofferenza Urbana, in occasione del convegno "Africa, alle radici dell'immigrazione" e della Settimana Ecovirtuosa.

Nel 2019, il patrimonio della Biblioteca è arrivato a contare 12.339 documenti. Complessivamente, nel 2019 la Biblioteca del confine ha organizzato 72 iniziative culturali, che hanno coinvolto 834 persone.

TABELLA 43 - BIBLIOTECA DEL CONFINE

	2019	2018	2017

Totale documenti	12.339	12.636	11.875
Nuovi volumi catalogati	263	761	468
Prestiti	235	244	291
Mancati rientri	67	45	45
Nuovi utenti	47	84	47
Iscritti	1.067	1.034	950

Società di lettura

Nel 2019 la Biblioteca del Confine ha realizzato, nell'ambito della Società di lettura creata con il liceo scientifico statale Alessandro Volta di Milano, una rassegna di laboratori di lettura e scrittura che ha coinvolto alcuni ragazzi ospiti della Fondazione, alcuni studenti del Liceo Volta e i giovani detenuti della Casa circondariale San Vittore, grazie alla collaborazione con l'associazione Gruppo Carcere "Mario Cuminetti". Per la prima volta, hanno preso parte all'iniziativa anche gli studenti del Liceo Classico Statale "Giovanni Berchet" di Milano. Il testo sul quale si è lavorato è stato "La misura di tutto" di Camilla Ronzullo. Complessivamente, si sono tenuti cinque eventi, che hanno coinvolto 350 persone, tra operatori studenti, detenuti, ospiti e insegnanti.

Oggi leggo da protagonista

Nel 2019, la Biblioteca del Confine ha portato avanti il progetto *Oggi leggo da protagonista*, per l'avvicinamento alla lettura e la conoscenza delle attività della biblioteca a favore dei bambini delle scuole primarie dell'Istituto Comprensivo Statale G.B. Perasso di Milano. L'iniziativa, avviata ormai da diversi anni, coinvolge le scuole che hanno sede nella stessa zona di Milano in cui sorge la Casa della carità e che sono caratterizzate da un elevato numero di alunni stranieri o di origine straniera. A causa di finanziamenti inferiori rispetto agli anni precedenti, il progetto, nel 2019, ha ridotto alcune attività e coinvolto un numero inferiore di bambini.

TABELLA 44 - OGGI LEGGO DA PROTAGONISTA

	2019	2018	2017
Bambini coinvolti	300	780	550

Campagne sociali

Nel 2019, è proseguito l'impegno della Casa della carità all'interno della campagna [Ero straniero - L'umanità che fa bene](#), che chiede una riforma della legge sull'immigrazione in Italia. Ad essa, si sono aggiunte anche la conclusione dell'iniziativa europea "[Welcoming Europe](#)" e il lancio della campagna [#IoAccolgo](#). In questo ambito, è importante sottolineare come la Casa della carità abbia organizzato e ospitato un incontro con dei rappresentanti dell'Alto commissariato delle Nazioni Unite per i diritti umani, a Milano per ricerche sul tema dei cosiddetti "Decreti sicurezza", approvati dal Governo italiano nel 2018.

La Fondazione, inoltre, ha confermato il suo impegno anche in quelle campagne che la vedevano già protagonista. Tra queste si segnalano la Campagna Salute Mentale e [Mettiamoci in Gioco](#). La prima, che riunisce numerose realtà lombarde impegnate nell'ambito della psichiatria, si è mobilitata per denunciare e superare le criticità ed i ritardi nell'applicazione della Riforma regionale per la salute mentale del 2016. La seconda, all'interno della quale la Fondazione è parte del coordinamento lombardo, ha tenuto a Milano la terza edizione degli Stati generali per il contrasto al gioco d'azzardo, cui ha partecipato anche il presidente della Casa della carità don Virginio Colmegna.

Eventi culturali

La Fondazione, oltre alle attività strutturali promosse dal SOUQ e dalla Biblioteca del Confine, promuove e ospita una serie di iniziative culturali, artistiche e di sensibilizzazione legate ai temi dei quali si occupa, spesso in collaborazione con altre realtà. Tutti gli eventi sono stati a ingresso libero e gratuito, aperti a tutta la cittadinanza e, in particolar modo, agli abitanti dei quartieri vicini alla sede della Casa della carità.

Tra i più significativi, ci sono: il ciclo di sette incontri [“Con uno sguardo umano – Fermare la disumanizzazione, fare insieme il futuro”](#), realizzato insieme alla Casa della Cultura; la presentazione del Bilancio di sostenibilità 2018 della Casa della carità, avvenuta alla presenza dell'economista Stefano Zamagni; l'anniversario della Fondazione, declinato in due momenti, uno spettacolo per i bambini del quartiere e una riflessione con la clarissa cappuccina suor Chiara Francesca Lacchini e il sociologo Mauro Magatti. La Fondazione inoltre ha collaborato all'organizzazione del [forum](#) “Un'alleanza per il clima, la terra e la giustizia sociale” dell'associazione Laudato Si', tenutosi a gennaio a Palazzo Reale.

Percorsi di conoscenza e volontariato

La Casa della carità ospita spesso, nella sua sede, gruppi di cittadini che vogliono conoscere la Fondazione, entrare in relazione con le persone che vi abitano e mettersi a disposizione per alcune attività di volontariato. Si tratta, in alcuni casi, di giornate singole, in altri, di periodi residenziali più lunghi. In particolare, è forte la richiesta da parte di gruppi di giovani: scuole, parrocchie e oratori, scout e associazioni. Per la Fondazione, si tratta di importanti occasioni per far conoscere le proprie attività e il proprio pensiero, per dialogare con la cittadinanza, per raccogliere spunti e stimoli sulle tematiche delle quali si occupa.

TABELLA 45 - PERCORSI DI CONOSCENZA E VOLONTARIATO

	2019	2018	2017
Persone	911	915	476
Gruppi	50	45	16
Giorni	99	92	47

Nel 2019, complessivamente, sono state ospitate dalla Casa della carità per percorsi di conoscenza e volontariato 911 persone di 50 gruppi diversi, per un totale di 99 giorni un dato in linea con quello dell'anno precedente.

Spiritualità

Accanto alle attività di accoglienza e ospitalità, la Casa della carità organizza momenti di silenzio, riflessione e preghiera, che nascono dal modo di vivere e di ospitare della Fondazione. La Casa della carità è aperta a tutti, credenti e non, persone in ricerca e di religioni diverse. In questo laboratorio di fraternità e convivialità, il valore straordinario che si vive è quello della relazione con l'altro. Per questo le proposte di spiritualità della Fondazione sono aperte a tutta la cittadinanza, a cominciare da operatori, volontari e ospiti della Casa. Tra queste, ricordiamo il [Cammino di spiritualità](#), un percorso annuale, che è stato riproposto anche nel 2019.

Trasparenza

Sostenibilità sociale, economica e ambientale

Rendiconto sociale

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

In questo capitolo del Bilancio di sostenibilità vengono presentati gli indicatori definiti dalle linee guida GRI-Standards per tre aspetti: sociale, economico e ambientale. Tra gli indicatori previsti dal modello di riferimento sono stati scelti e calcolati quelli più significativi per la Fondazione e per il tipo di attività che svolge. Un aspetto centrale del rendiconto sociale della Casa della carità è quello legato ai lavoratori. Come già indicato nel capitolo dedicato alla Fondazione, nel corso del 2019, hanno lavorato per la Fondazione un totale di 110 persone, con diverse tipologie di contratti e per periodi diversi. Tra queste, si contano 90 dipendenti, 16 consulenti e 4 collaboratori.

Dipendenti

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

Tutti gli indicatori relativi ai dipendenti (ad eccezione di 404-1, 404-2, 405-1) sono calcolati sulla base del numero di dipendenti assunti dalla Fondazione al 31 dicembre 2019. Negli ultimi tre anni, il numero dei dipendenti della Casa della carità ha mostrato una lieve, ma costante crescita, confermata anche nel 2019.

TABELLA 46 - PERSONALE DIPENDENTE AL 31 DICEMBRE

		2019	2018	2017
COMMERCIO	INDETERMINATO QUADRO	1	3	3
	INDETERMINATO IMPIEGATO	3	3	3
	DIRIGENTE	1	1	1
GIORNALISTI	INDETERMINATO	1	1	1
UNEBA	INDETERMINATO QUADRO	7	7	7
	INDETERMINATO IMPIEGATO	35	34	36
	INDETERMINATO OPERAIO	20	17	17
	DETERMINATO IMPIEGATO	11	9	7
	DETERMINATO OPERAIO	4	5	3
TOTALE		83	80	78

Poiché tra i dipendenti considerati ci sono sia lavoratori con un contratto full time sia lavoratori con diverse forme di contratti part time, è utile calcolare anche un indicatore come il Full time equivalent. Il Full time equivalent, (FTE o Equivalente a tempo pieno), riparametra l'impiego di dipendenti part time a quello dei dipendenti a tempo pieno consentendo di misurare in maniera univoca il numero dei dipendenti e di indicare lo sforzo erogato dalla Fondazione. Arrotondando il dato per eccesso, gli 83 dipendenti della Casa della carità equivalgono a 65 Full time equivalent, ciò significa che sono diverse le persone che hanno dei contratti part time, soprattutto per quanto il settore delle pulizie della struttura.

Come mostra la tabella seguente, il rapporto tra numero dei dipendenti e FTE è sostanzialmente costante e conferma quanto le variazioni del numero dei dipendenti siano legate ad aggiustamenti minori che non cambiano l'impianto complessivo dell'organizzazione del lavoro.

TABELLA 47 - NUMERO DI DIPENDENTI E DI FTE

	2019	2018	2017
Dipendenti	83	80	78
FTE	65	64	61

Il 49,4% dei dipendenti della Fondazione è composto da persone di genere femminile, il 20,5% da cittadini stranieri e il 63% da persone tra i 30 e i 50 anni. I primi due dati sono rimasti sostanzialmente invariati rispetto all'anno precedente (erano rispettivamente il 50 e 20 per cento), mentre il terzo è cresciuto. Per contro, sono diminuite rispetto al 2018 le quote di dipendenti con meno di 30 anni e con più di 50.

GRAFICO 1 - PERSONALE DIPENDENTE, GENERE, 2019

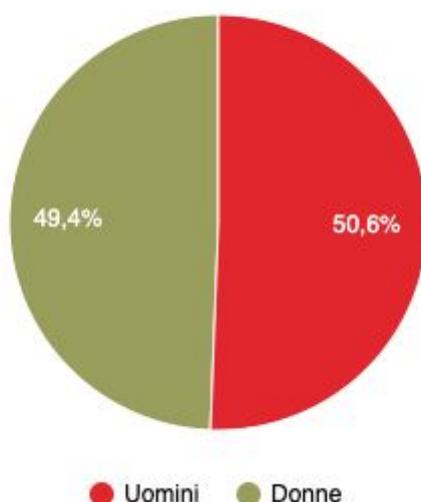


GRAFICO 2 - PERSONALE DIPENDENTE, NAZIONALITÀ, 2019

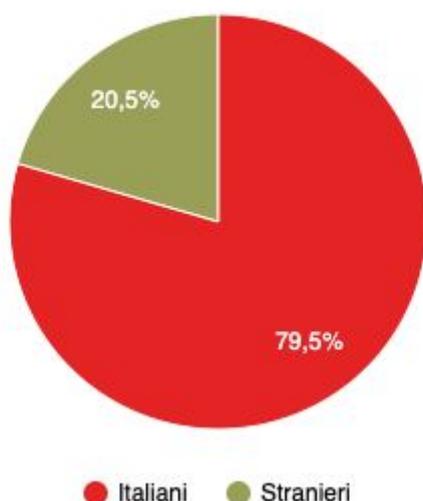
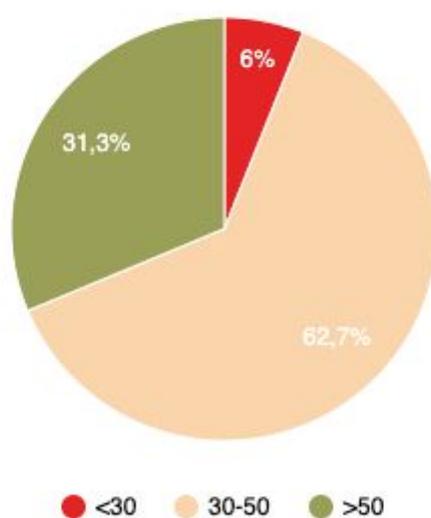


GRAFICO 3 - PERSONALE DIPENDENTE, ETÀ, 2019

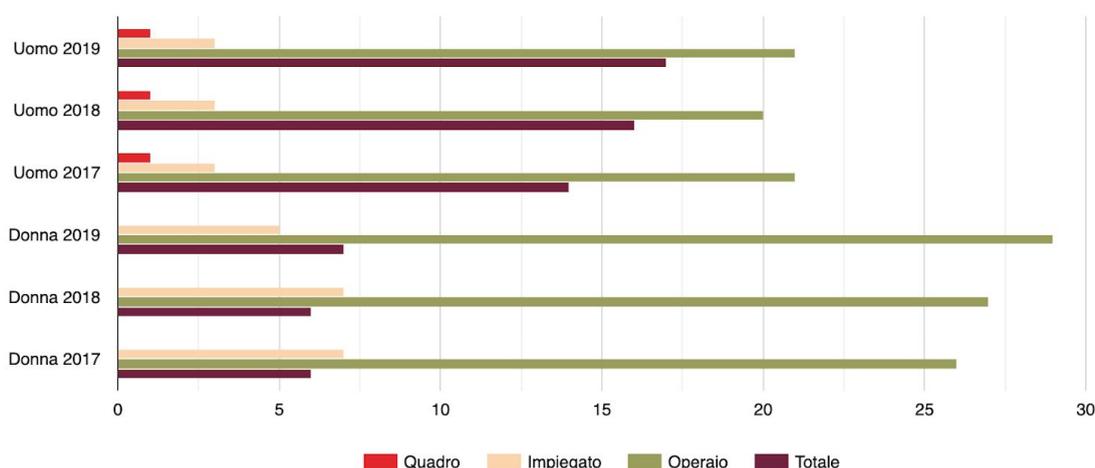


La Fondazione applica tre contratti collettivi nazionali di lavoro: Commercio Distribuzione e Servizi, Lavoro giornalistico e UNEBA. Quest'ultimo, il più utilizzato, è il contratto collettivo nazionale di riferimento per i settori socioassistenziale, sociosanitario ed educativo.

Numero totale e tasso di assunzione, turnover del personale

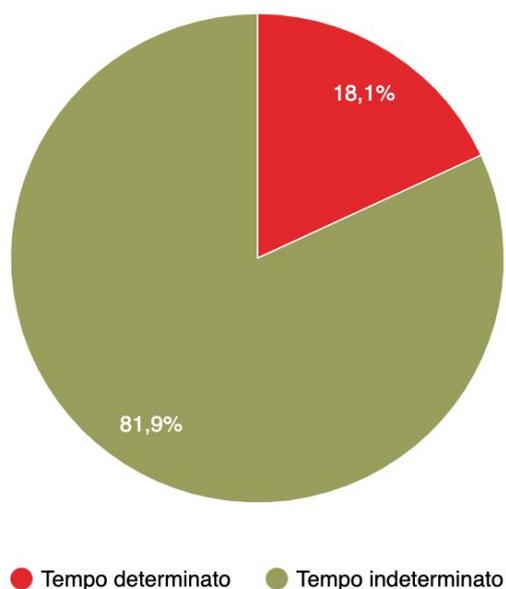
Confrontando i dati 2019 e 2018, non emergono cambiamenti particolarmente significativi, ma soltanto aggiustamenti di minore entità.

GRAFICO 4 - PERSONALE DIPENDENTE PER QUALIFICA E GENERE



La percentuale di contratti a tempo indeterminato sul totale si conferma superiore all'80 per cento per il quarto anno consecutivo. In quanto a benefit, non sono previste differenze tra contratti a tempo indeterminato e determinato.

GRAFICO 5 - CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO - INDETERMINATO 2019



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

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

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

TABELLA 48 - TURNOVER

	2019	2018	2017	2016
Turnover Uomini	7,9%	14,9%	11,6%	13,7%
Turnover Donne	12,3%	8,6%	15,2%	9,1%
Turnover complessivo	10,0%	12,0%	13,3%	11,5%

Il tasso di turnover 2019 si attesta su livelli simili a quelli dell'anno precedente, facendo registrare un ulteriore leggero calo, ma confermandosi ampiamente dentro dei livelli fisiologici per un'organizzazione delle dimensioni della Casa della carità.

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

(401-3) (G4-LA3)

Nel 2019, come nel 2018, 2017 e 2016, il diritto al congedo parentale è stato usufruito da tutte le persone che ne hanno fatto richiesta. Il tasso di rientro al lavoro ed il reintegro nelle proprie mansioni è stato pari al 100%.

Periodo minimo di preavviso a fronte di modifiche organizzative

(402-1) (G4-LA4)

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

Numero e percentuale di lavoratori Rappresentanti per la Salute e Sicurezza

(403-4) (G4-LA5)

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

Tasso infortuni, malattie professionali, giornate perse

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

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

TABELLA 49 - INFORTUNI, MALATTIE, MATERNITÀ E PATERNITÀ (%)

	2019	2018	2017
Tasso infortuni uomini*	0,0	0,0	0,0
Tasso infortuni donne*	0,2	0,0	0,0
Malattia uomini**	2,8	1,3	1,7
Malattia donne**	1,1	1,8	1,3
Paternità	0,2	0,2	0,0
Maternità	6,6	4,5	3,9

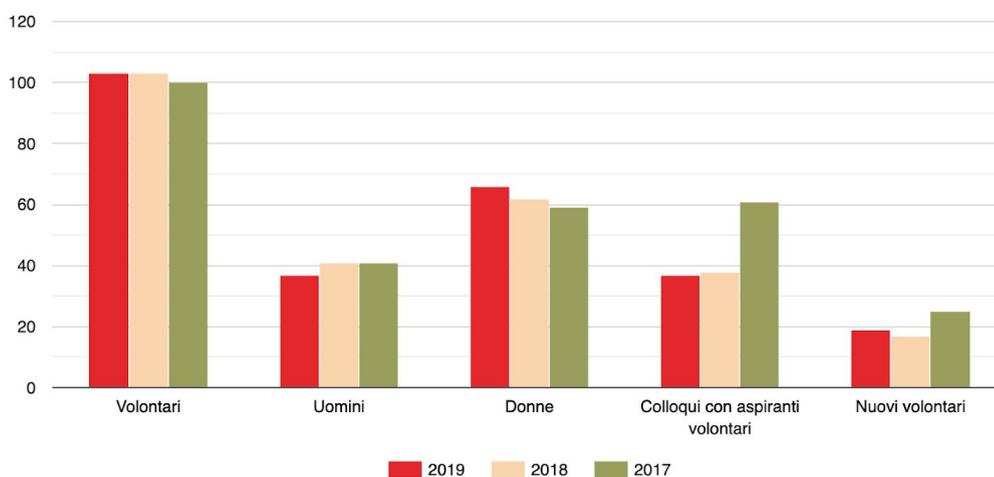
*Nel calcolo del tasso, si considerano anche gli infortuni in itinere, cioè che avvengono durante il normale tragitto di andata e ritorno tra l'abitazione e il luogo di lavoro.

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

Volontari

All'interno della Casa della carità, i volontari ricoprono un ruolo strutturale e vitale. Nel 2019, sono 103 i cittadini che si sono impegnati come volontari alla Casa della carità, di cui 66 donne e 37 uomini. Nel corso dell'anno, 19 nuovi volontari hanno iniziato a prestare servizio alla Casa della carità. I dati sono in linea con quelli dell'anno precedente. Sono cresciute le donne ed è aumentato lievemente anche il numero dei nuovi volontari.

GRAFICO 6 - VOLONTARI



Nel corso dell'anno, i volontari hanno garantito alla Fondazione almeno 9.711 ore di volontariato, con un impegno maggiore al servizio docce e guardaroba, al centro d'ascolto, alle attività di manutenzione della sede, al corso di italiano e alla custodia sociale. Complessivamente, il dato è cresciuto rispetto al 2018, quando era stato di 8.819 ore.

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

Formazione

(404-1 | 404-2) (G4-LA9 | G4-LA10)

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

In particolare, nel 2019, è stato proposto un percorso di formazione rivolto a dirigenti e coordinatori, sul nuovo modello organizzativo introdotto nel 2018.

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

TABELLA 50 - FORMAZIONE

	2019		2018		2017	
	Ore	Incontri	Ore	Incontri	Ore	Incontri
Per dirigenti e coordinatori	24	8	12	4	-	-
Supervisioni delle équipes con attenzione formativa	84	42	144	32	155	55
Per volontari	8	4	10	5	12	4
Per l'équipe di Casa Francesco	12	3				
TOTALE	128	57	194	52	242	74

Composizione degli organi direttivi per genere, età, qualifica

(405-1) (G4-LA12)

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

La governance della Fondazione è perfettamente bilanciata tra uomini e donne, è composta in maggioranza da persone sopra i 50 anni di età e più della metà dei suoi membri non percepisce retribuzione, dal momento che, per statuto, il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e i Revisori dei conti non percepiscono emolumenti e svolgono quindi la loro attività a titolo gratuito. Tutti i dati sono confermati rispetto al 2018, dal momento che non ci sono stati cambiamenti all'interno della governance.

GRAFICO 7 - COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DIRETTIVI PER GENERE

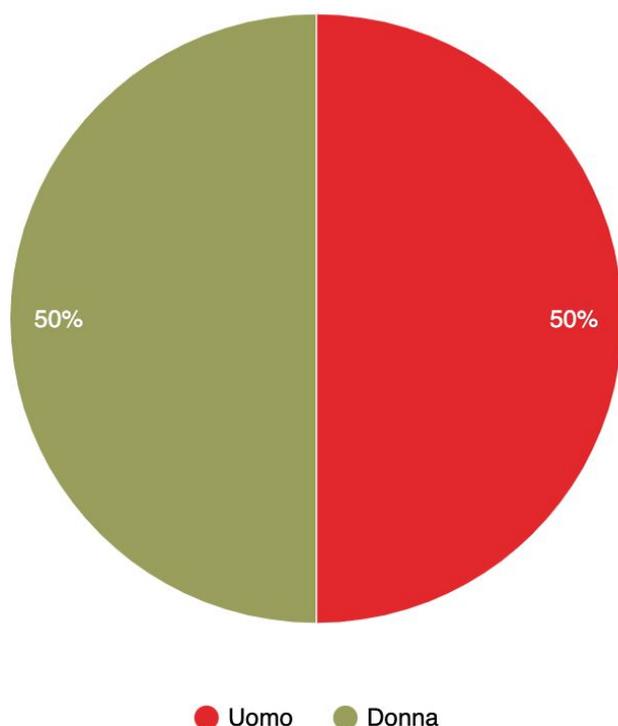


GRAFICO 8 - COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DIRETTIVI PER ETÀ

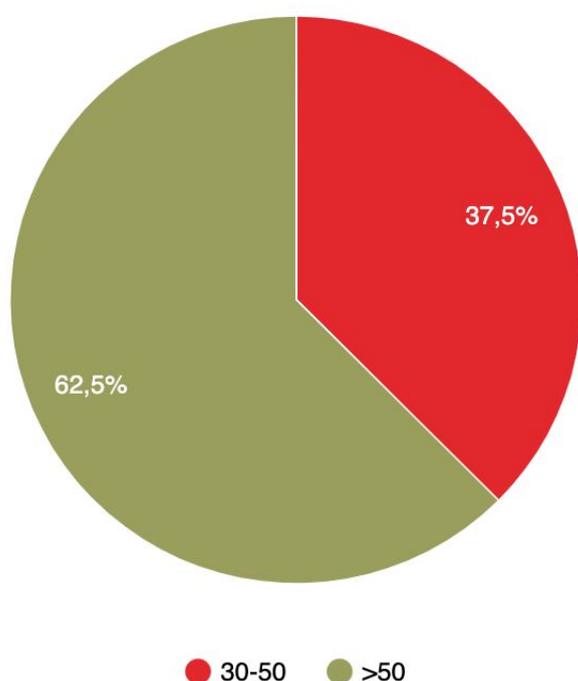
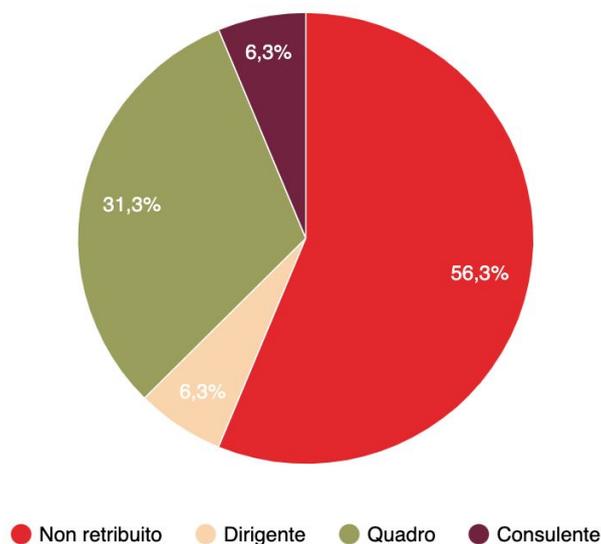


GRAFICO 9 - COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DIRETTIVI PER QUALIFICA



Livelli di retribuzione aziendale

(405-2) (G4-LA13)

La retribuzione media annua aziendale è superiore del 15,88% rispetto ai minimi salariali previsti dai Contratti collettivi nazionale di lavoro di riferimento. Nel caso delle donne il rapporto tra la retribuzione media annua aziendale e i minimi salariali del Ccnl è superiore del 18,32%. Nel caso degli uomini, il rapporto tra la retribuzione media annua aziendale e i minimi salariali del Ccnl è superiore del 13,33%. Il rapporto tra la

retribuzione annua lorda percepita in media dalle lavoratrici donne e quella degli uomini, per le categorie per cui è possibile fare confronto (e cioè Ccnl Commercio e Uneba), è pari al 97,72% per i quadri e 104,52% per gli impiegati e 139,78% per gli operai. Tale rapporto è stato ottenuto dividendo la somma totale del Reddito annuo lordo (Ral) percepito dalle donne per il Ral percepito dagli uomini per ogni categoria.

Rendiconto economico

(102-45) (G4-17)

Il bilancio consolidato al 31 dicembre 2019, che rappresenta il consolidato delle attività istituzionali svolte dalla Fondazione e di quelle svolte dal ramo Onlus che opera al suo interno, registra un avanzo di gestione di 17.955 €. Per il sesto anno consecutivo, il risultato è positivo e il trend di crescita confermato.

Gratuità

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

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

Nel 2019, il 53,9% delle attività della Casa della carità è stato realizzato in maniera gratuita, consentendo alla Fondazione di rispondere alle domande di accoglienza più complesse, di agire di fronte alle emergenze sociali della città e di sperimentare soluzioni innovative di ospitalità.

Attività finanziate con fondi pubblici

(NGO 08) (G4-PR3)

La Casa della carità può ricevere finanziamenti dalle istituzioni secondo tre diverse modalità: attraverso progetti, convenzioni e accreditamenti. Nel primo caso, il progetto viene presentato dalla Fondazione all'ente pubblico e, qualora venga finanziato, contiene già tutti i dettagli del rapporto con l'ente pubblico stesso. Nel secondo caso, la Casa della carità firma con l'ente pubblico un contratto, i cui contenuti riprendono il capitolato della gara d'appalto vinta. Gli accreditamenti, infine, hanno dei documenti di riferimento validi per tutti gli organismi accreditati, dei quali anche la Fondazione segue le indicazioni. Solo

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

Bilancio consolidato

Le indicazioni che emergono dal bilancio consolidato della Fondazione confermano i risultati positivi raggiunti nei cinque anni precedenti. Il 2019, ancor più del 2018, ha portato a un ulteriore consolidamento della sostenibilità gestionale della Casa della carità e alla graduale ricostituzione del suo patrimonio netto. Un risultato positivo che è stato raggiunto nonostante la mancanza del contributo istituzionale di 100.000 € che il Comune di Milano aveva garantito negli anni precedenti. A compensare questo mancato introito, che ha portato a una diminuzione dei proventi e ricavi da attività tipiche di 130.000 € rispetto all'anno precedente, sono tutte le altre voci del bilancio.

A contribuire in maniera decisiva è stata la raccolta fondi, analizzata nel dettaglio nel paragrafo ad essa dedicato, che ha garantito 227.000 € in più rispetto al 2018, grazie a risultati positivi da parte di tutte le sue attività, a un importante lascito e alla donazione di un appartamento. Importante anche la sostanziale conferma dei proventi da contratti con il Comune di Milano, grazie all'avvio di nuove attività che hanno compensato la chiusura nel primo quadrimestre del Centro di accoglienza temporanea. Positivo anche il rendimento del portafoglio titoli, che ha garantito 160.000 €.

I costi complessivi sono cresciuti perché sono cresciute le attività della Fondazione. I costi del personale, invece, si sono mantenuti sostanzialmente sul livello degli anni precedenti e, quindi, per la prima volta, la loro incidenza scende al di sotto del 50% dei costi complessivi (47,6% nel 2019, 50,2% nel 2018). Inoltre, il rapporto tra il costo del personale e i ricavi da convenzioni scende sotto il 100% (90,8% a fronte di 280% nel 2013) e anche, per questo dato, si tratta di una prima volta. Entrambi i dati indicano una maggiore sostenibilità economica della Fondazione.

Nel corso dell'anno, infine, la Casa della carità ha effettuato accantonamenti per 145.000 €. Di questi, 85.000 € verranno utilizzati per nuove attività da sviluppare principalmente nel 2020 (Fondo progetti futuri), 33.000 € per il premio produzione 2019 da erogare nel 2020, 15.000 € per rischi su crediti (a garanzia di future possibili insolvenze) e 10.500 € per l'applicazione del rinnovo contratto UNEBA, i cui effetti si avranno fino al 2021.

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

Valore aggiunto

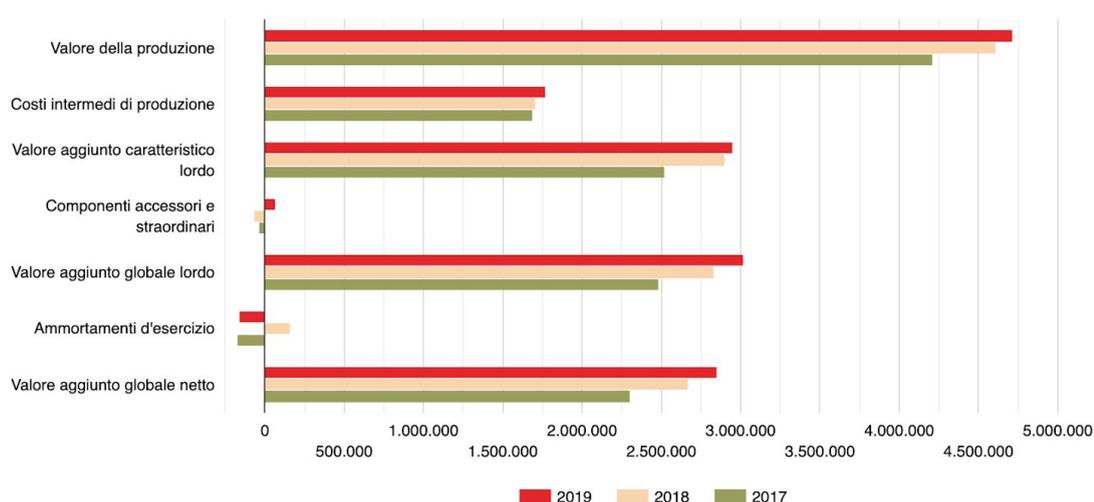
(201-1) (G4-EC1)

Il valore della produzione, nel 2019, è aumentato del 2,4% rispetto all'anno precedente perché sono cresciute le attività della Fondazione. La principale differenza con i dati del 2018 è la voce riguardante i componenti accessori e straordinari, dettata soprattutto dal netto miglioramento del portafoglio titoli rispetto all'anno precedente.

TABELLA 51 - VALORE AGGIUNTO (EURO)

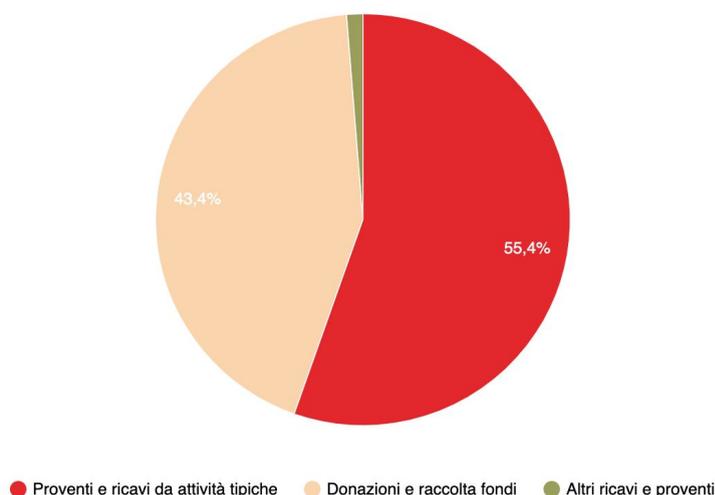
	2019	2018	2017
Valore della produzione	4.718.120,34	4.609.681,38	4.209.269,53
Costi intermedi di produzione	1.767.506,98	1.708.861,24	1.690.109,59
Valore aggiunto caratteristico lordo	2.950.613,36	2.900.820,14	2.519.159,95
Componenti accessori e straordinari	65.115,42	-69.131,65	-36.641,52
Valore aggiunto globale lordo	3.015.728,78	2.831.688,49	2.482.518,43
Ammortamenti d'esercizio	-164.872,38	-162.723,57	-177.013,09
Valore aggiunto globale netto	2.850.856,40	2.668.964,92	2.305.505,34

GRAFICO 10 - VALORE AGGIUNTO (EURO)



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

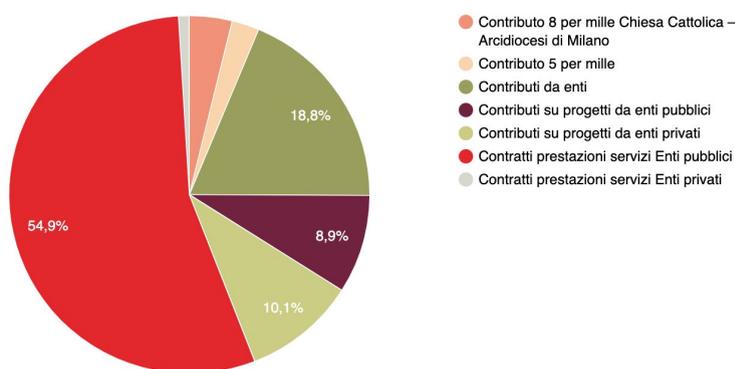
GRAFICO 10 - VALORE DELLA PRODUZIONE 2019



Scendendo a un livello ulteriore di dettaglio, la voce Proventi e ricavi da attività tipiche rivela quanto la Fondazione sia ormai inserita all'interno del sistema di welfare pubblico.

Contributi e contratti con le diverse istituzioni dello Stato Italiano (tra le quali spicca il Comune di Milano), pesano per il 63,8% del totale. Infine, risulta molto rilevante anche l'apporto degli enti privati, come fondazioni e aziende.

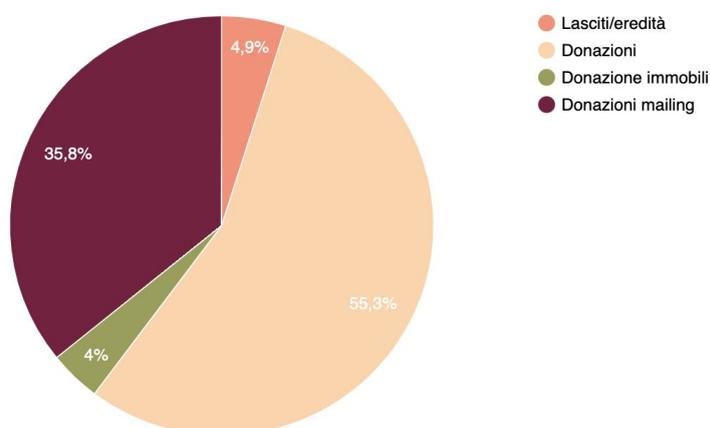
GRAFICO 11 - PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ TIPICHE 2019



Per quanto riguarda la raccolta fondi, che è già stata analizzata nel capitolo dedicato alla Fondazione, la voce più significativa sono i fondi raccolti dai donatori con cui la Fondazione è in contatto diretto (donazioni).

Per quanto inferiore, anche la raccolta fondi tramite l'invio di richieste cartacee per posta a un pubblico più ampio (donazioni mailing) costituisce una voce significativa e in crescita, pari al 35,8%. I dati sono sostanzialmente in linea con quelli dell'anno precedente.

GRAFICO 12 - DONAZIONI E RACCOLTA FONDI 2019

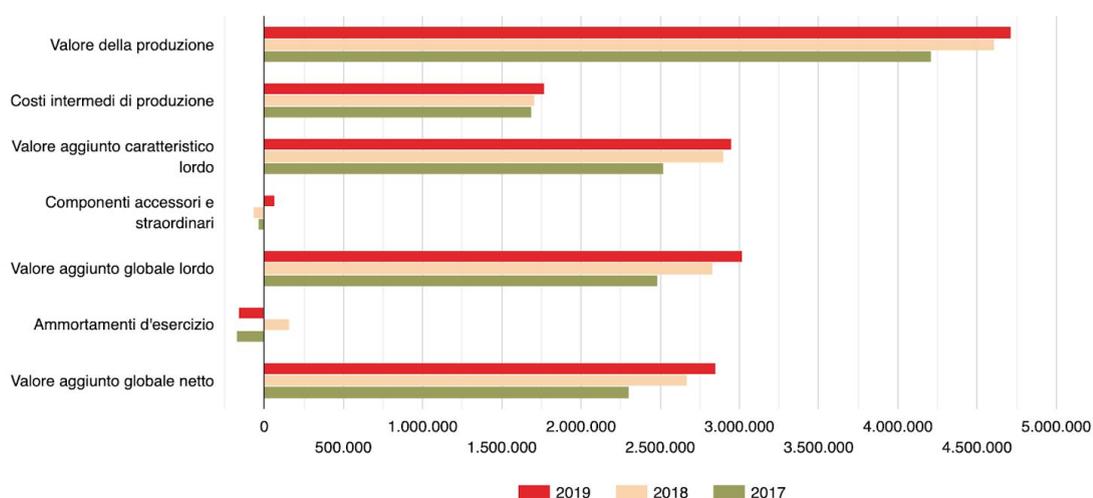


Analizzando la redistribuzione del valore aggiunto, emerge che il dato relativo al valore aggiunto globale conferma il trend di crescita degli anni precedenti. Crescono due voci, in particolare. La prima è la remunerazione della pubblica amministrazione, per via delle maggiori imposte dettate dal miglior rendimento del portafoglio titoli. La seconda è la remunerazione dell'azienda: nel 2019, la Casa della carità ha effettuato accantonamenti per 145.000 € mentre nel 2018 non ve ne erano stati; anzi, erano stati usati accantonamenti fatti negli anni precedenti.

TABELLA 52 - DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (EURO)

	2019	2018	2017
Remunerazione personale	2.646.986,49	2.695.609,39	2.598.296,57
Remunerazione pubblica amministrazione	60.065,59	32.156,47	37.401,66
Remunerazione capitale di credito	18.679,61	11.416,84	11.996,88
Remunerazione azienda	125.214,17	-70.217,77	-342.189,78
Valore aggiunto globale netto	2.850.856,40	2.668.964,92	2.305.505,34

GRAFICO 13 - DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (EURO)



Trattamenti pensionistici e assistenza sanitaria integrativa

(201-3) (G4-EC3)

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

Premi di risultato

(201-3) (G4-EC3)

Nel 2019, in seguito a un accordo sindacale, la Fondazione ha erogato a tutti i suoi dipendenti i premi di risultato relativi all'anno 2018. La somma complessiva è stata di circa 25.200 € lordi, pari a un premio di risultato annuale forfettario di 400 € per un dipendente a tempo pieno. L'erogazione del premio è avvenuta in due tranches, ad aprile e agosto.

Nel 2019, inoltre, è iniziata una sperimentazione di strumenti di welfare aziendale: su richiesta del lavoratore, una parte del premio (a cominciare da una quota minima del 45%) è stata erogata sotto forma di buoni pasto per la mensa della Fondazione in via Brambilla 10.

Trattamento economico nuovi assunti

(202-1) (G4-EC5)

I nuovi assunti nel corso del 2019 sono stati inquadrati nei livelli contrattuali previsti per il tipo di funzione, con la retribuzione prevista dal contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento. In un solo caso, un lavoratore neo assunto ha avuto un superminimo (+9,25% rispetto alla retribuzione prevista dal contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento). Non vi sono differenze di genere.

Contributi statali

(201-4) (G4-EC4)

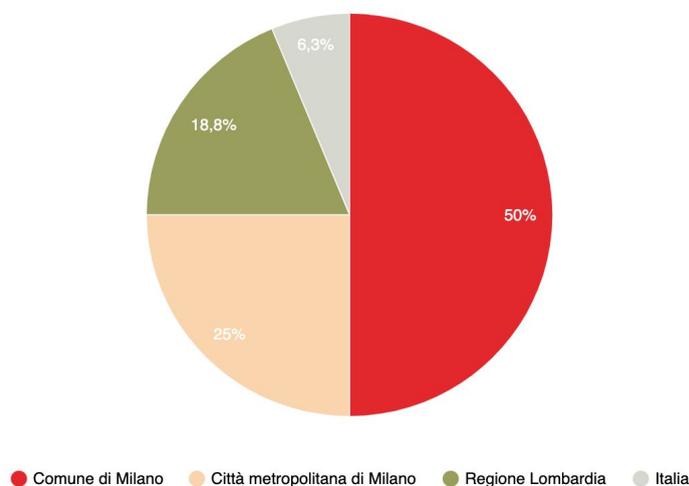
La Fondazione ha i benefici fiscali garantiti a tutti gli enti non commerciali. Inoltre, per il ramo Onlus, beneficia degli sgravi previsti dalla normativa vigente per le organizzazioni non lucrative di utilità sociale. Nel 2019, secondo quanto previsto dalla legge 205/2017, la Fondazione ha beneficiato degli sgravi contributivi per l'assunzione a tempo indeterminato o la stabilizzazione di contratti a termine di giovani under 35. Si è trattato di un dipendente per un totale di sgravi contributivi di circa 2.500 €.

Rapporto tra governance e comunità locale

(202-2) (G4-EC6)

Il rapporto tra governance della Casa della carità e comunità locale, che si calcola tenendo conto della sede della Fondazione nel Comune di Milano e delle località di residenza dei componenti della governance (composta da 16 persone e già identificata nel paragrafo del rendiconto sociale), si conferma molto forte: il 75% dei componenti risiede tra il Comune e la Città Metropolitana di Milano.

GRAFICO 14 - RAPPORTO TRA GOVERNANCE E COMUNITÀ LOCALE 2019



Catena di fornitura

(102-9) (G4-12)

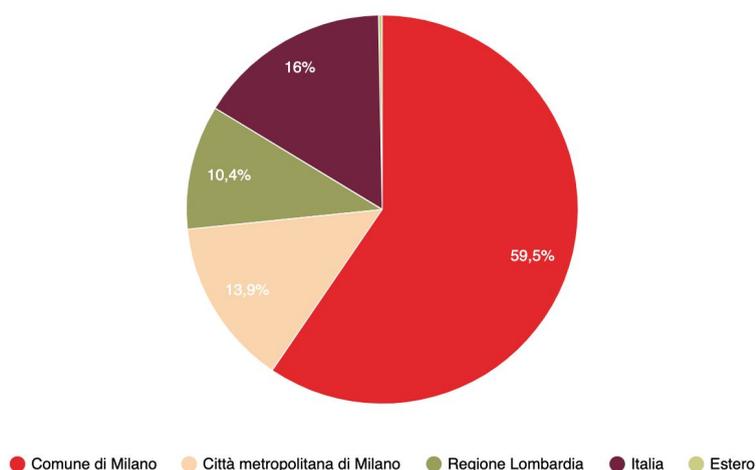
La catena di fornitura della Casa della carità è ampia e variegata, ma le forniture più rilevanti dal punto di vista economico sono un numero ridotto. In particolare, riguardano l'acquisto di servizi di ristorazione destinati a ospiti, lavoratori e volontari della Fondazione, servizi per la raccolta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

Rapporto tra fornitori e comunità locale

(204-1) (G4-EC9)

Con quasi il 60% dei fornitori collocati nel Comune di Milano e un ulteriore 13% nella Città Metropolitana, la Fondazione conferma il suo già stretto rapporto con la comunità locale, generando positive ricadute economiche sul territorio nel quale opera. Il dato 2019 è in linea con quelli degli anni precedenti.

GRAFICO 15 - RAPPORTO TRA FORNITORI E COMUNITÀ LOCALE 2019



Criteri di valutazione dei fornitori

(414-1)

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

Profilo di rischio del portafoglio

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

Rendiconto ambientale

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

Consumi

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

Il principale fattore che incide sui consumi della Fondazione è il servizio docce. Il consumo d'acqua e metano è aumentato a causa di un maggior numero di prestazioni erogate nel corso dell'anno.

TABELLA 53 - CONSUMI SU BASE ANNUALE - SEDE DI VIA BRAMBILLA, 10

	2019	2018	2017
Consumi di metano – struttura di via Brambilla	84.848	73.376	85.544
Consumi di metano in Joule	838.298.240	724.954.880	845.174.720
Consumi di metano per m2	225.507.814	157.134	227.358
Consumi di acqua - struttura di via Brambilla	14.462	13.754	10.212

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

Descrizione e prestazione della flotta aziendale

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

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

- Fiat Doblò (7 posti – immatricolazione: 2014)
- Fiat Ducato (camper, 4 posti – immatricolazione: 2000)
- Ford Transit (furgone cassonato, 3 posti – immatricolazione: 2010)
- Volkswagen Golf (5 posti – immatricolazione: 2012)
- Volkswagen Transporter (9 posti- immatricolazione: 2003)
- Volkswagen Transporter Combi (9 posti – immatricolazione: 2014)

TABELLA 54 - PRESTAZIONI FLOTTA AZIENDALE

	2019	2018	2017
Carburante consumato (L)	10.062	14.479	10.950
Chilometri percorsi (Km)	43.082	61.994	59.055

Rifiuti

(306-2) (G4-EN23)

Il conteggio dei rifiuti prodotti è basato sul sistema utilizzato per la raccolta: sacco trasparente neutro per rifiuti generici, sacco giallo per plastica e metallo, cassonetto per vetro, cassonetto per carta e cartone, cassonetto per rifiuti organici/umido domestico.

TABELLA 55 - RIFIUTI (L)

	2019	2018	2017
Rifiuti organici/umido domestico	60.328	61.800	64.200
Plastica e metallo	130.110	135.240	138.500
Carta e cartone	25.126	18.000	18.500
Vetro	9.300	9.500	11.000

Nel 2019, la Fondazione, ha ridotto la produzione di tutti i tipi di rifiuti. Il risultato è dettato dal minor numero di persone ospitate rispetto all'anno precedente. Fanno eccezione carta e cartone: la maggior quantità di questo tipo di rifiuti è dettata da una miglior raccolta differenziata. I rifiuti speciali come toner e farmaci vengono smaltiti tramite un fornitore specializzato che li ritira presso la sede della Fondazione.

TABELLA 56 - RIFIUTI SPECIALI (Unità)

	2019	2018	2017
Toner esauriti	25	30	26
Tubi fluorescenti	9	10	13
Farmaci scaduti	19	28	9
Rifiuti sanitari	11	14	5

Crediti e ringraziamenti

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

Il Bilancio di sostenibilità 2019 è stato realizzato da un gruppo di lavoro di operatori e volontari della Casa della carità composto da: *Angie Scala, Bianca Rizzo, Cecilia Trotto, Chiara Legnazzi, Ciro Di Guida, Cristina Sartori, Cristina Sampietro, Cristina Viganò, Davide Vaghi, Diego Mazzocchi, Donatella De Vito, Doudou Khouma, Elisa Veronelli, Emanuele Manzini, Eugenio Galli, Fiorenzo De Molli, Gabriele Liaci, Gaia Jacchetti, Gaia Lauri, Generoso Simeone, Giorgio Caimi, Giorgio Faravelli, Iole Romano, Laura Arduini, Luisa Brembilla, Maria Grazia Guida, Marino Zecchinato, Marisa Omini, Massimiliano Soldati, Matilde Brockhaus, Matteo Pugliese, Maurizio Azzollini, Milena Occhielli, Paolo Riva, Patrizia Ferrari, Peppe Monetti, Pierfranco Bistrussu, Pietro Fiorito, Serena Pagani, Silvia Landra, Simona Sambati, Stefano Bianchi, Tea Geromini, Tiziana Scardilli, Valentina Rigoldi, Vita Casavola.*

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

L'immagine in copertina, è una foto di Marco Garofalo.

Allegati

Indice dei contenuti GRI

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

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

GRI STANDARDS	GRI G4	Paragrafo del Bilancio di sostenibilità
101-9	G4-12	Catena di fornitura
102-1	G4-3	Fondazione
102-2	-	Fondazione
102-10	G4-13	2019
102-11	G4-14	Certificazioni Rapporti con i media
102-12	G4-15	Certificazioni Stakeholder
102-13	G4-16	Stakeholder
102-14	G4-1	Lettera del presidente
102-16	G4-56	Valori Modello di organizzazione, gestione e controllo
102-17	G4-57 G4-58	Modello di organizzazione, gestione e controllo
102-18	G4-34	Organizzazione
102-19	G4-35	Organizzazione
102-20	G4-36	Struttura Organizzativa
102-21	G4-37	Coinvolgimento degli Stakeholder
102-22	G4-38	Organizzazione
102-23	G4-39	Organizzazione
102-24	G4-40	Organizzazione
102-25	G4-41	Modello di organizzazione, gestione e controllo
102-3	G4-4	Fondazione
102-30	G4-46	Struttura organizzativa Crediti e ringraziamenti
102-31	G4-47	Struttura organizzativa Crediti e ringraziamenti

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

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

BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2019
STATO PATRIMONIALE

Attività	Istituzionale 2019	Onlus 2019	Consolidato 2019	Consolidato 2018
Immobilizzazioni Immateriali nette	4.335.033,04	-	4.335.033,04	4.372.175,32
Immobilizzazioni Materiali nette	573.267,67	37.858,58	611.126,25	588.212,51
Immobilizzazioni Finanziarie	4.603.028,52	15.308,79	4.618.337,31	4.585.301,72
Crediti Diversi	340.114,38	1.271.423,16	1.611.537,54	1.700.895,40
Disponibilità Liquide	9.801,46	873.698,48	883.499,94	1.017.530,56
Ratei e risconti attivi	30.715,79	45.916,85	76.632,64	133.557,16
TOTALE ATTIVITA'	9.891.960,86	2.244.205,86	12.136.166,72	12.397.672,67

Passività	Istituzionale 2019	Onlus 2019	Consolidato 2019	Consolidato 2018
Debiti v/Banche	891.864,39	-	891.864,39	978.089,39
Debiti v/Finanziatori	22.323,00	-	22.323,00	-
Debiti v/fornitori	172.157,77	386.207,62	558.365,39	602.607,58
Debiti v/Istituti Previdenziali	35.312,64	134.992,32	170.304,96	169.438,42
Debiti Tributarî	36.352,63	31.117,69	67.470,32	75.440,13
Altri Debiti	181.717,98	431.247,75	612.965,73	906.979,61
Fondo trattamento fine rapporto	98.401,06	646.755,50	745.156,56	728.302,43
Altri fondi	44.360,00	93.500,00	137.860,00	30.600,00
Ratei e Risconti Passivi	-	8.086,55	8.086,55	2.400,00
TOTALE	1.482.489,47	1.731.907,43	3.214.396,90	3.493.857,56
PATRIMONIO NETTO	8.398.991,34	504.823,77	8.903.815,11	8.903.532,89
TOTALE PASSIVITA'	9.881.480,81	2.236.731,20	12.118.212,01	12.397.390,45
Avanzo (Disavanzo) di gestione	10.480,05	7.474,66	17.954,71	282,22
TOTALE A PAREGGIO	9.891.960,86	2.244.205,86	12.136.166,72	12.397.672,67

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

BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2019
CONTO ECONOMICO

Proventi	Istituzionale 2019	Onlus 2019	Consolidato 2019	Consolidato 2018
Proventi Attività Tipiche	720.195,20	1.892.883,93	2.613.079,13	2.744.170,01
Contributo Arcidiocesi 8 per mille	100.000,00	-	100.000,00	100.000,00
Contributo cinque per mille	-	64.010,72	64.010,72	62.882,37
Contributi da enti	402.500,00	88.459,73	490.959,73	455.200,00
Contributi su progetti da enti pubblici	100.000,00	132.608,90	232.608,90	345.770,74
Contributi su progetti da enti privati	117.695,20	146.810,00	264.505,20	333.837,26
Contratti prestazioni servizi Enti pubblici	-	1.435.650,78	1.435.650,78	1.432.479,64
Contratti prestazioni servizi Enti privati	-	25.343,80	25.343,80	14.000,00
Donazioni e raccolta fondi	243.080,32	1.802.274,81	2.045.355,13	1.818.129,06
Lasciti/eredità	100.000,00	-	100.000,00	-
Donazioni	61.126,84	1.070.245,82	1.131.372,66	1.132.505,09
Donazione immobili	81.000,00	-	81.000,00	-
Donazioni mailing	-	732.028,99	732.028,99	685.623,97
Omaggi	953,48	-	953,48	-
Altri proventi	39.403,65	34.331,17	73.734,82	79.920,71
Rimborso spese conduzione Aler	25.485,28	-	25.485,28	34.588,89
Rimborso distacco dipendenti	-	29.769,45	29.769,45	-
Rimborsi assicurazioni e vari	3.199,00	1.232,35	4.431,35	12.793,42
Sopravvenienze attive	10.719,37	3.329,37	14.048,74	32.538,40
Utilizzo Accantonamenti	2.690,00	18.550,00	21.240,00	70.500,00
Utilizzo accantonam.manutenz e ristruttur.fabbr.	-	-	-	14.100,00
Utilizzo accantonam.impegni e progetti futuri	2.690,00	18.550,00	21.240,00	56.400,00
Proventi Finanziari	162.225,08	359,77	162.584,85	415,36
Interessi attivi su C/C banca	-	47,07	47,07	34,83
Risultato gestione titoli	161.559,38	-	161.559,38	-
Altri proventi	665,70	312,70	978,40	380,53
TOTALE PROVENTI	1.167.594,25	3.748.399,68	4.915.993,93	4.713.135,14

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

BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2019
CONTO ECONOMICO

Costi e Oneri	Istituzionale 2019	Onlus 2019	Consolidato 2019	Consolidato 2018
Acquisti e spese dirette funzionamento	160.077,35	667.105,35	827.182,70	808.402,05
Spese funzionamento generale	202.831,60	332.436,64	535.268,24	566.098,74
Spese servizi promozionali e raccolta fondi	38.034,04	569.560,95	607.594,99	576.842,34
Spese godimento beni terzi	59.362,91	28.561,18	87.924,09	73.264,04
Retribuzioni personale e assimilati	357.625,03	1.972.177,12	2.329.802,15	2.364.922,17
Ammortamenti e svalutazioni	149.025,32	15.847,06	164.872,38	162.723,57
Accantonamenti	50.000,00	93.500,00	143.500,00	-
Oneri diversi di gestione	64.118,37	48.915,26	113.033,63	32.202,84
Oneri Finanziari	60.937,58	12.821,46	73.759,04	110.092,17
Imposte sul reddito	15.102,00	-	15.102,00	18.305,00
TOTALE COSTI	1.157.114,20	3.740.925,02	4.898.039,22	4.712.852,92
Avanzo (Disavanzo) di gestione	10.480,05	7.474,66	17.954,71	282,22
TOTALE A PAREGGIO	1.167.594,25	3.748.399,68	4.915.993,93	4.713.135,14

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

BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2019
STATO PATRIMONIALE

Attività	Istituzionale 2019	Onlus 2019	Consolidato 2019	Consolidato 2018
Immobilizzazioni Immateriali nette	4.335.033,04	-	4.335.033,04	4.372.175,32
Spese ristrutturazione fabbricati	5.162.058,12	-	5.162.058,12	5.135.414,12
Software	30.393,79	7.830,85	38.224,64	38.224,64
	5.192.451,91	7.830,85	5.200.282,76	5.173.638,76
F.do Ammort. Immob.immateriali	- 857.418,87	- 7.830,85	- 865.249,72	- 801.463,44
Immobilizzazioni Materiali nette	573.267,67	37.858,58	611.126,25	588.212,51
Terreni e fabbricati civili	343.952,30	-	343.952,30	262.952,30
Prefabbricati	589.553,15	-	589.553,15	583.492,19
Impianti e macchinari	216.854,00	156.045,83	372.899,83	364.481,83
Attrezzature	13.773,80	12.108,54	25.882,34	18.218,30
Arredi	588.535,03	77.167,71	665.702,74	665.702,74
Macchine elettrocontabili	88.250,83	72.630,12	160.880,95	159.024,11
Furgoni e autovetture	38.347,30	74.416,65	112.763,95	93.763,95
Immobilizzi in corso e acconti	-	-	-	-
	1.879.266,41	392.368,85	2.271.635,26	2.147.635,42
Fdo ammortamento	- 1.305.998,74	- 354.510,27	- 1.660.509,01	- 1.559.422,91
Immobilizzazioni Finanziarie	4.603.028,52	15.308,79	4.618.337,31	4.585.301,72
Depositi cauzionali	5.330,23	15.308,79	20.639,02	26.729,86
Gestione titoli	4.597.698,29	-	4.597.698,29	4.558.571,86
Crediti Diversi	340.114,38	1.271.423,16	1.611.537,54	1.700.895,40
Crediti v/ Istituzionale/Onlus	11.003,96	-	11.003,96	144.378,91
Crediti v/Enti	153.207,25	1.096.050,77	1.249.258,02	1.013.744,73
- Fondo rischi su crediti	- 34.958,06	-	- 34.958,06	- 33.542,60
Contributi da ricevere	190.551,59	174.008,90	364.560,49	558.067,28
Fornitori c/anticipi	4.752,25	-	4.752,25	2.103,67
Crediti v / INPS	3.500,00	-	3.500,00	3.500,00
Crediti v/erario Irap	3.202,98	-	3.202,98	167,00
Altri crediti	8.854,41	1.363,49	10.217,90	12.476,41
Disponibilità Liquide	9.801,46	873.698,48	883.499,94	1.017.530,56
Banche	6.050,35	542.634,45	548.684,80	637.330,66
Posta	241,24	42.241,53	42.482,77	37.513,58
Banco posta mailing	-	278.002,64	278.002,64	327.990,81
Cassa sede	1.838,45	1.949,14	3.787,59	4.822,78
Cassa voucher	-	20,00	20,00	20,00
Cassa Centri e progetti	708,45	1.972,12	2.680,57	396,01
Carta prepagata	962,97	6.878,60	7.841,57	9.456,72
Ratei e risconti attivi	30.715,79	45.916,85	76.632,64	133.557,16
Ratei attivi	-	-	-	-
Risconti attivi	30.715,79	45.916,85	76.632,64	133.557,16
TOTALE ATTIVITA'	9.891.960,86	2.244.205,86	12.136.166,72	12.397.672,67



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