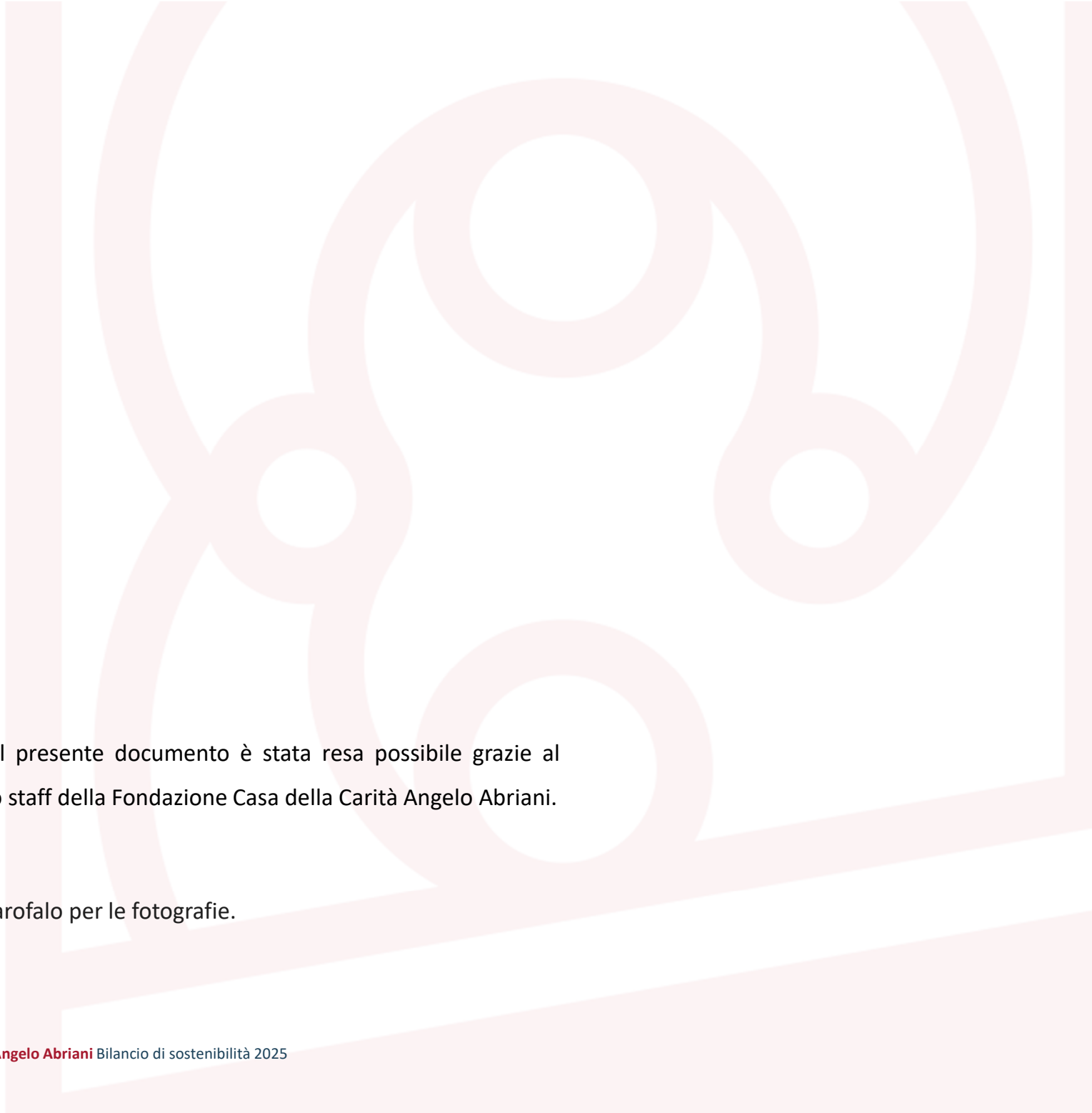




**Una porta aperta sulla città, per difendere diritti
e costruire relazioni e possibilità**

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025

FONDAZIONE CASA DELLA CARITÀ "ANGELO ABRIANI"



La pubblicazione del presente documento è stata resa possibile grazie al contributo di tutto lo staff della Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani.

Si ringrazia Marco Garofalo per le fotografie.

INDICE

Lettera del Presidente	4	Indicatori rilevanti	24	Profilo di rischio del portafoglio	92
Metodologia	6	Stakeholder	25	Catena di fornitura	92
Glossario	7	Gli stakeholder della Casa della Carità	26	Altre informazioni rilevanti	93
Standard di rendicontazione	7	Stakeholder engagement	26	Rendiconto ambientale	94
Perimetro di analisi	8	Risorse umane	30	Consumi	95
Revisione delle informazioni	8	I lavoratori e le lavoratrici	31	Rifiuti	97
Assurance	9	I volontari e le volontarie	39	Indice dei riferimenti di rendicontazione	100
Identità	10	Il volontariato aziendale	40	Linee guida per la rendicontazione del bilancio	
Dati dell'ente	11	Obiettivi e attività	41	sociale degli enti del Terzo Settore	100
Visione, missione e valori	12	Temi materiali	42	GRI con riferimenti	101
La nostra storia	14	Valutazione di impatto sociale	43	Appendice Accoglienza	107
Il contesto in cui operiamo	15	Obiettivi di sostenibilità e risultati raggiunti	44	Ospitalità residenziale	108
Governance e struttura organizzativa	17	Le attività di accoglienza	51	Attività diurne	126
Gli organi statutari	18	Le attività culturali	68	Attività sul territorio	144
Modello di organizzazione, gestione e controllo	19	Comunicazione e fundraising	78	Allegati	145
Data Protection Officer	20	Situazione economico-finanziaria	84	Bilancio consolidato	153
Organi direttivi	20	Gratuità	85	Report di impatto sociale	156
Realtà collegate	21	Bilancio consolidato	85		
Organigramma al 31/12/25	23				



Care e cari,

mi fa piacere presentarvi il Bilancio di sostenibilità 2025 della Casa della Carità, che è per noi l'occasione di raccontare ciò che abbiamo realizzato nell'ultimo anno e quello che, dal nostro piccolo osservatorio, abbiamo colto delle fragilità che attraversano Milano.

Nel 2025 il numero delle persone ospitate è rimasto stabile, ma sono cambiate le loro fragilità, sempre più complesse, che spesso si accompagnano a problemi di salute fisica e mentale. Per questo, i percorsi di accompagnamento tendono a durare più a lungo e il turnover diminuisce.

Questo non significa, però, che la Casa si sia chiusa su sé stessa, al contrario. Abbiamo rafforzato quei servizi che rappresentano il punto di incontro con la città.

A crescere è infatti il numero di persone che si sono rivolte ai servizi diurni, che intercettano bisogni diversi, ma che hanno una caratteristica comune: essere una porta d'accesso a diritti e nuove possibilità.

Queste persone entrano in contatto con noi da un

luogo per noi molto speciale chiamato *Malabrocca*, in omaggio a Luigi Malabrocca, il ciclista che negli anni '40 arrivava volontariamente ultimo al Giro d'Italia. La sua era una strategia per vincere in un altro modo. Ecco, la nostra speranza è che gli ultimi possano vincere, perché finalmente vedono riconosciuti i propri diritti.

Ogni giorno centinaia di persone attraversano questa porta, rendendola un luogo privilegiato per comprendere i bisogni emergenti. Sono uomini e donne, italiani e stranieri, giovani e anziani. Arrivano grazie al passaparola; cercano ascolto, informazioni, orientamento. Alcune richieste riguardano necessità immediate, come fare una doccia o ricevere abiti puliti. Altre, invece, raccontano situazioni più complesse: problemi abitativi, difficoltà economiche, percorsi migratori dolorosi, fragilità di salute.

Tra i bisogni che emergono maggiormente c'è la residenza. Può sembrare un tema burocratico, ma senza residenza molti diritti sono inesigibili. Per questo

LETTERA DEL PRESIDENTE

dal 2019 la Casa collabora con il Comune di Milano nel progetto Residenza-Mi. Nel 2025 il numero di persone aiutate dal servizio è diminuito sensibilmente, per la decisione del Comune di limitare l'accesso alle sole persone che vivono in strada. Rimane però aperto il confronto con l'amministrazione, per individuare strumenti per riconoscere e regolarizzare anche altre situazioni di grave esclusione abitativa, che rischiano altrimenti di restare invisibili.

Un altro importante segno dell'apertura della Casa è rappresentato dalla Biblioteca del Confine, che coinvolge bambini e ragazzi delle scuole in progetti che utilizzano la cultura come strumento di incontro, favorendo apprendimento, consapevolezza e coesione sociale.

Proprio su questi spazi di apertura abbiamo concentrato un primo percorso strutturato di valutazione del nostro impatto sociale. L'analisi ha riguardato, da un lato, le persone arrivate attraverso

servizi come docce e guardaroba, che hanno intrapreso percorsi più articolati di accompagnamento; dall'altro, le scuole coinvolte nei progetti della Biblioteca.

I risultati, che leggerete nel bilancio, mostrano come questi interventi contribuiscano a generare rafforzamento delle autonomie personali, benessere, coesione territoriale e cittadinanza.

Un altro dato che colpisce è la crescita significativa delle persone che frequentano la Scuola di italiano per stranieri, che è molto più di un luogo in cui si insegna una lingua: è uno spazio di inclusione e relazione. La scuola svolge una funzione preziosa perché, accogliendo chi non riesce ad accedere ai percorsi formativi statali, contribuisce a rompere il circolo vizioso dell'esclusione, offrendo opportunità concrete di apprendimento e partecipazione. Non poter imparare l'italiano, infatti, significa non riuscire a orientarsi, fare fatica a trovare un lavoro regolare, non vedersi riconosciuti i propri diritti.

Per l'ottimo funzionamento della scuola, che nel 2025 ha ricevuto l'Ambrogino d'Oro con la rete Scuole Senza Permesso, desidero ringraziare le volontarie e i volontari che la animano, perché grazie a loro continua a crescere e ad adattarsi ai bisogni dei nuovi cittadini di Milano, che esprimono un forte desiderio di partecipare pienamente alla vita della comunità.

In conclusione, il mio grazie va a operatrici, operatori, volontarie e volontari che ogni giorno mettono a disposizione competenze ed energie.

Un ringraziamento va anche a donatrici e donatori che, con il loro sostegno, rendono possibili le nostre attività. Senza la loro fiducia e generosità, molte esperienze e risultati raccontati in queste pagine non esisterebbero.

Buona lettura.



Don Paolo Selmi

Presidente



GLOSSARIO

Nelle pagine che seguono si farà uso di alcuni **concetti chiave della sostenibilità**, la cui accezione non sempre è unanime per via della costante evoluzione del quadro normativo di riferimento. Pertanto, si ritiene opportuno fornire qui una definizione sintetica di tali termini al fine di chiarire l'accezione con cui verranno utilizzati nel presente documento:

- **Stakeholder.** Individui o gruppi i cui interessi possono essere influenzati dall'organizzazione o influenzarla a loro volta. Sono definiti anche *portatori d'interesse*.
- **Stakeholder engagement.** Processo di coinvolgimento degli stakeholder rilevanti per l'identificazione dei temi materiali dell'organizzazione.
- **Tema materiale.** Questione di carattere sociale, ambientale o di governance che ha un impatto significativo sull'organizzazione e/o influisce sulle valutazioni e decisioni degli stakeholder.

- **Analisi di materialità.** Processo di identificazione di impatti, rischi e opportunità rilevanti per l'organizzazione.

STANDARD DI RENDICONTAZIONE E QUADRO DI RIFERIMENTO

Il Bilancio di sostenibilità 2025 della **Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani** (di seguito chiamata anche "Fondazione", "Casa della Carità" o "Casa") si inserisce all'interno di un percorso avviato nel 2013 su decisione del Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Come i precedenti, si pone come **strumento di comunicazione trasparente ed efficace delle attività e dei risultati della Casa della Carità a tutti i propri stakeholder**: se, infatti, la comunicazione verso l'esterno mira a fornire a donatori e partner, attuali e potenziali, informazioni che consentano di valutare in modo chiaro ed attendibile l'operato della Fondazione, verso l'interno permette di verificare con maggiore puntualità l'efficacia delle strategie e delle azioni intraprese a favore delle persone in difficoltà con cui

lavora, in un'ottica di miglioramento continuo.

Questa edizione del Bilancio di sostenibilità è stata redatta con riferimento alle **Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore** (19A05100) adottate con Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019, ai sensi dell'art. 14, comma 1, del D.Lgs. n. 117/2017 (Codice del Terzo Settore).

Inoltre, nel 2025 l'analisi si è arricchita della Valutazione di impatto sociale di alcune attività centrali per la Casa della Carità, redatta secondo i principi del **DM 23 luglio 2019** in materia di valutazione dell'impatto sociale. Il report di impatto è disponibile nella sezione allegati al termine del Bilancio.

In continuità con le precedenti edizioni, per la stesura del Bilancio sono stati seguiti i principi GRI (**Global Reporting Initiative**) nella modalità *with references*. Il riferimento utilizzato sono gli Standard GRI 2021 (Standard universali), mentre gli Standard specifici sono rendicontati secondo l'ultima versione disponibile (2016); laddove applicabili, sono stati utilizzati gli

Standard di settore per le organizzazioni non governative (G4 NGO Sector Disclosure 2014).

Sono stati inoltre consultati gli standard ESRS (**European Sustainability Reporting Standards**), pur non rientrando la Fondazione nell'ambito di applicazione della CSRD (Direttiva sulla rendicontazione societaria di sostenibilità), in quanto, rispetto agli standard GRI, consentono una maggiore **integrazione con la strategia e la governance**, migliorando la trasparenza nei confronti degli stakeholder interni ed esterni. Questo risulta particolarmente evidente nella definizione dei temi materiali e nell'analisi di doppia materialità, definite nel 2024 e riconfermate anche per l'edizione 2025.

L'**allineamento dei temi materiali rilevanti agli obiettivi strategici** della Fondazione vede inoltre nell'Enciclica *Laudato si'* di Papa Francesco il suo naturale riferimento teoretico. Il tema dell'**ecologia integrale**, centrale nell'Enciclica, si pone infatti come un approccio complesso alla gestione della crisi globale attuale, che può essere risolta solo considerando i diversi elementi - esseri umani, ambiente naturale,

economia, tecnologia - come parte di **un unico ecosistema** e, pertanto, fortemente interconnessi.

Infine, i *Sustainable Development Goals (SDGs)* dell'*Agenda 2030 dell'ONU* risultano a loro volta complementari all'approccio olistico dell'ecologia integrale, fornendo azioni concrete ai concetti derivati dall'Enciclica.

Nel 2025, seguendo l'approccio incrementale avviato nel 2023, è stato fatto un ulteriore passo nel **coinvolgimento degli stakeholder**, andando ad approfondire la conoscenza dei principali fornitori della Fondazione. Per un approfondimento si rimanda al capitolo *Stakeholder / Stakeholder engagement*.

In chiusura del presente documento è disponibile un indice dei contenuti e delle relative informative rendicontate all'interno del Bilancio di sostenibilità.

PERIMETRO DI ANALISI

La rendicontazione di sostenibilità della Casa della Carità ha **frequenza annuale**; le informazioni riportate all'interno del presente documento si riferiscono al

periodo che intercorre **tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2025**, in corrispondenza con il periodo di riferimento adottato per l'elaborazione del rendiconto finanziario della Fondazione. Tuttavia, per garantire nel tempo il rispetto del principio di comparabilità dei dati e delle informazioni riportate, ove possibile sono stati rendicontati anche i dati relativi agli anni 2024 e 2023.

L'area geografica in cui opera la Casa della Carità riguarda il **territorio della Città Metropolitana di Milano**.

REVISIONE DELLE INFORMAZIONI

Struttura del documento

Nel 2025 la struttura del Bilancio di sostenibilità è stata oggetto di revisione al fine di recepire in modo più puntuale le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore. Le modifiche introdotte riguardano esclusivamente l'organizzazione e la presentazione dei contenuti e non comportano variazioni nei dati rendicontati o nei criteri di misurazione adottati.

Cura della salute

Nel 2024 i servizi dedicati alla salute, rendicontati all'interno delle attività diurne, erano denominati *Cura della salute*. Tale definizione, tuttavia, si riferisce più in generale all'insieme dei servizi della Fondazione dedicati al benessere fisico e mentale delle persone, ricomprendendo anche interventi rendicontati nell'ambito delle attività sul territorio. Per garantire maggiore chiarezza espositiva e una più corretta rappresentazione delle attività svolte, a partire dal 2025 le attività diurne dell'area salute sono identificate come **Ambulatori medici e psichiatrici**, mentre i progetti **Diogene** e **R3 - Insieme per la recovery** (nel quale sono confluite le attività precedentemente denominate *Centro diurno per la salute mentale a Crescenzo* e *Proviamociassieme*) continuano ad essere rendicontati tra le attività sul territorio. La revisione della classificazione non modifica il numero complessivo di persone seguite dalla Fondazione, ma migliora la leggibilità e l'interpretazione dei dati relativi ai singoli servizi.

Livelli di retribuzione aziendale

Nel presente Bilancio di Sostenibilità non sono riportati gli indicatori relativi ai livelli di retribuzione aziendale e al confronto con i minimi salariali previsti dai CCNL di riferimento, inclusi negli esercizi precedenti, in quanto non è stato possibile disporre delle informazioni necessarie per garantirne l'elaborazione secondo criteri di completezza e robustezza metodologica. La Fondazione intende rafforzare i processi di raccolta e sistematizzazione delle informazioni relative alle risorse umane, al fine di valutarne la reintroduzione nei prossimi esercizi.

ASSURANCE

Il testo della presente versione del Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione prima della pubblicazione sul sito istituzionale della Fondazione.

Inoltre, dal 2016 la Fondazione affida l'asseverazione del Bilancio di sostenibilità a **CISE – Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico**. CISE è

un'azienda Speciale della Camera di Commercio della Romagna che supporta imprese e organizzazioni “in un'ottica di sviluppo intelligente, sostenibile, inclusivo, secondo modalità di collaborazione aperta e di rete”, con competenza ed esperienza nel campo dell'asseverazione di report sociali. La dirigenza della Casa della Carità è stata coinvolta nel processo di ricerca dell'ente asseveratore e ne ha approvato la sua selezione.

Per eventuali informazioni, approfondimenti, suggerimenti o segnalazioni sul presente documento, è possibile scrivere a: relazione@casadellacarita.org

oppure a: **Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani**

Ufficio Comunicazione

Via F. Brambilla, 10

20128 Milano

È possibile anche visitare il sito di Impresa Etica e contribuire al monitoraggio della Fondazione, cercando il Bilancio di sostenibilità della Casa della Carità cliccando qui: **Impresa Etica**



DATI DELL'ENTE

Ragione sociale

Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani

Codice Fiscale

97316770151

Partita IVA

08241220964

Sede legale e operativa

Via F. Brambilla, 8/10 - 20128 Milano

Territorio di attività

Città Metropolitana di Milano

Anno di costituzione

2002

Anno di inizio attività

2004

Forma giuridica

La Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani è una **fondazione di religione e di culto**, istituita con decreto dell'Arcivescovo di Milano il 1° maggio 2002 (prot. gen. n. 1371/02), riconosciuta come persona giuridica canonica pubblica ai sensi del can. 1303 §1, 1° del Codice di Diritto Canonico.

La Fondazione è iscritta al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Milano, (numero d'ordine 393 della pagina 648 del volume 2°), alla prima sezione del Registro delle associazioni ed enti che operano a favore degli stranieri migranti (art. 54 DPR 18 ottobre 2004 n. 334 - numero di iscrizione A/915/2014/MI) e, a tutto il 2025, all'anagrafe unica delle Onlus (protocollo n. 0933).

A partire da marzo 2026 il ramo Onlus che opera all'interno della Fondazione, adeguandosi alla riforma del Terzo Settore, ha acquisito la qualifica di Ente del Terzo Settore (ETS) con iscrizione al RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore) nella sezione "g - Altri enti del Terzo Settore" (fasc. n° 8.5/2026/694).

Oggetto sociale

La Fondazione persegue scopi di religione e di culto promuovendo la carità cristiana attraverso:

- la formazione alle tematiche della promozione umana e sociale di ispirazione cristiana;
- l'accoglienza residenziale e diurna di persone in condizioni di fragilità: persone senza dimora, migranti e rifugiati, persone con disagio psichico, anziani soli, famiglie in difficoltà, minori stranieri non accompagnati;
- attività culturali, educative e di advocacy aperte alla cittadinanza, attraverso l'Accademia della Carità;
- la sperimentazione di modelli innovativi di risposta ai bisogni sociali complessi, da proporre alle istituzioni affinché vengano resi strutturali nel sistema di welfare;
- la collaborazione con enti pubblici, ecclesiali e del Terzo Settore nel territorio della Città Metropolitana di Milano.

VISIONE, MISSIONE E VALORI

La nostra visione

Una città - e una società - in cui nessuna parte resti separata dalle altre: una comunità in cui le persone più fragili non siano relegate ai margini, ma siano riconosciute come protagoniste della comunità, titolari di diritti pieni, capaci di contribuire al bene comune.

La Fondazione si ispira esplicitamente agli insegnamenti del Cardinale Carlo Maria Martini, in particolare alla sua Lettera pastorale Farsi prossimo del 1985, che individuava nelle “nuove povertà [...] come l'insicurezza del lavoro e della casa, la solitudine e l'emarginazione, il disadattamento dovuto all'immigrazione interna ed esterna, le forme di asocialità, le angosce esistenziali, ecc.” le sfide urgenti a cui la carità cristiana deve rispondere con efficacia e prontezza, e al suo discorso di congedo dalla città di Milano, chiudendo il suo ministero episcopale in Diocesi nel 2002, in cui ricordava come “limitandosi a tenere separate le parti che in essa convivono [...] la città muore e soprattutto muore il suo compito di custode della pienezza dell'umano, per cui essa era nata”.

La nostra missione

La Casa della Carità si prende cura di chi è escluso - *gli ultimi degli ultimi*, per usare le parole del Cardinal Martini - con l'obiettivo di accompagnare ogni persona verso **diritti, autonomia e cittadinanza**, a partire dai suoi bisogni e dalle sue risorse, e **contrastare la cultura dello scarto**, come è stata definita da Papa Francesco, mettendo in campo competenze diverse: educative, sociali, mediche, psichiatriche, giuridiche e relazionali.

La Fondazione agisce su un doppio livello, sociale e culturale:

- sul **piano sociale**, risponde alle domande di accoglienza più complesse, affronta le emergenze metropolitane, sperimenta soluzioni innovative e le propone alle istituzioni come modelli strutturali;
- sul **piano culturale**, promuove riflessioni, eventi e iniziative che fanno dialogare persone, saperi e linguaggi diversi, contribuendo a costruire una comunità più coesa e consapevole.

A volere questo doppio impegno è stato proprio il Cardinal Martini. Fare accoglienza e cultura insieme significa **stare nel mezzo per superare l'assistenzialismo**.

Lo stile della Casa della Carità è **laico, inclusivo e basato sul dialogo**.

IDENTITÀ

Dignità e unicità della persona

La Casa della Carità crede nel riconoscimento della dignità e del valore di ogni persona, posta al centro di ogni intervento. Questo principio orienta ogni scelta operativa della Fondazione.

Trasparenza e responsabilità verso gli stakeholder

La Fondazione si impegna a rendicontare in modo chiaro e continuo le attività e gli impatti generati, favorendo fiducia, partecipazione e miglioramento continuo.

Innovazione sociale e generazione di modelli

La Fondazione non si limita a rispondere ai bisogni emergenti, ma sperimenta nuovi modelli di intervento con l'obiettivo di trasformarli in pratiche replicabili e integrabili in modo strutturale nelle politiche pubbliche.

Prossimità e relazione

La Casa della Carità si impegna a costruire relazioni autentiche e continuative, fondate sull'ascolto, sulla presenza e sulla condivisione, come strumenti fondamentali di cura e inclusione.

Gratuità oltre l'assistenzialismo

La gratuità non è intesa come valore economico, ma come valore culturale, spirituale e politico. È ciò che consente alla Fondazione di rispondere alle richieste di aiuto che non possono essere accolte dai servizi istituzionali e di sperimentare soluzioni innovative di accoglienza.

Reciprocità e protagonismo delle persone

Le persone accolte non sono destinatari passivi di assistenza, ma soggetti attivi di percorsi personalizzati verso l'autonomia capaci di contribuire e co-costruire soluzioni, in una logica di scambio e corresponsabilità.

Inclusione e contrasto alla cultura dello scarto

Ispirandosi al magistero di Papa Francesco, la Fondazione promuove una società che accoglie le differenze e favorisce la coesione della comunità a partire dagli ultimi, contrastando ogni forma di esclusione, discriminazione e violenza.



Universalità e pluralità

I valori del Vangelo e della carità cristiana sono vissuti dalla Fondazione in modo laico, plurale e inclusivo, aperto al dialogo con tutte le culture, fedi e visioni, per il bene comune.

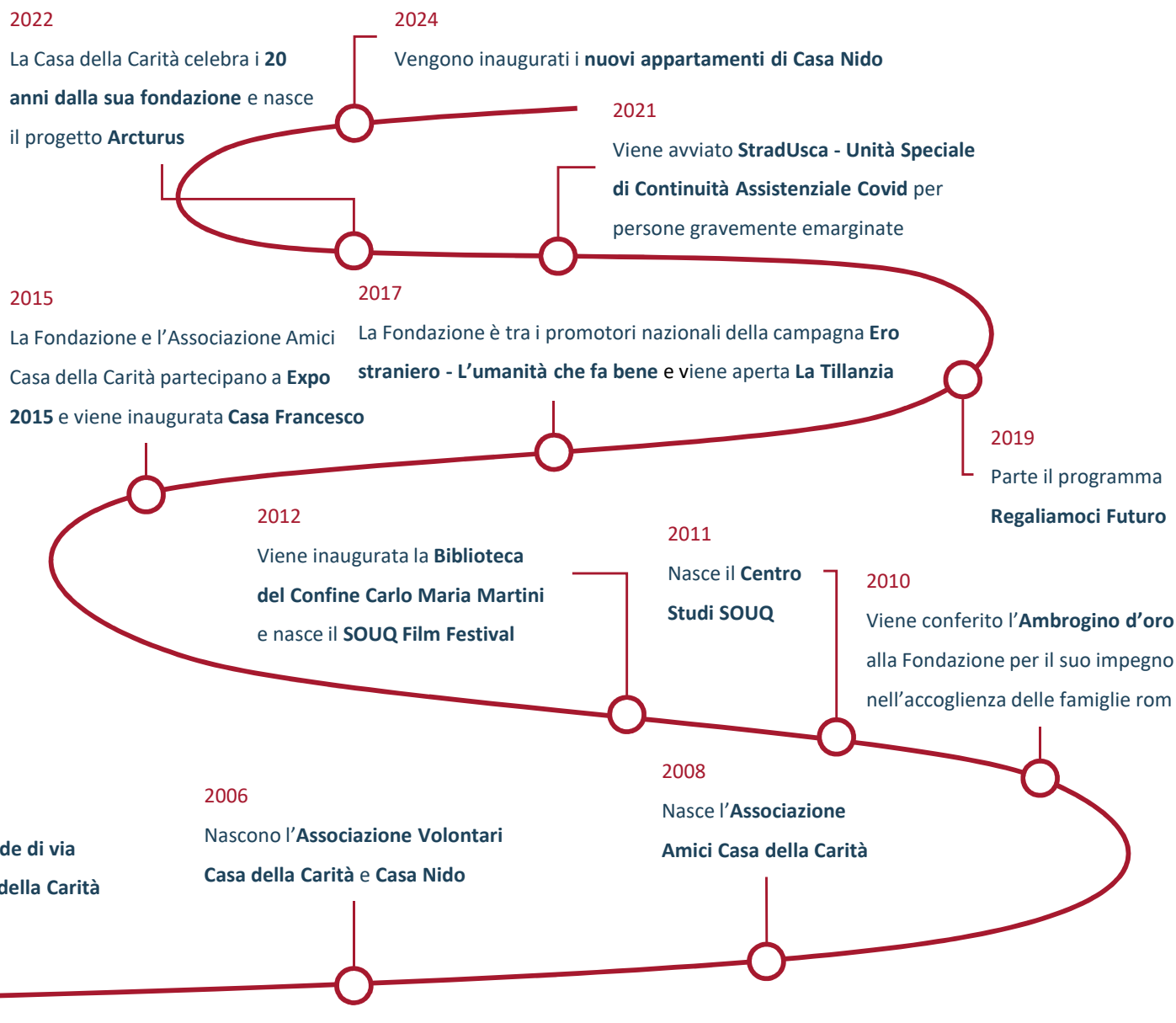
IDENTITÀ

LA NOSTRA STORIA

La Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani è nata nel 2002 grazie a due eredità: l'eredità morale del Cardinal Martini ed il lascito testamentario di un imprenditore, Angelo Abriani, che volle destinare il proprio patrimonio ai poveri della città di Milano.

La cronologia che segue raccoglie i principali momenti che hanno segnato l'avvio di importanti progetti ed iniziative, la maggior parte dei quali rappresentano ancora oggi il carattere peculiare della Fondazione.

Per approfondire, clicca qui: [La storia della Casa](#)



IL CONTESTO IN CUI OPERIAMO¹

Comprendere il lavoro della Casa della Carità significa prima di tutto guardare al mondo in cui le persone più fragili vivono ogni giorno. Il 2025 si è presentato come un anno in cui le fragilità sociali, già sedimentate negli anni precedenti, si sono consolidate e trasformate, rendendo più complesse le risposte che le istituzioni e il Terzo settore sono chiamati a dare.

Una povertà che cambia volto

In Italia 5,7 milioni di persone - il 10% della popolazione - vive in condizione di povertà assoluta. Questo dato ha visto un incremento superiore al 40% negli ultimi dieci anni, con un aumento particolarmente significativo al Nord, dove il numero è quasi raddoppiato, confermando come un livello di povertà strutturalmente elevato si sia ormai normalizzato.

Ma il dato più preoccupante non è solo la quantità, è la qualità di questa povertà. Il lavoro non garantisce più da solo la sicurezza economica: tra le famiglie con

almeno un reddito, l'incidenza di povertà è in media pari al 9%. A questo si aggiunge una fragilità finanziaria molto più diffusa di quanto le statistiche sulla povertà assoluta non mostrino: oltre un quarto degli adulti dispone di risparmi insufficienti per reggere uno shock come la perdita del lavoro o una malattia.

È in questo quadro che la Casa della Carità opera ogni giorno: accogliendo persone che il sistema di welfare pubblico fatica sempre più a raggiungere e sperimentando risposte capaci di andare oltre l'emergenza.

Milano: una città sempre meno accessibile

Milano concentra al massimo livello le tensioni tra mercato immobiliare, edilizia pubblica e diritto all'abitare. Il costo degli immobili - sia in vendita che in affitto - è cresciuto più del reddito dal 2017 in poi, rendendo la città progressivamente inaccessibile non solo per le persone più fragili, ma anche per lavoratori, famiglie e giovani con redditi medi. In questo contesto, il diritto all'abitare diventa la prima, concreta soglia di

esclusione dalla vita civile: senza una residenza stabile, non si accede alla carta d'identità, alla tessera sanitaria, ai servizi essenziali, al voto. La questione abitativa, che la Casa della Carità conosce bene dal suo lavoro quotidiano, è ormai riconosciuta anche a livello europeo come una delle emergenze strutturali più urgenti delle grandi città del continente.

Salute mentale: la crisi invisibile

Il numero delle persone che si rivolge ai servizi di salute mentale è in costante in crescita; inoltre, una quota significativa di chi soffre di disturbi psichici non riesce ad accedere ai servizi pubblici a causa di liste d'attesa, carenza di personale e persistente stigma sociale. La rete territoriale fatica a intercettare la domanda prima che diventi urgenza. A pagare il prezzo più alto sono le persone già in condizione di vulnerabilità: migranti, persone senza dimora, chi vive in povertà - categorie per le quali il disagio psichico si intreccia con l'esclusione sociale, in un circolo difficile da spezzare senza interventi integrati e di prossimità. Il disagio

¹ I dati di contesto si riferiscono alle fonti più recenti disponibili al momento della redazione del presente Bilancio.

IDENTITÀ

psicologico, aggravato dall'instabilità economica e geopolitica degli ultimi anni, si fa sempre più presente tra le persone che si rivolgono alla Casa della Carità, richiedendo competenze multidisciplinari e percorsi di presa in carico sempre più articolati.

Migrazioni: un fenomeno strutturale, non un'emergenza

Il fenomeno migratorio si è progressivamente affermato come dimensione strutturale della società italiana, con effetti positivi sul saldo demografico, sul mercato del lavoro e sulla composizione delle comunità. A gennaio 2025 la popolazione con background migratorio presente in Italia ammontava quasi a 6 milioni di persone. Eppure, nonostante questa presenza ormai consolidata, persistono distorsioni e disuguaglianze nell'accesso ai diritti di cittadinanza, ai servizi sanitari e all'istruzione.

La fragilità crescente come sfida per tutta la comunità

Povertà, casa, salute mentale, migrazioni: sono

questioni distinte, ma profondamente intrecciate. Le persone che incontriamo alla Casa della Carità spesso le attraversano tutte insieme. Più di una persona su due che chiede aiuto presenta almeno due forme di disagio - economico, abitativo, relazionale, educativo, sanitario, psicologico - a conferma che la povertà non è riducibile alla sola mancanza di reddito, ma si manifesta come un intreccio di vulnerabilità che richiede risposte integrate. Per questo il nostro impegno non si esaurisce nel rispondere ai bisogni immediati, ma si traduce in un lavoro quotidiano di cura della persona nella sua interezza - e in un'azione culturale e civica che chiede alle istituzioni risposte strutturali, non solo soluzioni emergenziali.

In un contesto in cui la fragilità diventa sempre più diffusa e al tempo stesso sempre meno visibile, essere una "Casa" significa continuare a tenere aperta la porta: per chi bussa per la prima volta, e per chi - come ci ha insegnato il Cardinale Martini - rischia di restare fuori da ogni porta.



Fonti: Istat, *La povertà in Italia - Anno 2024*; Caritas Italiana, *Report statistico nazionale 2025. La povertà in Italia secondo i dati della rete*; Ministero della Salute, *Rapporto sulla salute mentale - Anno 2023*; Fondazione ISMU, *31° Rapporto sulle migrazioni 2025*; Percorsi di Secondo Welfare.

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA



GLI ORGANI STATUTARI

Garanti

Per preciso intento del cardinal Martini, la Fondazione Casa della Carità presenta **due garanti: il Sindaco e l'Arcivescovo di Milano**, con il duplice obiettivo di coinvolgere le autorità cittadine nell'operato della Fondazione e mostrare il suo essere al servizio dell'intera collettività milanese. Ai garanti compete la nomina del Consiglio di Amministrazione e del Collegio dei revisori.

Consiglio di Amministrazione

Il **Consiglio di Amministrazione** (CdA) è l'organo responsabile dell'indirizzo strategico e della supervisione complessiva della Fondazione. In tale ambito, definisce la programmazione delle attività e ne monitora l'attuazione, stabilendone contenuti e principali regolamenti operativi. Il CdA approva il bilancio preventivo e consuntivo, assicurando la corretta gestione economico-finanziaria dell'ente, e delibera sugli atti di straordinaria amministrazione,

inclusi quelli relativi alla gestione e allo sviluppo del patrimonio.

È composto da cinque membri, tutti nominati dall'Arcivescovo di Milano e così designati: due dalla Fondazione Caritas Ambrosiana, uno dal Vicario Episcopale della Città di Milano, uno dal Sindaco di Milano. Le delibere sono approvate dalla maggioranza dei presenti, che devono rappresentare la maggioranza dei membri del Consiglio. Per atti di amministrazione straordinaria, invece, è necessaria l'autorizzazione delle autorità ecclesiastiche in base alle norme del diritto canonico.

Il Consiglio di Amministrazione ha durata quinquennale e i consiglieri sono rieleggibili. L'attuale Consiglio, entrato in carica nel 2023, è composto da:

- **Don Paolo Emanuele Selmi**, Presidente, designato dall'Arcivescovo di Milano;
- **Edoardo Andreoli**, designato dal Sindaco di Milano;
- **Giovanni Maria Bosisio**, designato dalla Fondazione Caritas Ambrosiana;

- **Padre Giacomo Costa sj**, designato dal Vicario Episcopale della città di Milano;
- **Laura Amelia Rachele Rancilio**, designata dalla Fondazione Caritas Ambrosiana.

Per tutti i componenti si tratta del primo mandato.

Nel 2025, il CdA si è riunito 10 volte. I membri non hanno diritto ad alcun compenso per l'attività svolta.

Presidente

Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** è il **legale rappresentante** della Fondazione. Presiede e coordina i lavori del Consiglio di Amministrazione e assicura l'attuazione degli indirizzi e del programma deliberati, contribuendo alla continuità operativa e al perseguimento degli obiettivi strategici dell'ente.

Grazie alla facoltà di delega, l'ordinaria amministrazione della Fondazione viene gestita insieme al **Direttore Generale - Maurizio Guido Azzollini**, in carica dal 2015 - secondo quanto deciso dal CdA.

È inoltre prevista la possibilità di nomina, da parte dell'Arcivescovo di Milano e sentito il parere del CdA, di

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

un **Presidente Onorario**. Il Presidente Onorario può essere invitato a partecipare alle riunioni del Consiglio di Amministrazione, senza diritto di voto, offrendo un contributo di natura consultiva e di indirizzo. Il ruolo non prevede poteri di rappresentanza legale.

Dal 2023 questa carica è ricoperta da **Don Virginio Colmegna**, già Presidente della Fondazione dal 2002 al 2023.

Collegio dei Revisori dei Conti

Il **Collegio dei Revisori dei Conti** è l'organo di controllo interno preposto alla vigilanza sulla correttezza della gestione amministrativa e contabile della Fondazione. Verifica la regolare tenuta della contabilità, la conformità del bilancio e la corretta gestione economico-finanziaria, predisponendo una relazione annuale indirizzata ai garanti della Fondazione. È composto da tre membri nominati dall'Arcivescovo di Milano: due designati dal Sindaco di Milano e uno, con funzione di Presidente del Collegio, designato dall'Arcivescovo, secondo un meccanismo di reciproco gradimento istituzionale. Il Presidente del Collegio deve

essere iscritto all'albo dei revisori legali.

Il Collegio dei Revisori dei Conti ha durata quinquennale e i membri sono rieleggibili. L'attuale Collegio, entrato in carica nel 2023, è composto da:

- **Costanza Bonelli**, Presidente, designata dall'Arcivescovo di Milano;
- **Daniela Elvira Bruno**, designata dal Sindaco di Milano;
- **Arianna Vitali**, designata dal Sindaco di Milano.

I componenti del Collegio svolgono il proprio incarico a titolo gratuito.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

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** e **Regolamento dell'Organismo di Vigilanza**.

I componenti dell'Organismo di vigilanza, in carica dal 2023, sono:

- **Maria Angela Torrente**;
- **Niccolò Abriani**;
- **Niccolò Nisivoccia**.

I componenti dell'Organismo di Vigilanza non hanno diritto ad alcun compenso per l'attività svolta. A loro disposizione, il Consiglio di Amministrazione ha stanziato un budget annuale di € 5.000, che è stato gestito in totale autonomia.

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

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

obblighi di legge e la tutela dei diritti della Fondazione o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

Nel 2025 non è pervenuta nessuna segnalazione.

DATA PROTECTION OFFICER

Il **Data Protection Officer (DPO - Responsabile della Protezione dei Dati)** è una figura professionale esperta nella protezione dei dati. Ha il compito di presidiare il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e di promuovere una gestione responsabile e sicura delle informazioni.

Data Protection Officer della Fondazione è **Laura De Carlo**, in carica dal 25 maggio 2018.

Il DPO supporta l'organizzazione nell'adozione e nel monitoraggio delle politiche e delle procedure in materia di privacy, fornendo consulenza e raccomandazioni sugli obblighi previsti dalla normativa vigente; è coinvolto in tutte le questioni relative alla protezione dei dati personali, assicurando un presidio trasversale sui trattamenti effettuati e sui sistemi

utilizzati; partecipa fin dalle fasi iniziali allo sviluppo di nuovi progetti, processi e soluzioni tecnologiche, al fine di garantire la conformità alla normativa e promuovere un approccio alla protezione dei dati *by design e by default*; infine, contribuisce alla valutazione dei rischi connessi al trattamento dei dati personali e alla diffusione di una cultura organizzativa orientata alla tutela dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone, con particolare attenzione ai soggetti in condizione di vulnerabilità.

Il ruolo è svolto in condizioni di indipendenza e autonomia, in coerenza con le disposizioni normative.

Nel 2025 non è pervenuto nessun reclamo.

ORGANI DIRETTIVI

Comitato direttivo

Il **Comitato Direttivo** rappresenta il principale organismo di coordinamento gestionale della Fondazione e supporta la Presidenza e la Direzione Generale nell'attuazione degli indirizzi strategici definiti dal Consiglio di Amministrazione.

Nel 2025 il Comitato Direttivo è stato composto da:

- **Don Paolo Emanuele Selmi**, Presidente;
- **Maurizio Guido Azzollini**, Direttore Generale;
- **Laura Arduini**, Responsabile Settore Alta Intensità Riabilitativa;
- **Alessandro Colombo**, Responsabile Relazioni Umane;
- **Emanuela Geromini**, Responsabile Settore Percorsi Sociali;
- **Matteo Pugliese**, Responsabile Amministrativo.

Il Comitato Direttivo presidia il coordinamento delle attività della Fondazione, favorendo l'integrazione tra le diverse aree organizzative e il monitoraggio delle principali attività operative, economiche e gestionali. Svolge inoltre una funzione di raccordo tra governance e operatività, supportando i processi decisionali e promuovendo un approccio condiviso nella gestione delle attività e delle progettualità dell'ente.

Comitato operativo

Il **Comitato Operativo** è l'organismo di coordinamento

trasversale delle attività della Fondazione e favorisce il confronto continuo tra le diverse aree operative e gestionali della Casa.

Nel 2025 il Comitato Operativo è stato composto da:

- **Don Paolo Emanuele Selmi**, Presidente;
- **Maurizio Guido Azzollini**, Direttore Generale;
- **Laura Arduini**, Responsabile Settore Alta Intensità Riabilitativa;
- **Alessandro Colombo**, Responsabile Relazioni Umane;
- **Fiorenzo De Molli**, Responsabile Settore Andare Verso;
- **Donatella De Vito**, Responsabile Settore Disuguaglianze e Nuove Povertà
- **Emanuela Geromini**, Responsabile Settore Percorsi Sociali;
- **Giuseppe Monetti**, Responsabile Settore Emergenze;
- **Matteo Pugliese**, Responsabile Amministrativo;

- **Iole Romano**, Responsabile Facility e Cura della Casa;
- **Cristina Sampietro**, Segreteria di Presidenza;
- **Cecilia Trotto**, Responsabile Settore Cultura;
- **Gemma Di Marino**, Presidente Associazione Volontari Casa della Carità.

Attraverso il coinvolgimento delle principali funzioni organizzative, il Comitato Operativo promuove la condivisione delle informazioni, il monitoraggio delle attività in corso e l'allineamento operativo tra i diversi servizi e progetti della Casa della Carità.

REALTÀ COLLEGATE

Accanto alla Casa della Carità opera una rete di organizzazioni collegate, con cui la Fondazione condivide intenti e valori. La collaborazione tra tali realtà consente di valorizzare competenze differenti, sviluppare progettualità innovative e rafforzare l'impatto sociale generato dalla rete della Casa della Carità sul territorio e sulla comunità.

Associazione Volontari Casa della Carità

Scopo primario dell'**Associazione Volontari Casa della Carità** è perseguire obiettivi di solidarietà nel campo civile, sociale, culturale, spirituale ed ecologico, in diretta collaborazione con gli organi istituzionali della Fondazione Casa della Carità. Dal 2006 l'Associazione svolge un ruolo di selezione, coordinamento, motivazione e coinvolgimento dei cittadini che scelgono di dedicare gratuitamente parte del loro tempo alla Fondazione. Tutti i volontari della Fondazione, infatti, sono soci dell'Associazione.

Per un approfondimento contenente i dettagli relativi ai volontari si rimanda alla relativa sezione all'interno del capitolo *Risorse Umane*.

Associazione Amici Casa della Carità

L'**Associazione Amici Casa della Carità** affianca dal 2008 la Fondazione Casa della Carità, condividendo gli scopi statuari della Fondazione e svolgendo, in particolare, il ruolo di facilitatore di reti territoriali nella periferia nord-est di Milano, nel quartiere Adriano-Crescenzago, area in cui la Fondazione ha la sua sede principale.

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'associazione promuove iniziative per rafforzare il legame con il territorio, mettendo al centro cultura, inclusione e cittadinanza attiva.

Per approfondire, clicca qui: [Associazione Amici Casa della Carità](#)

Reti della Carità

La Fondazione Casa della Carità, insieme ad Amici Casa della Carità, ha avviato nel 2013 **Reti della Carità**, una libera aggregazione non costituita di realtà di ispirazione cristiana e non solo, di tutto il territorio nazionale, cui aderiscono anche singole persone, che si riunisce in incontri periodici e itineranti per parlare di società, cultura, politica e fede in chiave di povertà, giustizia sociale e pace, avendo sempre come prospettiva l'idea di Papa Francesco di una Chiesa come ospedale da campo e non ridotta a ONG.

Per approfondire, clicca qui: [Reti della carità](#)

Fondazione SON - Speranza Oltre Noi

La **Fondazione SON - Speranza Oltre Noi** si è costituita nel 2023 per trasformazione dell'Associazione

omonima nata nel 2017 dall'iniziativa di volontari, amici e sostenitori della Fondazione Casa della Carità accomunati dalla presenza, nel proprio nucleo familiare, di figli adulti con disabilità, per i quali era necessario porsi la questione del cosiddetto *Dopo di noi*. L'Associazione vedeva, tra i suoi soci, la SON è nata quindi con l'idea di sviluppare un progetto, chiamato **Abitiamo il futuro**, che ha visto la creazione di un vero e proprio villaggio di abitare solidale, dove quei figli portatori di disabilità possano iniziare a sperimentare una propria vita in autonomia, pur rimanendo in un contesto familiare ed inseriti dentro un sistema di relazioni con il quartiere e il territorio di riferimento, lo stesso in cui ha sede la Fondazione Casa della Carità.

Tra i principali obiettivi di SON ci sono la promozione di attività culturali sul tema della fragilità e la capacità di portare a conoscenza del territorio il progetto e il valore che reca in sé, tramite eventi ad hoc aperti alla cittadinanza e la costruzione di relazioni. Con questo proposito la Fondazione SON si è quindi dotata di un **Centro di ascolto**, che favorisce il dialogo con le famiglie del territorio, e del **Giardino in Movimento**, un

luogo inclusivo, uno spazio relazionale aperto alle realtà associative del territorio, alle famiglie e, in particolare, alle persone con disabilità, per le quali si è dotato di attenzioni particolari.

Per approfondire, clicca qui: [Fondazione SON - Speranza Oltre Noi](#)

Ceasoltreilpregiudizio Cooperativa Sociale

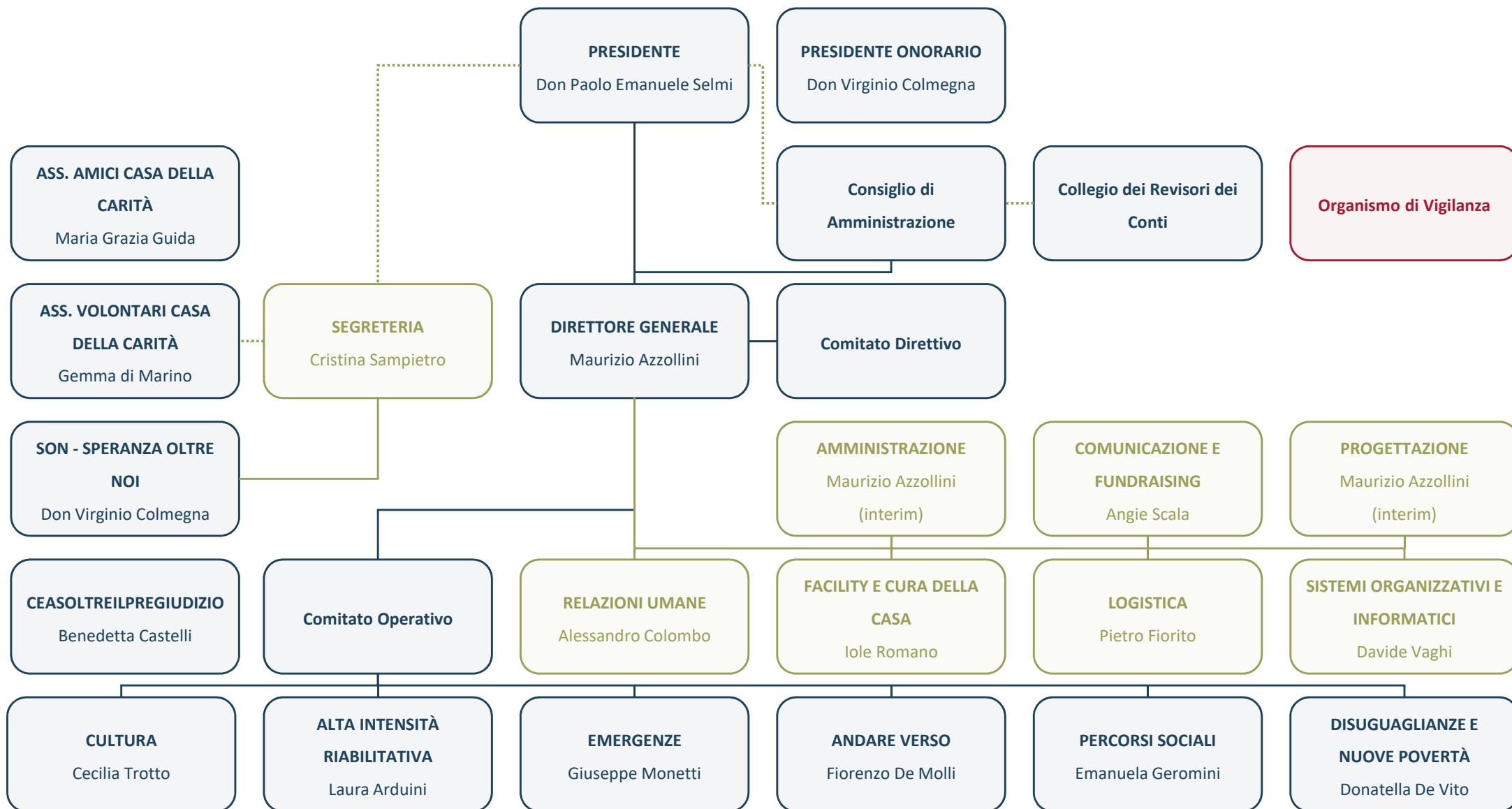
Ceasoltreilpregiudizio Cooperativa Sociale (CeASOP), di cui la Fondazione Casa della Carità è socia, è stata creata nel 2021 ed è diventata pienamente operativa nel 2024, ereditando tutte le attività precedentemente gestite da CeAS - Centro Ambrosiano di Solidarietà Onlus, realtà nata a Milano nel 1986 per volere del Cardinale Carlo Maria Martini.

CeASoltreilpregiudizio è un villaggio solidale che ospita e accompagna verso un nuovo inizio persone con diverse fragilità: mamme sole con i loro bambini, famiglie in difficoltà, bambini e ragazzi, donne vittime di violenza, persone con disagio psichico e dipendenze.

Per approfondire, clicca qui: [Ceasoltreilpregiudizio](#)

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA AL 31/12/2025



INDICATORI RILEVANTI

Gli indicatori relativi alla governance fanno riferimento alle figure che compongono Presidenza e Consiglio di Amministrazione, Revisori dei conti, Direzione generale, Comitato di direzione e Comitato operativo. In totale, si tratta di **20 persone**, 1 delle quali ha cessato il proprio rapporto di lavoro con la Fondazione a luglio 2025.

La governance della Fondazione è a prevalenza femminile (11 donne e 9 uomini) ed è composta per il 75% da persone sopra i 50 anni di età. Il 45% 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.

Il rapporto tra la governance della Casa della Carità e la comunità locale, calcolato tenendo conto della sede della Fondazione nel Comune di Milano e delle località di residenza dei componenti della governance, si conferma molto forte: il 90% dei componenti risiede tra il Comune e la Città Metropolitana di Milano.

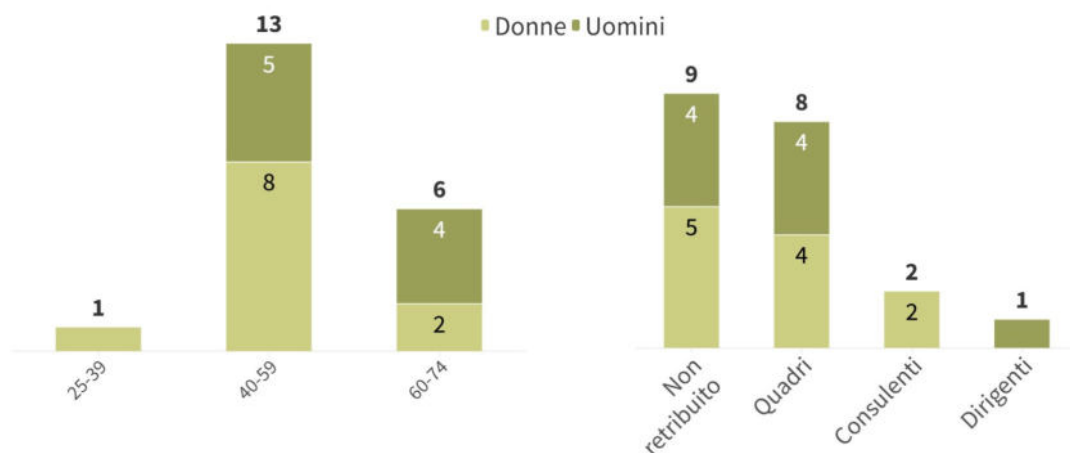


Grafico 1. Governance
Composizione per genere e fascia di età

Grafico 2. Governance
Composizione per genere e qualifica

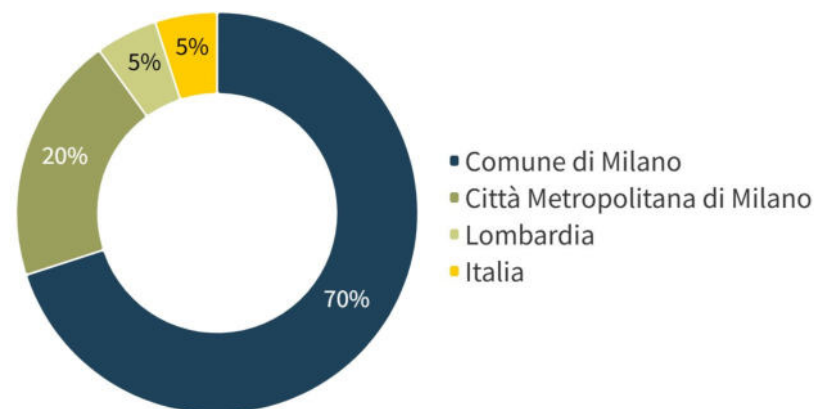


Grafico 3. Governance
Distribuzione per provenienza

STAKEHOLDER



GLI STAKEHOLDER DELLA FONDAZIONE

Annualmente la Fondazione rivaluta la necessità di aggiornare la mappatura dei propri stakeholder in funzione di modifiche degli obiettivi o delle priorità della Casa. Dal momento che non si sono verificati cambiamenti sostanziali dal punto di vista strategico o operativo, la mappatura elaborata nel 2023 può essere ritenuta valida a tutto il 2025.

La mappatura degli stakeholder è stata effettuata considerando i seguenti parametri:

- gruppi di interesse verso cui la Casa della Carità ha responsabilità di tipo operativo, legale o finanziario;
- gruppi di interesse che influenzano l'attività della Casa della Carità, in termini sia di influenza decisionale, sia di prossimità territoriale;
- gruppi di interesse che sono influenzati dall'attività della Casa della Carità, in termini sia di influenza decisionale, sia di prossimità territoriale.

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Il coinvolgimento degli stakeholder, per la Casa della Carità, si colloca all'interno di un percorso di crescita in termini di comprensione e consapevolezza delle esigenze dei gruppi di interesse con cui si interfaccia e del contesto in cui opera.

La Casa della Carità attualmente si posiziona in una fase intermedia del percorso di evoluzione dello stakeholder engagement, che vede chiamare in causa gli stakeholder non solo su sollecitazione di eventi esterni, ma, soprattutto grazie ad un percorso iniziato nel 2022, con **un approccio costante e continuativo finalizzato a stabilire relazioni solide e collaborative, improntate sulla trasparenza e la fiducia reciproca.**

L'obiettivo è il raggiungimento di un **coinvolgimento sistematico** che, grazie alla raccolta di feedback preziosi, permetta di identificare aree di miglioramento e co-creare soluzioni sempre più aderenti alle esigenze di tutte le parti interessate. Questo consentirà, da un lato, una **migliore gestione dei rischi legati al contesto** e la **capacità di anticiparne le tendenze** e, dall'altro,

una maggiore **capacità di cogliere opportunità di sviluppo e innovazione**, creando valore condiviso in un'ottica strategica di lungo periodo.

Le azioni volte a coinvolgere i gruppi di interesse sono diversificate a seconda della tipologia di stakeholder e del tipo di relazione in essere e comprendono principalmente:

- l'**ascolto** degli ospiti e delle persone in difficoltà aiutate dalla Casa della Carità;
- **incontri** mensili a livello direzionale ed operativo con i dipendenti e i collaboratori della Fondazione;
- l'istituzione di **collaborazioni e partnership** con enti chiave per la realizzazione di iniziative di interesse comune;
- la realizzazione di **eventi culturali** aperti al territorio, con l'obiettivo di diffondere conoscenza sulle tematiche rilevanti per la Fondazione.

Queste azioni vengono affiancate da iniziative più strutturate dedicate di volta in volta ad alcuni tra i gruppi di stakeholder più rilevanti per la Casa.

STAKEHOLDER

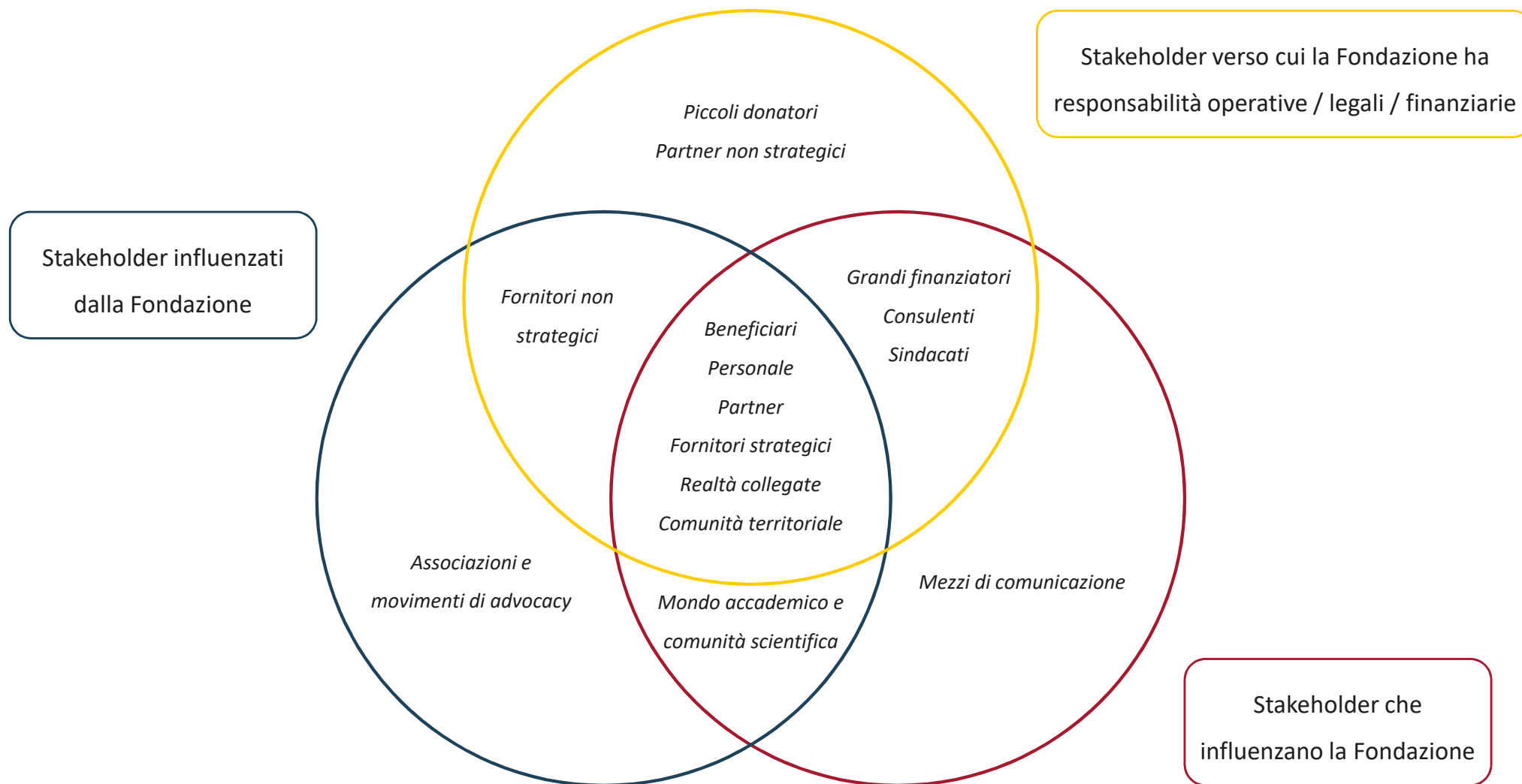


Grafico 4. Mappatura degli stakeholder della Casa della Carità

Fonte: AccountAbility, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates, *Il manuale dello stakeholder engagement*, 2005

STAKEHOLDER

Il coinvolgimento degli stakeholder nel 2025

In linea con gli obiettivi di sostenibilità fissati nel 2024, nel 2025 l'analisi si è concentrata sul coinvolgimento dei **fornitori strategici** della Fondazione, ai quali è stato sottoposto un **questionario di natura volontaria** finalizzato a promuovere **consapevolezza, dialogo e collaborazione lungo la filiera**, con l'obiettivo di valorizzare le buone pratiche esistenti e favorire miglioramenti progressivi sui temi ESG, in coerenza con i valori della Fondazione. L'analisi rappresenta anche un primo passo per la valutazione di un processo più strutturato.

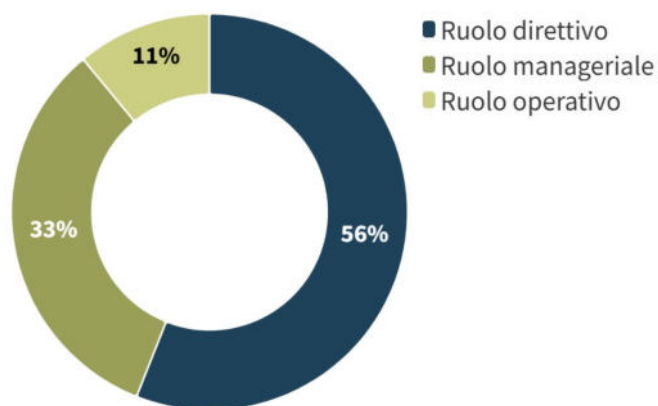


Grafico 5. Stakeholder engagement
Rispondenti per ruolo aziendale

Il questionario è stato inviato a 31 fornitori, selezionati sulla base dell'impatto operativo e finanziario sulla Casa della Carità, rappresentativi di circa il 90% dei costi di fornitura della Fondazione. Il tasso di risposta è stato pari circa a un terzo, rappresentativo del 38% dei costi di fornitura della Casa. Trattandosi di un primo anno di rilevazione, il dato è atteso e sarà oggetto di miglioramento progressivo nei prossimi anni. Pertanto, le evidenze emerse devono essere interpretate come indicative e non esaustive.

I risultati mostrano un **profilo complessivamente positivo**.

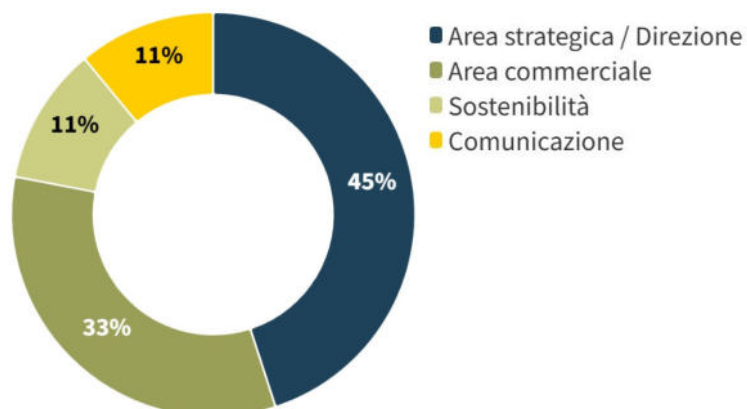


Grafico 6. Stakeholder engagement
Rispondenti per area aziendale

In media i rispondenti dichiarano di **attuare pratiche ESG nel 90% dei casi** - nell'85% dei casi pienamente, nel 5% dei casi in parte. Le aree *Questioni sociali* e *Governance* registrano punteggi medi molto elevati (nei riquadri relativi ai grafici presenti nella pagina seguente si evidenzia il tasso medio di risposte pienamente positive per ciascuna area). L'area *Ambiente* presenta una maggiore variabilità, in parte spiegata dalla composizione del panel: diversi fornitori operano nel settore dei servizi digitali e consulenziali, per i quali alcune pratiche - come la gestione di prodotti chimici o il risparmio idrico - non risultano applicabili.

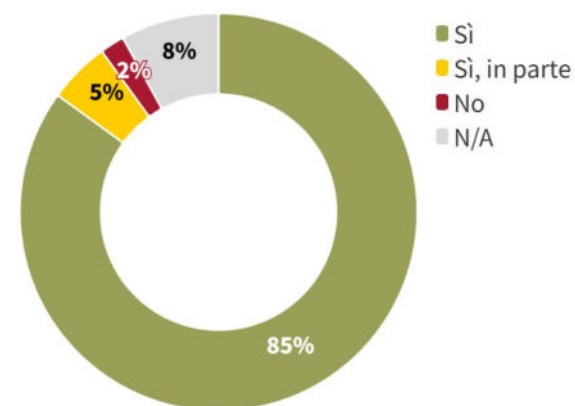


Grafico 7. Stakeholder engagement
Risposte complessive

STAKEHOLDER

Ambiente

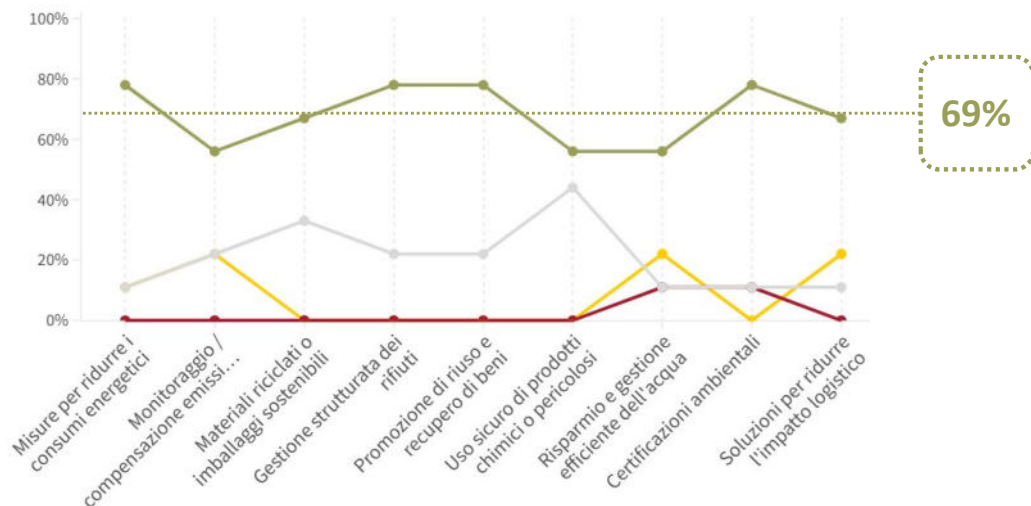
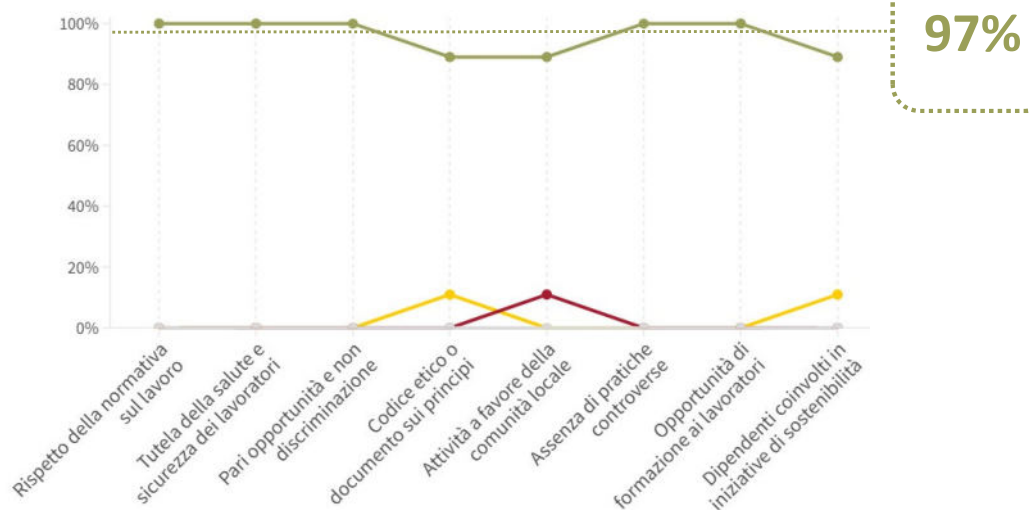


Grafico 8. Stakeholder engagement

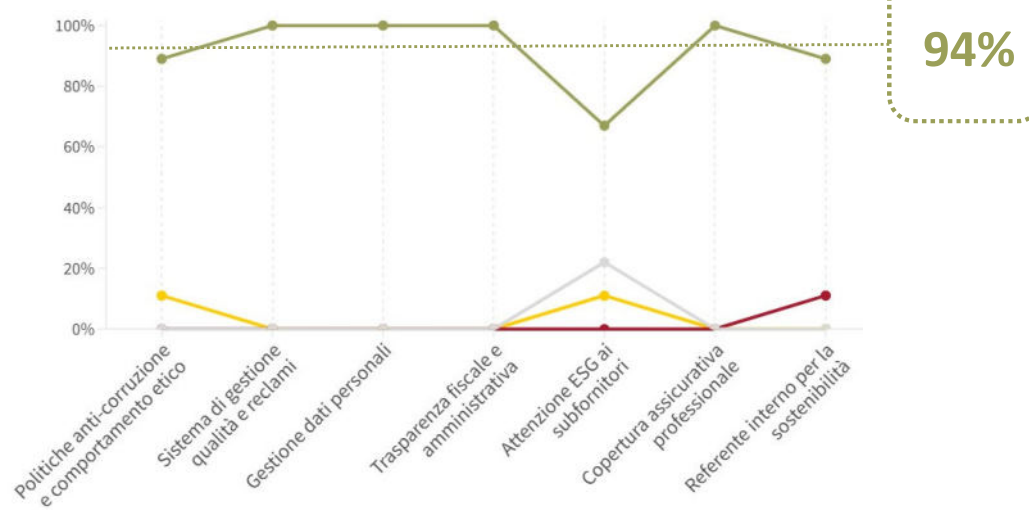
Distribuzione delle risposte per temi ambientali, sociali e di governance

■ Sì ■ Sì, in parte ■ No ■ N/A

Questioni sociali



Governance





I LAVORATORI E LE LAVORATRICI

I lavoratori e le lavoratrici della Casa della Carità, con il loro eterogeneo patrimonio di competenze e professionalità, rappresentano **una delle principali risorse della Fondazione**.

Nel corso del 2025 hanno lavorato per la Casa della Carità un totale di **140 persone**. Tra queste, si contano **112 dipendenti**, **4 collaboratori** (Co.co.co e Collaborazioni occasionali) e **24 consulenti** (Partita IVA). I dipendenti risultano essere in lieve aumento rispetto all’anno precedente (+1,8%), mentre i collaboratori sono diminuiti del 60%;

resta stabile il numero dei consulenti.

Il dato complessivo registra una lieve flessione rispetto al 2024 (-2,8%). Se si considera però la fotografia della situazione al 31 dicembre, il numero finale dei lavoratori risulta essere maggiore nel 2025 indicativamente nella stessa misura (138 lavoratori rispetto a 134 al 31 dicembre 2024).

Sul totale delle persone che hanno lavorato per la Fondazione nel 2025, 82 sono donne e 58 uomini. Inoltre, 117 sono Italiani e 23 di nazionalità straniera.



Grafico 9. I lavoratori e le lavoratrici
Composizione per tipologia contrattuale nell’ultimo triennio

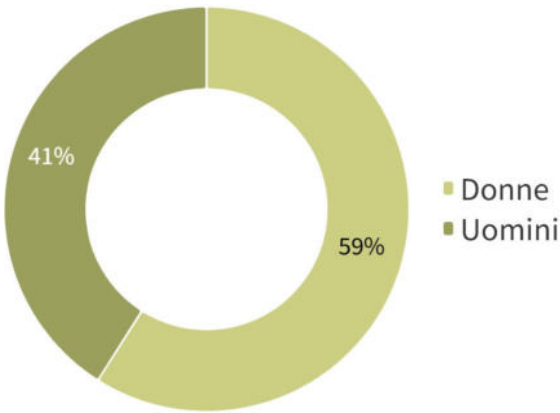


Grafico 10. I lavoratori e le lavoratrici
Composizione per genere

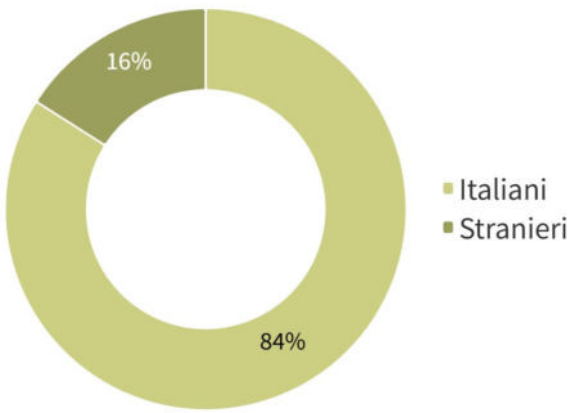


Grafico 11. I lavoratori e le lavoratrici
Composizione per nazionalità

Formazione

A settembre 2025 è stato annunciato un importante **progetto formativo dedicato a tutto il personale della Fondazione**.

Il progetto, che avrà una durata iniziale di due anni, si compone di tre livelli formativi, per un totale stimato di 90 ore di formazione a favore di ciascun lavoratore:

- *pacchetto A*: rappresenta gli **approfondimenti culturali di base**, fondamentali per condividere linguaggi, conoscenze e pratiche che sostengono il lavoro quotidiano alla Casa;
- *pacchetto B*: ha l'obiettivo di **rafforzare competenze specifiche**, utili a tutte le aree della Casa, **favorendo qualità del lavoro e cultura organizzativa condivisa**;
- *pacchetto C*: ha l'obiettivo di **favorire lo sviluppo di inclinazioni, interessi e bisogni professionali di ogni persona**, attraverso un percorso su misura che ciascuno può scegliere in autonomia, anche al di fuori delle proposte della Casa.

La formazione è aperta a dipendenti, collaboratori, consulenti e, in alcuni casi specifici,

ai volontari della Casa, secondo **diversi livelli di coinvolgimento**.

Il progetto ha preso avvio alla fine del 2025 con un modulo dedicato lavoratori dipendenti e non dipendenti riguardante i temi della *salute mentale*, delle *nuove emergenze e lavoro in rete*, delle *Case della comunità*. Il modulo è stato erogato in presenza in modalità teorico-esperienziale attraverso quattro edizioni per favorire la massima partecipazione, senza interrompere la normale operatività della Fondazione, e ha visto la partecipazione di **73 dipendenti e 11 consulenti**, pari all'**82% del personale coinvolto**.

Al termine di ciascuna edizione ai partecipanti è stato inviato un breve questionario di feedback, con il duplice obiettivo di accertare le conoscenze acquisite e il gradimento in termini di contenuti e modalità di erogazione, lasciando spazio a suggerimenti volti a migliorare gli incontri futuri.

Nella pagina che segue si riportano i risultati e gli indicatori di sintesi relativi a questo primo modulo formativo. Una rendicontazione più completa del progetto sarà disponibile con la prossima edizione del Bilancio di sostenibilità 2026.

RISORSE UMANE



82%

Tasso di partecipazione media alle attività formative

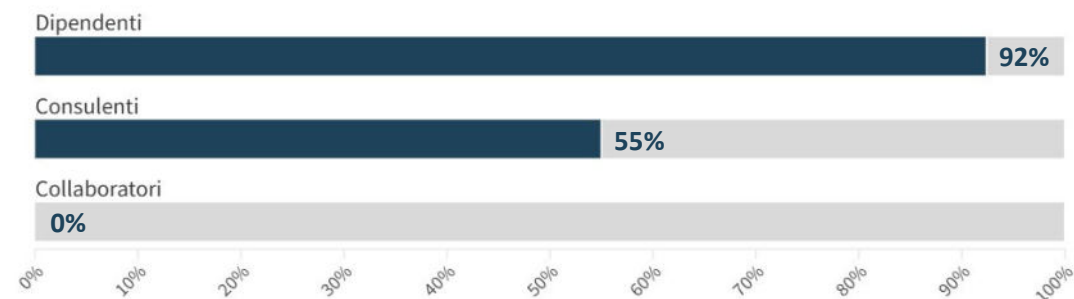


Grafico 12. Formazione

Tasso di partecipazione per tipologia contrattuale



79%

Tasso di risposta medio ai questionari di feedback

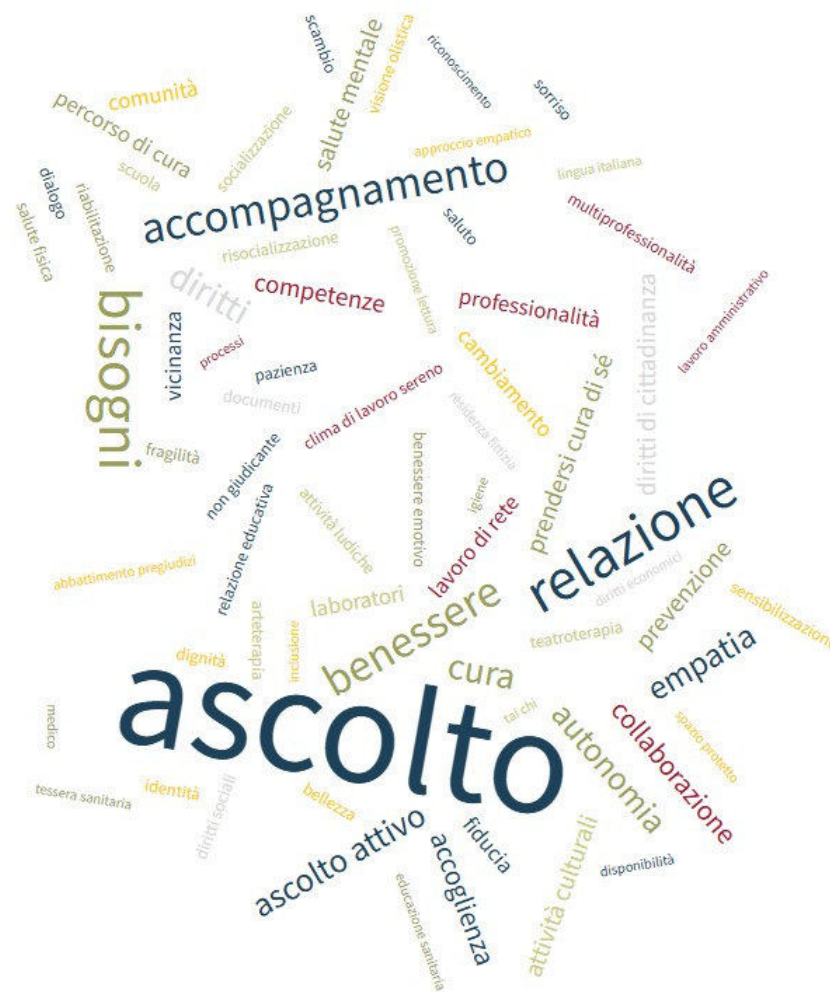


Grafico 13. Formazione

Indicatori di gradimento

Grafico 14. Formazione

Parole chiave emerse in risposta alla domanda: "Come fai tu salute in Casa della Carità: in che modo, secondo te, contribuisce a promuovere la salute delle persone che incontri ogni giorno nel tuo lavoro?"



Personale dipendente

In continuità con i bilanci precedenti, i dati relativi al personale dipendente sono stati elaborati considerando la totalità dei lavoratori e delle lavoratrici nell'arco dell'anno, parametrati sul tempo effettivo di permanenza; l'utilizzo della fotografia al 31 dicembre, infatti, avrebbe comportato la perdita delle informazioni relative ai lavoratori che hanno cessato la loro attività in corso d'anno.

Nel corso del 2025 hanno lavorato per la Casa della Carità **112 dipendenti**.

Tra questi, 63 sono donne (56%) e 49 sono uomini (44%); 91 sono Italiani (81%) e 21 di nazionalità straniera (19%).

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 il settore socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo.

In linea con i dati del 2024, **il 75% dei dipendenti è assunto con contratto a tempo indeterminato** e il 41% è assunta in modalità part time. Quest'ultimo dato riguarda principalmente gli educatori ed il personale impiegato nelle pulizie. Per capire a quanto ammonti l'effettivo impiego di risorse da parte della Fondazione è quindi utile considerare il dato relativo al full time equivalent (FTE), che riparametra l'impiego di dipendenti part time a quello dei dipendenti a tempo pieno. Per il 2025 i 112 dipendenti della Casa della Carità equivalgono **89,57 FTE**.



RISORSE UMANE

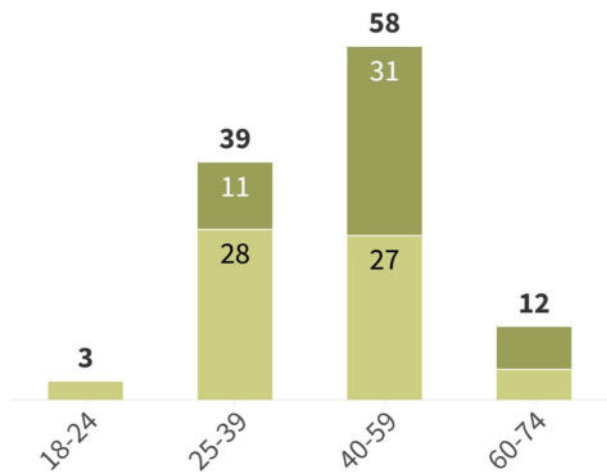


Grafico 15. Personale dipendente
Composizione per genere e fascia di età

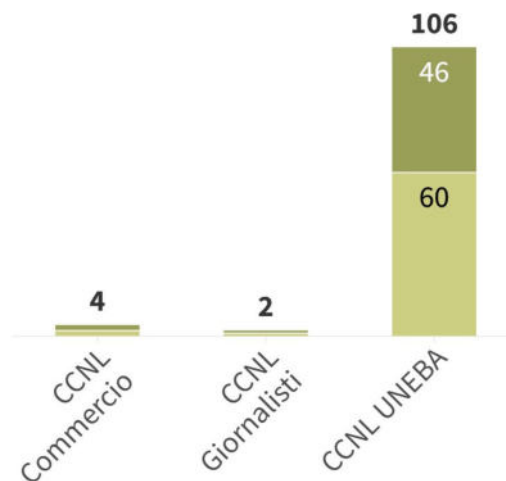


Grafico 16. Personale dipendente
Composizione per genere e tipologia contrattuale

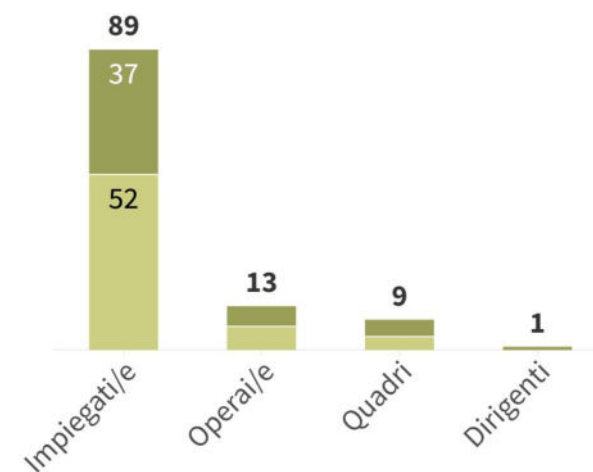


Grafico 17. Personale dipendente
Composizione per genere e qualifica

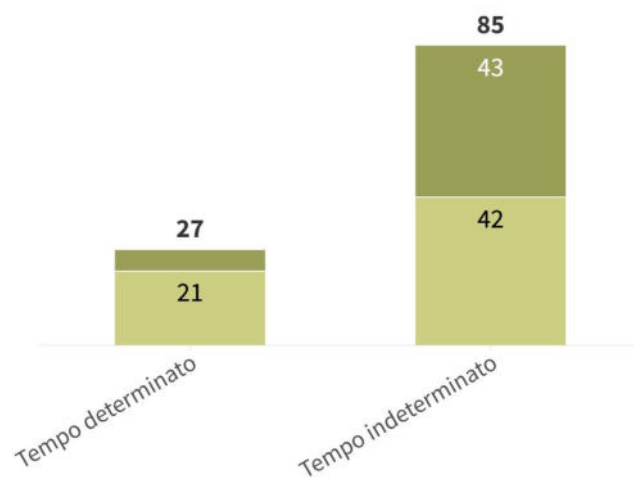


Grafico 18. Personale dipendente
Composizione per genere e durata contrattuale

■ Donne ■ Uomini

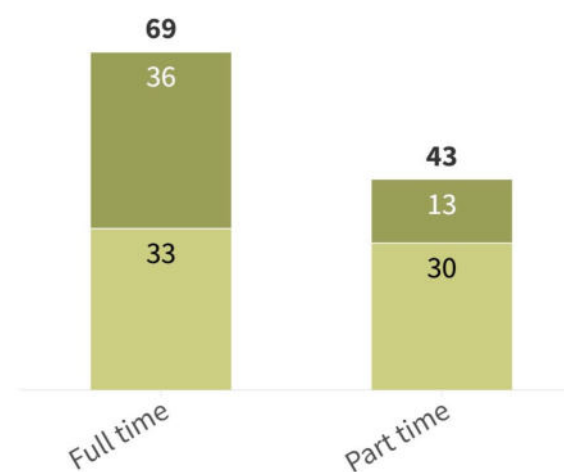


Grafico 19. Personale dipendente
Composizione per genere e ore contrattuali

Trattamento economico nuovi assunti

I nuovi assunti nel corso del 2025 sono stati inquadrati nei livelli contrattuali previsti per il tipo di funzione, con la retribuzione prevista dal contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento. Non vi sono differenze di genere. La Fondazione, infine, per scelta, non applica il Trattamento economico progressivo (TEP) previsto dal contratto UNEBA per i nuovi assunti, consentendo di fatto una migliore retribuzione iniziale, grazie a scatti di quattordicesima mensilità.

Nuove assunzioni e turnover

Nel 2025 sono state assunte 13 persone, pari a 4,83 FTE, di cui 7 sono donne (1,89 FTE) e 6 uomini (2,94 FTE).

Il tasso di turnover, calcolato senza differenziare tra contratti a tempo determinato e contratti a tempo indeterminato e considerando gli FTE, per il 2025 è pari al 10,84%, con uno scostamento di circa 4 punti percentuali tra il tasso di turnover femminile (12,72%) e maschile (8,67%).

Premio di risultato

Nel 2025 la Fondazione ha erogato a tutti i suoi dipendenti i premi di risultato relativi all'anno 2024, pari a € 400 per ogni dipendente a tempo pieno, riparametrato per i dipendenti part time. L'erogazione del premio è avvenuta in una tranche a ottobre 2025.

Piani pensionistici

La stragrande maggioranza dei dipendenti ha scelto di lasciare il Trattamento di fine rapporto in azienda, ad eccezione di 5 dipendenti 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. Solo il dirigente ha un fondo sanitario integrativo.

Sgravi fiscali

Nel 2025, come era già avvenuto anche nel 2024, la Fondazione ha beneficiato dell'esonero dei contributi per l'assunzione di giovani a tempo indeterminato e la trasformazioni dei contratti a tempo determinato in

contratti a tempo indeterminato.

Periodo minimo di preavviso in merito alle modifiche operative

Non sono previsti periodi minimi di preavviso. Le modifiche operative e i cambiamenti organizzativi vengono concordati di volta in volta dalla direzione generale con i responsabili delle aree organizzative e con i lavoratori interessati.

Salute e sicurezza sul lavoro

Documento di valutazione dei rischi

La Fondazione risulta in regola in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, in quanto dotata del Documento di Valutazione dei Rischi ai sensi del Testo unico sulla sicurezza sul lavoro D.Lgs. 81/2008.

Rappresentante dei lavoratori

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

RISORSE UMANE

dall’Accordo Stato Regioni e ai sensi del D. Lgs 81/08.

Infortuni, malattie e congedi parentali

Nel 2025 il tasso di infortuni, che comprende anche gli infortuni che avvengono nel tragitto casa-lavoro, si è attestato sullo 0,02%, appena superiore ai due anni precedenti che si erano conclusi con un tasso pari a 0. È aumentato, in misura leggermente maggiore, il tasso di malattia, che comprende patologie non riconducibili a malattie professionali, registrando un valore pari a 4,23%.

Risultano invece ridotte le assenze per congedo parentale, diritto che nel 2025 è stato esercitato da sole dipendenti donne, con un tasso pari a 1,31%. Nel 2025, come negli anni precedenti, il diritto alla maternità obbligatoria è stato usufruito da tutte le persone che ne hanno fatto richiesta. Il tasso di rientro dopo il congedo parentale è stato pari al 100%.

Le attività svolte dal personale della Fondazione, ad eccezione di quelle amministrative, sono considerate a rischio per le sole lavoratrici in stato di gravidanza.

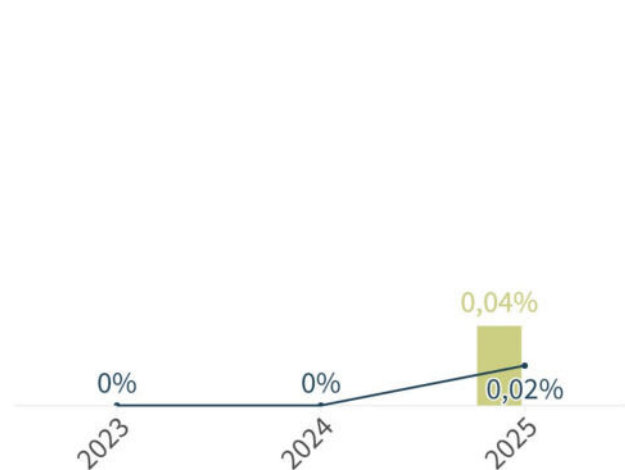


Grafico 20. Personale dipendente
Tasso di infortuni



Grafico 21. Personale dipendente
Tasso di malattia



Grafico 22. Personale dipendente
Tasso di congedo parentale (obbligatorio e facoltativo)

Personale non dipendente

Nel corso del 2025 hanno collaborato con la Casa della Carità **28 lavoratori e lavoratrici non dipendenti**.

Tra questi, 19 sono donne (68%) e 9 sono uomini (32%); 26 sono Italiani (93%) e 2 di nazionalità straniera (7%).

Il personale non dipendente partecipa alle attività della Fondazione attraverso due tipologie contrattuali: Co.co.co (collaboratori) e Partita IVA (consulenti) ed è impiegato principalmente sui progetti afferenti all’area sanitaria. Nel 2025 non sono stati attivati contratti di collaborazione occasionale.

Tutti i lavoratori e le lavoratrici non dipendenti collaborano con la Fondazione in modalità part time. Per capire a quanto ammonti l’effettivo impiego di risorse da parte della Fondazione è quindi utile considerare il dato relativo agli FTE: per il 2025, i 28 collaboratori della Casa della Carità equivalgono a **6,61 FTE**.

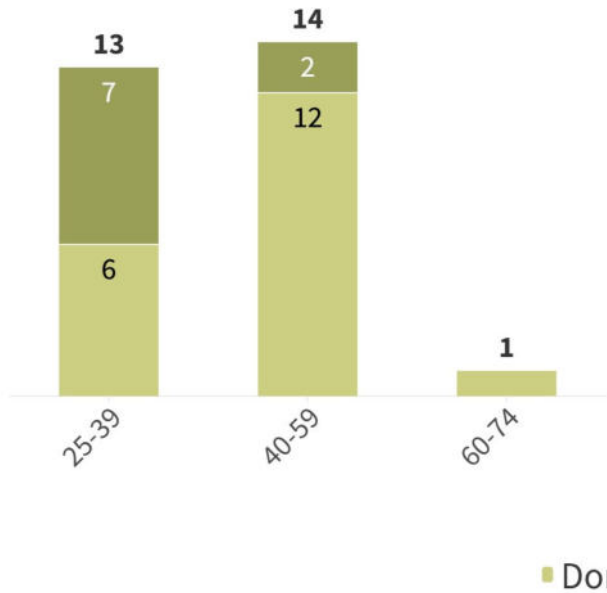


Grafico 23. Personale non dipendente
Composizione per genere e fascia di età

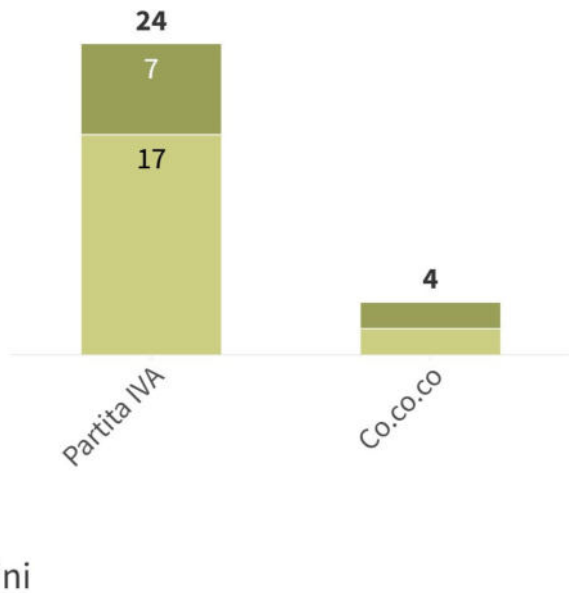


Grafico 24. Personale non dipendente
Composizione per genere e tipologia contrattuale

RISORSE UMANE

I VOLONTARI E LE VOLONTARIE

Nel 2025 il numero di volontari è cresciuto ulteriormente, in continuità con il trend degli ultimi anni: sono infatti **157 le persone iscritte all'Associazione Volontari Casa della Carità**.

Anche le ore di volontariato registrate, pari a 11.097, sono cresciute nella stessa proporzione.

La presenza dei volontari è diffusa nelle varie aree della Fondazione, con ruoli e responsabilità differenti, offrendo un apporto significativo al suo funzionamento, sia a livello concreto che di riflessione, in qualità di cittadini attivi.

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 € 19,99 che, moltiplicato per il numero complessivo di ore di volontariato, porta ad una **valorizzazione economica annuale pari a € 221.829**.

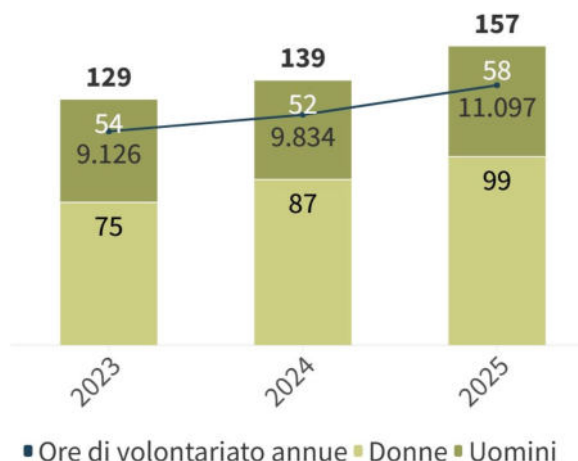


Grafico 25. I volontari e le volontarie
Composizione per genere

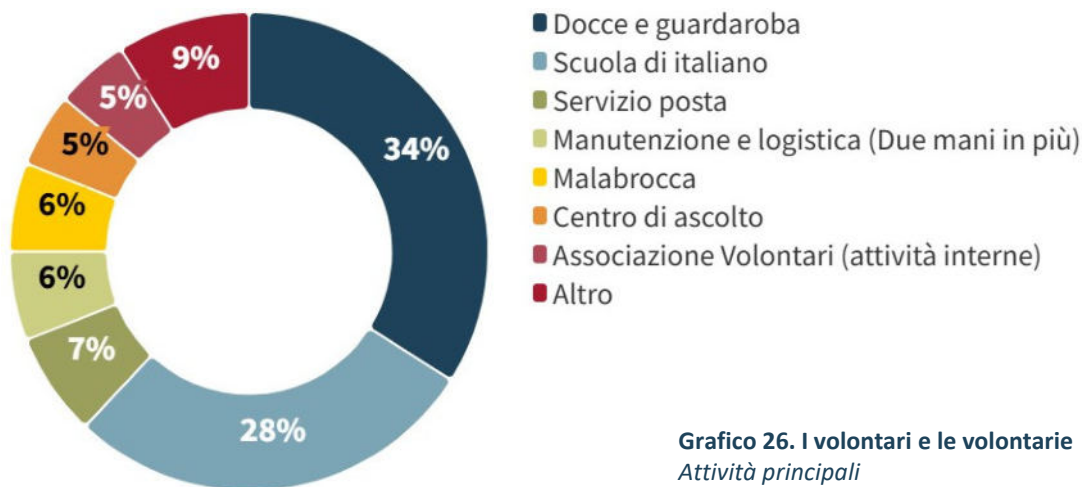


Grafico 26. I volontari e le volontarie
Attività principali

VOLONTARIATO AZIENDALE



Accanto al contributo continuativo dei volontari dell'Associazione Volontari Casa della Carità, la Fondazione ospita occasionalmente esperienze di volontariato aziendale che consentono a dipendenti di imprese del territorio di entrare in contatto diretto con le attività e le persone accolte grazie alle attività della Casa.

Sebbene queste iniziative abbiano avuto finora carattere sporadico, rappresentano un'importante occasione di **sensibilizzazione sui temi della fragilità sociale** e di **costruzione di legami tra il mondo profit e quello del Terzo Settore**.

Nel 2025 la Fondazione ha accolto 10 dipendenti provenienti da un'azienda nell'ambito di un'iniziativa di volontariato aziendale promossa in collaborazione con il Comune di Milano e altri enti del Terzo Settore attivi sul territorio. I dipendenti coinvolti alla Casa della Carità hanno supportato le attività dei servizi Docce e guardaroba, aiutando operatori e volontari nella distribuzione degli indumenti e nella pulizia dei locali dedicati alle docce, e di Casa Anziani, vivendo un'esperienza diretta di incontro con le persone accolte. Nel complesso, l'iniziativa ha coinvolto 110 dipendenti dell'azienda, distribuiti presso 11 organizzazioni milanesi impegnate nel contrasto alla grave emarginazione.

La Fondazione intende valorizzare maggiormente questo tipo di collaborazioni nei prossimi anni, sviluppandole all'interno del programma ***Siamo di Casa***, con l'obiettivo di rendere il volontariato d'impresa uno strumento stabile di partecipazione, responsabilità sociale e vicinanza ai bisogni della comunità.



TEMI MATERIALI

Come anticipato nel capitolo *Metodologia | Standard di rendicontazione*, nel presente Bilancio di sostenibilità vengono mantenuti i temi materiali e gli esiti dell'analisi di doppia materialità definiti nel 2024 in quanto ritenuti ancora **coerenti con la missione, le attività e le priorità strategiche della Fondazione**.

Dalla matrice di doppia materialità, elaborata sulla base dei risultati del questionario per la rilevazione dei temi materiali distribuito agli stakeholder interni ed esterni della Casa della Carità nel 2024, si evince che tutti i temi considerati si collocano nel quadrante in alto a destra (valori medio-alti). Tra questi, emergono due **temi prioritari** (valore maggiore o uguale a 4 su 5 per entrambe le dimensioni di materialità):

Beneficiari

Forza lavoro propria

Inoltre, se si considerano anche i temi che hanno ricevuto una valutazione media molto alta (valore maggiore o uguale a 4 su 5) solo su una delle due dimensioni di materialità, possiamo considerare **temi rilevanti** anche i seguenti:

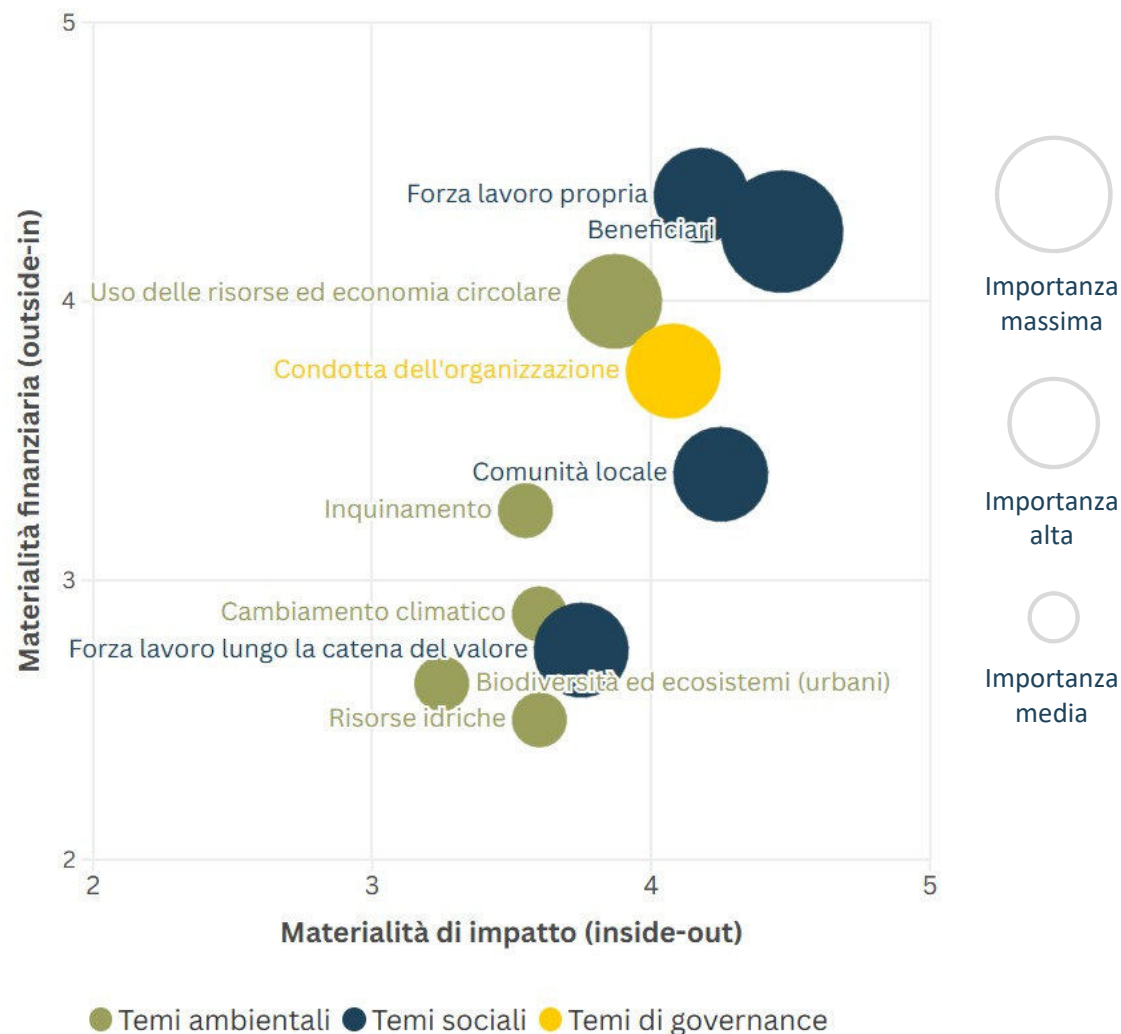
Uso delle risorse ed economia circolare

Condotta dell'organizzazione

Comunità locale

Nelle pagine che seguono si riportano gli obiettivi e i risultati che è stato possibile monitorare per ciascun obiettivo di sostenibilità individuato.

Grafico 27. Matrice di doppia materialità



VALUTAZIONE DI IMPATTO SOCIALE

Nel 2025 la Fondazione Casa della Carità ha avviato il suo primo percorso strutturato di valutazione di impatto sociale, affiancata da **Open Impact Srl**, spin-off di ricerca dell'Università Bicocca di Milano specializzato nella misurazione, valutazione e gestione dell'impatto sociale.

Si tratta di un passo significativo nel percorso di rendicontazione della Fondazione: attraverso un approccio metodologico integrato, la valutazione di impatto sociale ha consentito di superare una lettura focalizzata primariamente sulle attività realizzate e sui volumi di servizio erogati, ponendo al centro i **percorsi di cambiamento attivati grazie all'azione della Fondazione**. L'analisi ha approfondito il modo in cui gli interventi della Casa della Carità contribuiscono a generare inclusione sociale, rafforzamento delle autonomie personali, accesso ai diritti, benessere, sviluppo delle relazioni e coesione territoriale, evidenziando il **valore della relazione e della presa in carico integrata come elementi centrali del modello di intervento della Fondazione**. La valutazione di impatto

sociale rappresenta inoltre un importante **strumento di trasparenza e accountability nei confronti degli stakeholder** - donatori, finanziatori, istituzioni, partner e comunità - perché consente di leggere in modo più chiaro e strutturato **gli effetti generati dall'impiego delle risorse economiche, professionali e relazionali della Fondazione**, anche grazie all'introduzione dell'analisi SROI (Social Return On Investment), che ha consentito di mettere in relazione le risorse impiegate con i benefici prodotti per le persone, la comunità e il sistema territoriale. In questo senso, la valutazione di impatto sociale non si limita a "misurare" risultati, ma contribuisce a **raccontare la capacità della Casa della Carità di trasformare risorse e competenze in valore sociale condiviso**, offrendo al tempo stesso elementi utili per orientare le future scelte progettuali e strategiche.

In questa prima fase, la valutazione si è concentrata su alcuni servizi e progettualità particolarmente significativi per la Fondazione, con l'obiettivo di ampliare, in maniera incrementale, il raggio di analisi a tutti gli ambiti di attività della Casa. L'**Area Accoglienza** ha visto la valorizzazione dei percorsi delle persone

entrate in contatto con la Fondazione attraverso i servizi di bassa soglia Docce e Guardaroba, approfondendo gli esiti generati da una presa in carico progressiva e integrata. L'analisi si è concentrata sulla capacità della relazione tra beneficiari e operatori di attivare percorsi più strutturati, che hanno coinvolto i servizi di tutela legale, di cura della salute fisica e mentale e, in alcuni casi, di ospitalità residenziale, secondo un approccio multidisciplinare orientato all'inclusione sociale, alla stabilizzazione e all'accesso ai diritti. Per l'**Area Cultura** sono invece state approfondite alcune attività educative e culturali rivolte ai bambini della scuola dell'infanzia, agli studenti della scuola secondaria di secondo grado e ad alcuni detenuti della Casa Circondariale di San Vittore. L'analisi ha evidenziato, in particolare, la capacità di queste iniziative di generare apprendimento, consapevolezza, relazioni e coesione sociale, valorizzando la cultura come strumento di inclusione, dialogo e trasformazione sociale.

Alcuni risultati sono esposti nelle pagine che seguono. Per tutti gli approfondimenti si rimanda al documento **Report d'impatto sociale** di Open Impact.

OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ E RISULTATI RAGGIUNTI

Beneficiari

	Obiettivi di sostenibilità	Azioni di monitoraggio / correttive	KPI individuati	Monitoraggio	
				Livello raggiunto	Trend 2024-2025
MATERIALITÀ DI IMPATTO	 Incremento del livello di autonomia	Questionari di valutazione autonoma o da parte dei responsabili di area	% di persone che raggiungono un livello più alto di autonomia		
	 Miglioramento della salute e del benessere psicofisico	Questionari di valutazione autonoma o da parte dei responsabili di area	% di persone che ottengono miglioramento della salute e del benessere psicofisico		
	 Miglioramento della qualità della vita percepita	Questionari di autovalutazione	% di persone che dichiarano un miglioramento nella qualità della vita		
	 Sostegno all'inclusione sociale e riduzione di discriminazioni e violenze	Valutazione delle collaborazioni attive per il rafforzamento della rete territoriale	% di persone che dichiarano un miglioramento nel proprio senso di inclusione nella comunità		
MATERIALITÀ FINANZIARIA	 Contrasto al rischio di riduzione delle piccole donazioni	Diversificazione delle fonti di finanziamento tramite campagne di raccolta fondi mirate	Distribuzione del valore di ciascuna fonte di entrata sul valore delle entrate totali (indice di diversificazione delle entrate)		
	 Tutela della connessione con i bisogni reali del territorio	Creazione e mantenimento di équipe territoriali miste, locali e centrali	N° di co-progettazioni attive con sistemi di governance a più livelli		
	 Contrasto alle variazioni contrattuali della PA che limitano i diritti dei beneficiari	- Azioni politiche e di advocacy - Partecipazione ai tavoli istituzionali	N° di iniziative culturali e di advocacy attive		

OBIETTIVI E ATTIVITÀ



59%*

Incremento del livello di autonomia personale

Il dato si riferisce al numero di persone che nel 2025 sono state dimesse dai servizi di ospitalità residenziale e hanno dichiarato un miglioramento della propria autonomia abitativa.



81%*

Miglioramento della salute e del benessere psicofisico

Il dato si riferisce al numero di persone che sono arrivate alla Casa della Carità attraverso i servizi Docce e Guardaroba e che, una volta prese in carico dai servizi di Cura della salute fisica e mentale, hanno aderito al piano terapeutico proposto.

* I risultati contrassegnati si basano sull'analisi di un set parziale di dati, come indicato dal livello di monitoraggio raggiunto nella pagina precedente e come descritto in ciascuna didascalia, e non sulla totalità delle persone che nel 2025 hanno beneficiato dei servizi della Fondazione.



80%

Indice di diversificazione delle entrate

Nel 2025 si è registrato un elevato grado di diversificazione dei flussi di entrate. Questo valore è indicativo di un ottimo livello di stabilità finanziaria, che consente di fronteggiare il rischio di riduzione di una delle fonti di ricavo, quali le piccole donazioni.



2

Co-progettazioni attive con sistema di governance a più livelli

Il dato si riferisce alle co-progettazioni con il Comune di Milano relative al sistema cittadino di accoglienza e integrazione (SAI) e di promozione dell'autonomia e prevenzione delle condizioni di grave emarginazione sociale (GEA).



13

Iniziative culturali e di advocacy a contrasto di politiche che limitano i diritti dei beneficiari

Nel 2025 il numero di iniziative culturali e di advocacy è quasi raddoppiato rispetto all'anno precedente, passando da 7 a 13 azioni intraprese. I temi trattati hanno riguardato: salute (4 iniziative), migrazione (3 iniziative), pace (3 iniziative) e diritto all'abitare (3 iniziative). Per un approfondimento si rimanda al paragrafo *Le attività culturali | Advocacy* del presente capitolo.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Forza lavoro propria

	Obiettivi di sostenibilità	Azioni di monitoraggio / correttive	KPI individuati	Monitoraggio	
				Livello raggiunto	Trend 2024-2025
MATERIALITÀ DI IMPATTO	 Sviluppo professionale continuo e coerente con i bisogni operativi e valoriali della Fondazione	Questionari di valutazione sul fabbisogno formativo e sull'incremento delle competenze	% di lavoratori coinvolti in attività formative strutturate % di lavoratori che dichiarano un incremento delle proprie competenze		
MATERIALITÀ FINANZIARIA	  Contrasto all'instabilità organizzativa ed occupazionale derivata dall'asimmetria tra i tempi della coprogettazione pubblica ed i rinnovi dei contratti nazionali	- Azioni politiche e di advocacy - Partecipazione ai tavoli istituzionali	- Proporzione del costo del lavoro stabile¹ sul valore di donazioni e raccolta fondi (indice di assorbimento delle entrate non vincolate) - Proporzione del valore delle entrate da donazioni e raccolta fondi sulle entrate totali (indice di autonomia finanziaria) - Proporzione del costo del lavoro stabile sul costo del lavoro totale (indice di stabilizzazione del lavoro)		

¹ Per lavoro stabile si intende qui il valore relativo ai contratti di lavoro dipendente.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ



77% Personale coinvolto in attività formative strutturate

Il dato si riferisce al numero di lavoratori e lavoratrici per i quali sono state previste attività formative strutturate. Dal momento che il tasso di partecipazione media è stato pari all'82% (per maggiori dettagli si veda il paragrafo dedicato all'interno del capitolo *Risorse Umane*), le persone che hanno ricevuto una formazione strutturata nel 2025 rappresentano il **63%** del totale del personale della Fondazione.



81% Miglioramento delle competenze lavorative

Il dato fa riferimento al numero di persone che, attraverso il questionario di feedback, ha dichiarato che la formazione si è rivelata utile per il proprio lavoro con una valutazione minima di 6 su 10. Il punteggio medio ottenuto dalla formazione erogata nel 2025 è stato pari a **7,5 su 10**.



55% Indice di assorbimento delle entrate non vincolate

Nel 2025 il costo del lavoro stabile è stato interamente coperto dalle entrate da donazioni e raccolta fondi, il cui importo risulta quasi doppio rispetto al costo del lavoro dipendente. Questo valore è indicativo di un ottimo livello di stabilità finanziaria, che consente di contrastare efficacemente l'instabilità organizzativa ed occupazionale derivata dall'asimmetria tra i tempi della coprogettazione pubblica ed i rinnovi dei contratti nazionali



53% Indice di autonomia finanziaria

Nel 2025 il valore delle entrate non vincolate a progetti specifici è stato pari a oltre la metà dei ricavi totali che compongono il valore della produzione. Questo valore è indicativo di un buon livello di autonomia finanziaria.



61% Indice di stabilizzazione del lavoro

Nel 2025 i costi relativi ai contratti da lavoro dipendente hanno rappresentato quasi due terzi dei costi totali del personale. Questo dato è indicativo di un buon livello di stabilità.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Uso delle risorse ed economia circolare

	Obiettivi di sostenibilità	Azioni di monitoraggio / correttive	KPI individuati	Monitoraggio	
				Livello raggiunto	Trend 2024-2025
MATERIALITÀ DI IMPATTO	 Promozione dell'uso responsabile delle risorse attraverso il riuso ed il riciclo	Tracciamento dei quantitativi e delle tipologie di materiali riciclati o riutilizzati	- N° di beni utilizzati provenienti da canali di riuso - N° di capi donati distribuiti dal servizio Guardaroba - Valore economico stimato dei capi donati distribuiti dal servizio Guardaroba		
MATERIALITÀ FINANZIARIA	 Contenimento dell'esposizione alla variabilità dei costi energetici e delle materie prime	- Piani di efficientamento energetico - Introduzione dei criteri ESG nel processo di valutazione dei fornitori	% di variazione annua dei costi energetici % di variazione annua dei costi dei materiali utilizzati % di approvvigionamento da fonti sostenibili % di fornitori strategici che adottano pratiche di sostenibilità sociale, ambientale e di governance		

OBIETTIVI E ATTIVITÀ



6

Beni utilizzati provenienti da canali di riuso

Nel 2025 la Casa della Carità si è dotata di 5 pc ricondizionati. Continua inoltre ad essere in uso la Lavagna Interattiva Multimediale (LIM) ricondizionata, di cui la Casa della Carità si è dotata nel 2024 con lo scopo di facilitare il lavoro in modalità ibrida e come strumento per la condivisione efficace di dati e informazioni.



Oltre

6.100

Capi distribuiti dal servizio Guardaroba



€93.000

Valore economico stimato dei capi distribuiti dal servizio Guardaroba



-8%

Variazione annua dei costi energetici

Nel 2025 i costi energetici della Fondazione risultano complessivamente inferiori rispetto all'anno precedente. Questo risultato è spiegato, in parte, da una riduzione generale dei costi dell'energia, ma anche dal completamento della sostituzione delle luci a led dell'edificio di via Brambilla, andato a regime nei primi mesi del 2025.



+37%

Variazione annua dei costi dei materiali utilizzati

Nel 2025 il costo delle materie prime e di consumo ha subito un incremento sensibile, dovuto in parte ad un maggiore utilizzo, in parte all'aumento generale dei costi.



48%

Quota di approvvigionamento energetico da fonti sostenibili

La Fondazione si avvale della fornitura di A2A Energia che prevede, all'interno del proprio mix energetico, un uso di fonti rinnovabili pari al 48% (in aumento rispetto al 2024 di 11 punti percentuali).



100%

Fornitori strategici che adottano pratiche ESG

Come descritto nella sezione *Stakeholder / Stakeholder engagement*, tutti i fornitori coinvolti nel 2025 hanno dichiarato di adottare pratiche ESG, con un riscontro pienamente positivo nell'85% dei casi.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Condotta dell'organizzazione

MATERIALITÀ DI IMPATTO	Obiettivi di sostenibilità	Azioni di monitoraggio / correttive	KPI individuati	Monitoraggio	
				Livello raggiunto	Trend 2024-2025
	 Promozione di una cultura organizzativa basata sull'etica, sull'integrità e sulla trasparenza	Questionari di autovalutazione sull'incremento della consapevolezza in tema di etica, integrità e trasparenza	% di lavoratori coinvolti in attività formative specifiche % di lavoratori che dichiarano un incremento delle proprie competenze specifiche		

La formazione specifica sui temi relativi alla condotta è stata avviata nel 2026, pertanto per il 2025 non è stato possibile calcolare le metriche identificate.

LE ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA

L'accoglienza alla Casa della Carità si sviluppa lungo tre linee principali: l'**ospitalità residenziale**, grazie alla quale la Fondazione offre una residenza sociale di accoglienza a centinaia di persone in difficoltà nella sede di via Brambilla e in altri spazi a Milano; **attività diurne** presso la sede di via Brambilla, che offrono servizi a tutte le persone che non riescono a essere accolte; **attività sul territorio** in contesti marginali e complessi della Città Metropolitana di Milano.

Nel 2025 la Casa della Carità ha sostenuto 6.386 persone in condizione di fragilità. Sono bambini, anziani, famiglie, migranti e rifugiati, persone senza dimora, con problemi di salute mentale, con disabilità, **donne e uomini di ogni età, Paese e religione.** Sono gli ultimi degli ultimi, per usare le parole del Cardinale Carlo Maria Martini: persone che faticano ad avere risposte dai servizi pubblici e a trovare ospitalità adatte a loro.

Sebbene il numero complessivo di beneficiari risulti inferiore rispetto al 2024 (-30%), tale variazione è

dovuta principalmente alla riduzione del numero di persone che hanno potuto accedere al servizio Residenza-Mi, in conseguenza alle maggiori restrizioni introdotte dalla pubblica amministrazione, come descritto nel successivo paragrafo *Attività sul territorio*. Considerando esclusivamente gli altri servizi e progetti della Fondazione, emerge invece un significativo rafforzamento della capacità di risposta ai bisogni del territorio, con un numero di persone supportate superiore di circa un quarto rispetto all'anno precedente.

Significativo è l'avvio, nel 2025, della coprogettazione indetta dal Comune di Milano per il **Sistema cittadino di promozione dell'autonomia e prevenzione delle condizioni di grave emarginazione sociale (GEA)**, alla quale la Fondazione partecipa come soggetto partner su più aree di intervento contemporaneamente, vedendo il coinvolgimento di servizi afferenti a tutte le linee di azione lungo le quali si sviluppa l'accoglienza della Casa, con il vantaggio di garantire una risposta

integrata e continuativa alla persona: dall'aggancio nei contesti di strada fino all'accoglienza residenziale e alla presa in carico multidisciplinare, dentro un'unica cornice progettuale e di governance condivisa con l'ente pubblico. La coprogettazione GEA si propone di costruire un sistema a rete articolato in quattro aree: la bassa soglia (servizi diurni, unità di contatto, azioni emergenziali), l'accoglienza (ordinaria, diffusa di comunità, per popolazioni Rom e Sinti), i percorsi di presa in carico attraverso équipe multidisciplinari integrate e le azioni di sistema (valutazione di impatto sociale, osservatorio del fenomeno, governance e dimensione culturale). Il target è rappresentato da adulti in condizione di grave emarginazione, tra cui persone senza dimora e comunità Rom e Sinte presenti sul territorio milanese.

Riportiamo nelle prossime pagine i dati di sintesi dei tre principali ambiti di accoglienza. Per un approfondimento contenente i dettagli relativi alle singole attività si rimanda all'*Appendice*.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ



6.386

Persone aiutate

Accoglienza



481

Persone ospitate grazie ai servizi residenziali



4.371

Persone aiutate grazie ai servizi diurni



1.673

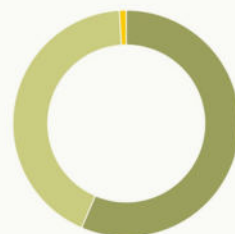
Persone seguite sul territorio

Genere ed età

Altro / n.d.

81

Donne
2.680



Uomini
3.625

Minori
900



Adulti
5.486

Principali provenienze

707

Italia



1.594

Perù

607

Egitto

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Ospitalità residenziale

Nel 2025 la Casa della Carità ha ospitato, presso la propria sede di via Brambilla e in altri spazi sul territorio della Città Metropolitana di Milano, **481 persone**.

Nonostante il numero delle persone accolte grazie ai servizi di ospitalità residenziale rappresenti solo una piccola parte delle persone aiutate complessivamente dalla Fondazione, **l'ospitalità residenziale rappresenta la componente più rilevante delle attività sociali della Fondazione**.

La Casa della Carità, infatti, si prende cura dei bisogni dei suoi ospiti e, a partire da questi, li accompagna ogni giorno verso una sempre maggiore **autonomia**, progettando **percorsi personalizzati** per costruirsi una nuova vita e mostrando così che le persone, spesso considerate ai margini della società, possono diventare motore di sviluppo per la comunità intera.

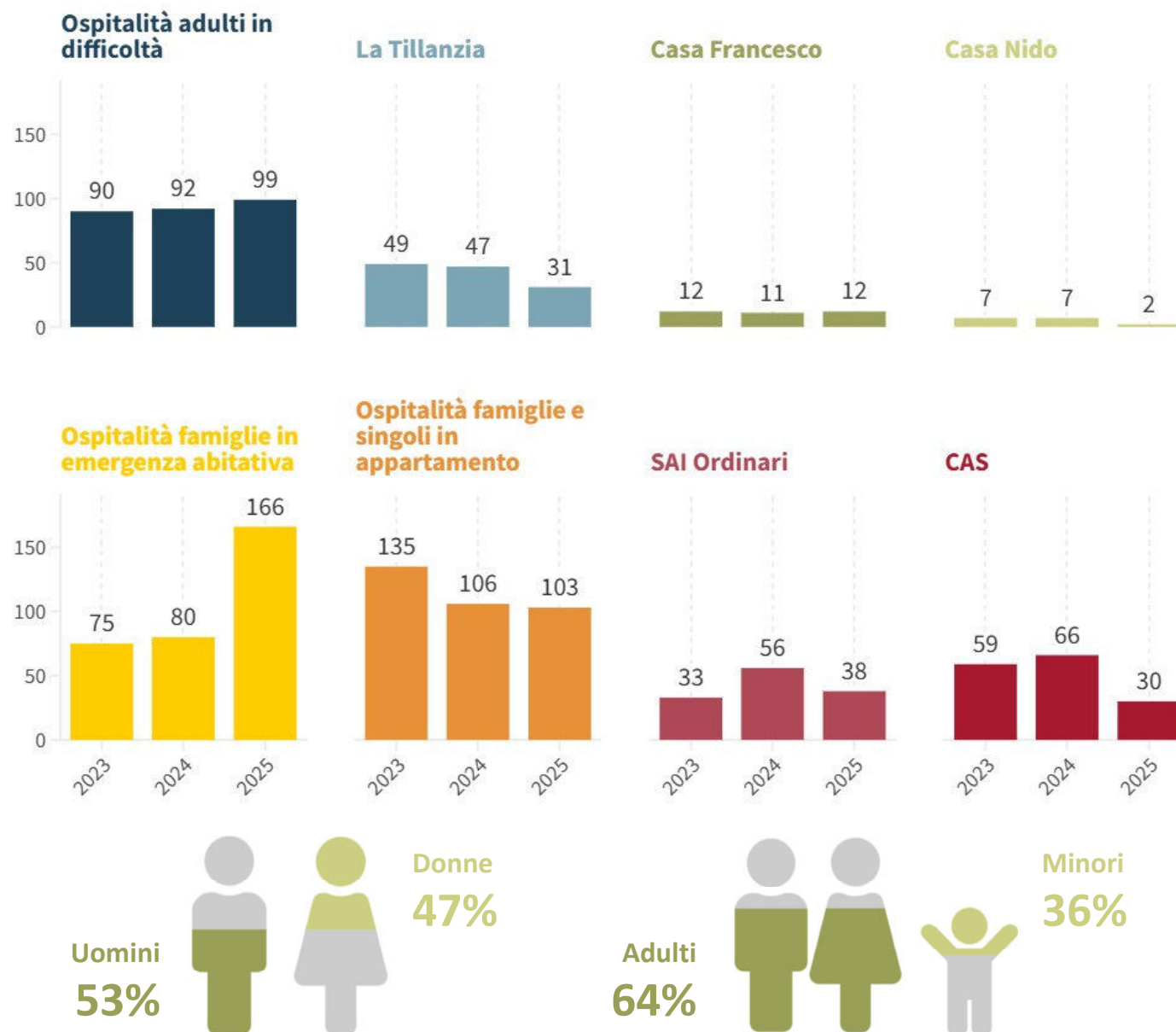


Grafico 28. Ospitalità residenziale
Persone ospitate per tipologia di accoglienza

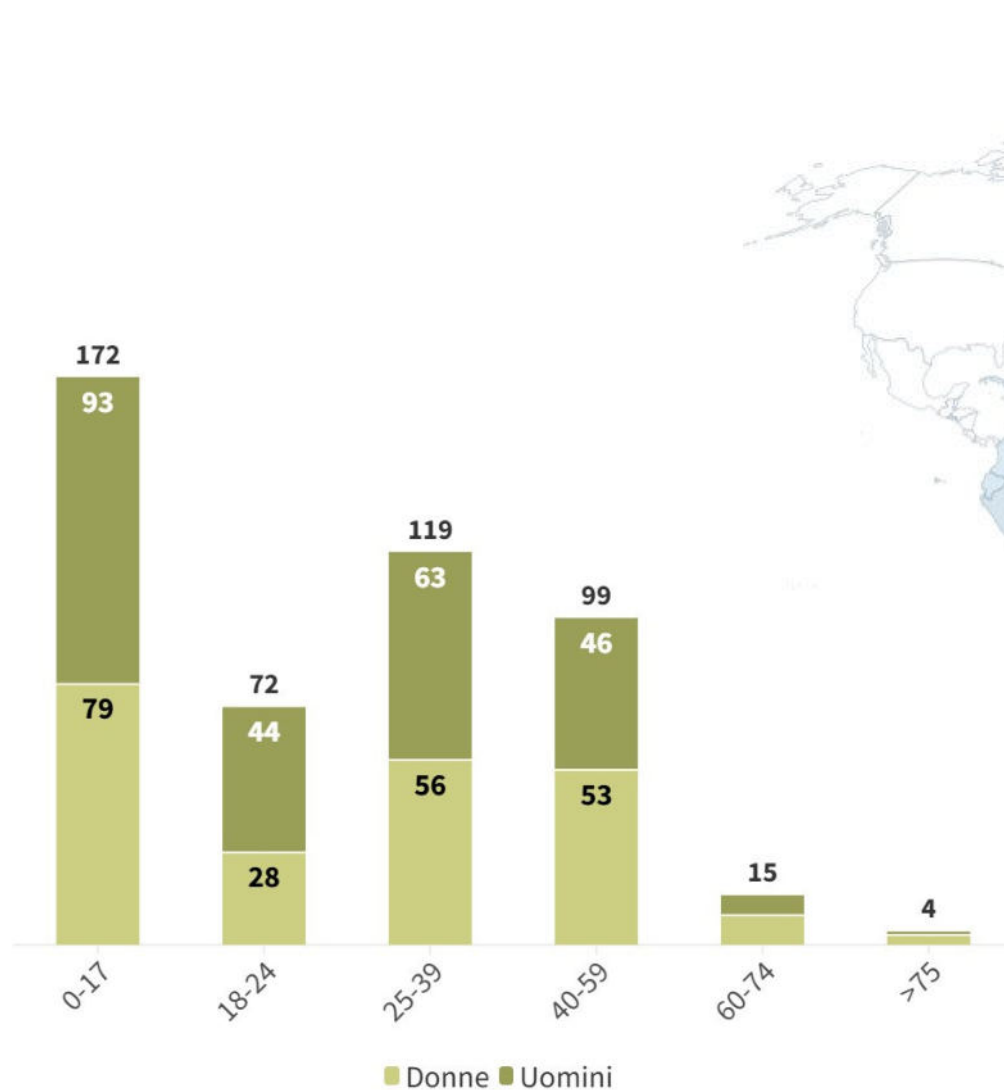


Grafico 29. Ospitalità residenziale
Composizione degli ospiti per genere e fascia d'età

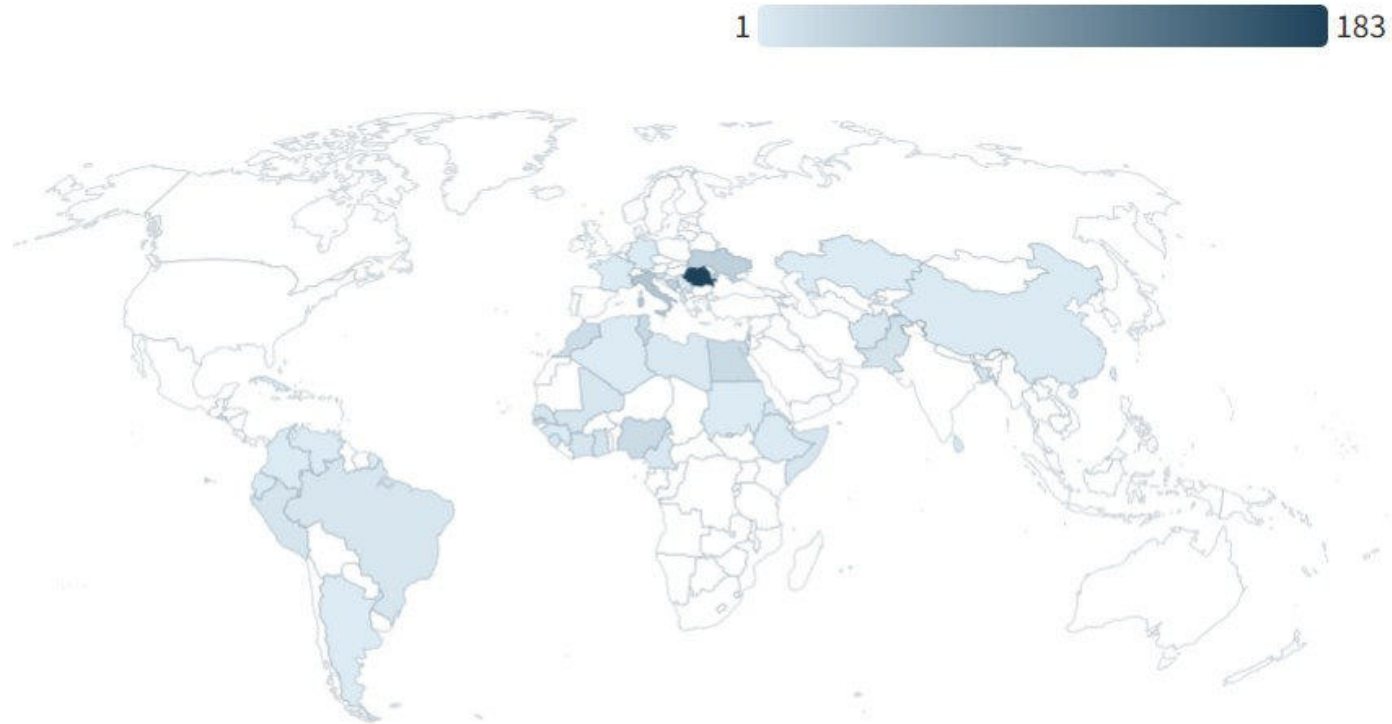


Grafico 30. Ospitalità residenziale
Paesi di provenienza delle persone accolte

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Il numero complessivo di persone in difficoltà ospitate nel corso del 2025 si attesta sostanzialmente agli stessi livelli del 2024 (+3%). L'andamento risulta meno costante rispetto all'anno precedente laddove la capacità di accoglienza ha subito variazioni, positive o negative, dovute principalmente all'attivazione o alla chiusura di convenzioni specifiche.

Ne è un esempio **La Tillanzia**, che accoglie donne in condizioni di precarietà socio-economica sole o con figli minorenni, con l'obiettivo di accompagnarle e sostenerle in un percorso verso l'autonomia. Nel 2025 La Tillanzia ha ospitato un numero inferiore di persone a causa della conclusione, nel 2023, della fase sperimentale relativa all'accREDITAMENTO mamma-bambino del Comune di Milano. Per questo motivo, continuano ad essere ospitate donne che erano state accolte grazie alla convenzione e che necessitano ancora di un supporto, ma non è possibile accogliere nuove persone in convenzione. Per la copertura dei costi necessari la Fondazione ha quindi garantito la continuità del progetto grazie a risorse proprie. La struttura in cui La Tillanzia è collocata - di cui la

Fondazione non è proprietaria - attualmente non presenta le caratteristiche richieste dal Comune per poter accedere all'accREDITAMENTO anche a seguito della fase di sperimentazione. Le azioni necessarie richiedono interventi sulla struttura piuttosto complessi, che sono tuttora in fase di valutazione da parte della Fondazione.

Anche l'ospitalità presso **Casa Nido**, che accoglie nuclei familiari vulnerabili, nel 2025 ha subito una temporanea battuta di arresto dovuta alle tempistiche tecniche di rilascio del Provvedimento di autorizzazione all'esercizio da parte di ATS Milano per i nuovi appartamenti per l'autonomia, ricavati grazie alla ristrutturazione effettuata nel corso del 2024.

Per quanto riguarda i progetti dedicati specificatamente a persone migranti, il numero di ospiti nell'ambito dell'accoglienza **SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione)** - il progetto avviato per accogliere i profughi afgani fuggiti a seguito del colpo di stato ad opera dei Talebani - si è ridotto di circa un terzo grazie alla dimissione della quasi totalità dei beneficiari, che hanno raggiunto un elevato livello di



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

autonomia. Nel 2025 le persone di origine afghana non dimesse sono state solamente 4. Il servizio è rimasto attivo per continuare ad accogliere migranti di diversa provenienza, tra cui 5 persone palestinesi.

Infine, il numero di persone ospitate all'interno degli appartamenti dedicati all'accoglienza **CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria)** - il progetto rivolto ai profughi giunti dall'Ucraina a seguito dello scoppio della guerra - risulta dimezzato rispetto all'anno precedente in quanto, presso la sede di via Pusiano a

Milano, si sono resi necessari lavori di ristrutturazione che hanno comportato la chiusura temporanea degli appartamenti. Gli ospiti dimessi sono stati ricollocati, per la maggior parte, presso strutture di accoglienza gestite da organizzazioni partner della Casa della Carità; in alcuni casi il livello di autonomia raggiunto ha permesso agli ex ospiti di trasferirsi in abitazioni autonome.

A fare da contraltare, nel 2025 il numero di beneficiari accolti grazie al progetto **Ospitalità famiglie in**

emergenza abitativa è più che raddoppiato. Accanto all'accoglienza delle famiglie vulnerabili nel **Centro di Autonomia Abitativa (CAA)**, situato presso la sede principale di via Brambilla, nel 2025 la Casa della Carità è diventata capofila del progetto *Accoglienza Rom e Sinti in strutture comunali* all'interno del bando per la *Coprogettazione del sistema cittadino di promozione dell'autonomia e prevenzione delle condizioni di grave emarginazione sociale* indetto dal Comune di Milano. L'obiettivo del progetto è sviluppare percorsi di

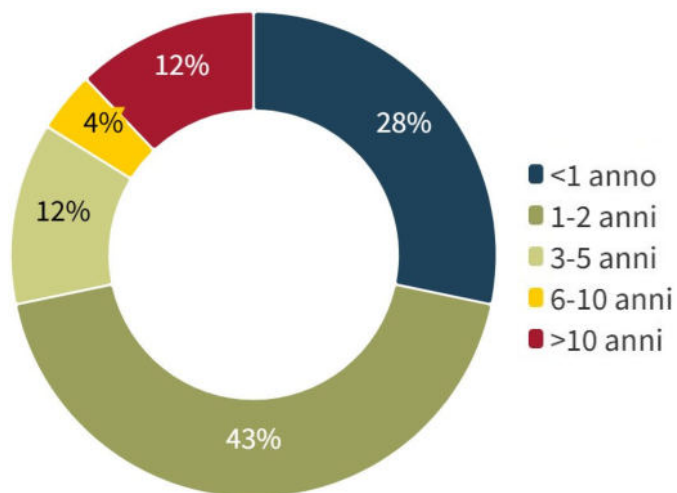


Grafico 31. Ospitalità residenziale
Composizione degli ospiti per anni di permanenza



Grafico 32. Ospitalità residenziale
Permanenza degli ospiti nell'ultimo triennio

OBIETTIVI E ATTIVITÀ



accoglienza residenziale temporanea di nuclei di etnia Rom e Sinti in condizioni di emergenza abitativa, vulnerabilità e fragilità presso il **Centro per l'Ospitalità Temporanea (COT)** di via Novara a Milano.

In generale si confermano i trend evidenziati nella precedente edizione del Bilancio di sostenibilità. **Quasi la metà dei percorsi intrapresi dagli ospiti all'interno della Casa della Carità ha una durata compresa tra 1 e 2 anni**, anche se l'elevata permanenza delle ospitalità in appartamento innalza il **tempo medio di ospitalità a circa 3 anni e mezzo**. Inoltre, nel 2025 la riduzione del turnover degli ospiti degli risulta naturalmente controbilanciata da un aumento nella media dei giorni di permanenza annui per ospite, confermando l'andamento fisiologico evidenziato negli anni precedenti. La presenza di **percorsi più lunghi e complessi verso l'autonomia** conferma drammaticamente l'evoluzione del contesto sociale, economico e culturale in cui la Fondazione opera, come meglio descritto all'interno del capitolo *Identità*.

Esemplificativo è il caso delle persone ospitate

all'interno della sede principale della Fondazione - **Ospitalità adulti in difficoltà** - caratterizzate da condizioni di vulnerabilità sociale, fisica e mentale molto eterogenee: circa l'80% delle persone che bussano alla porta della Casa arriva in condizioni di difficoltà economica e/o abitativa; il 75% è in condizioni di vulnerabilità psicosociale; per circa il 60% si tratta di persone con disabilità o problemi di salute non irrilevanti e altrettanti sono vittime di esclusione sociale e/o familiare; in misura minore, ma non trascurabile, sono accolte persone che necessitano di supporto legale per le pratiche di domanda di protezione internazionale o in attesa di regolarizzazione del soggiorno, con dipendenze patologiche o, ancora, con problemi di giustizia. Da questi numeri emerge chiaramente come la maggior parte delle persone che arriva alla Casa presenti un elevato livello di **multiproblematicità**, richiedendo di intervenire secondo un **approccio sociosanitario integrato**, attraverso l'individuazione e la messa in campo di risorse nuove e più articolate.

Una volta completato il percorso di accompagnamento

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

all'interno della Casa della Carità, il ventaglio di soluzioni messe in atto è ampio: alcune persone necessitano di proseguire il proprio percorso di cura all'interno di strutture sanitarie specifiche (nel 2025 quasi il 20% degli ospiti dimessi); altre, se le condizioni lo consentono, proseguono in strutture di semi-autonomia, mentre alcuni possono approcciare ad una vita autonoma. In questi ultimi due casi, che nel 2025 hanno rappresentato quasi il 50% delle tipologie di dimissioni, le équipe supportano gli ospiti nella ricerca della **soluzione abitativa** più idonea e di un'occupazione, temi fondamentali per tutte le persone che si avvicinano ai servizi offerti dalla Fondazione - queste risultano infatti essere le principali necessità non solo per chi viene ospitato alla Casa della Carità, ma anche per chi viene accolto grazie alle attività diurne. Le soluzioni abitative in semi o completa autonomia spesso rientrano sempre nel perimetro d'azione della Fondazione, come nel caso delle persone ospitate nell'ambito del progetto ***Ospitalità famiglie e singoli in appartamento***.

Per quanto riguarda il tema dell'**occupazione**, pur non

essendo questa un'attività strutturata all'interno della Casa della Carità, gli operatori lavorano in rete con cooperative di tipo B per l'inserimento di personale lavorativo svantaggiato o con i servizi territoriali quali il CELAV - Centro Mediazione al Lavoro del Comune di Milano.

I temi legati alla ricerca del lavoro e, di conseguenza, alla possibilità di raggiungere l'autonomia abitativa, sono un elemento centrale anche del progetto educativo che coinvolge i minori stranieri non accompagnati (MSNA) ospitati da **Casa Francesco**. I giovani ospiti sono infatti seguiti e formati sulla ricerca di una casa in una città come Milano e su come sostenere un affitto, anche attraverso la costruzione di un progetto di **risparmio**; nel contempo, Casa Francesco collabora con altri enti del Terzo Settore che, mettendo a disposizione appartamenti a prezzi agevolati, cercano di facilitare il passaggio dalla comunità alla vita autonoma. Tuttavia, le difficoltà lavorative, a cui si aggiunge la pressione sociale dovuta alla responsabilità economica verso la famiglia di origine, generano una spirale di demotivazione e

frustrazione che si somma alla **fragilità fisica e psicologica** che sempre con maggiore frequenza caratterizza i giovani accolti a Casa Francesco, che arrivano in Italia attraverso un faticoso e pericoloso viaggio migratorio. Il lavoro in rete con le diverse realtà del territorio ha l'obiettivo di consentire ai minori di Casa Francesco di inserirsi maggiormente nel tessuto sociale. Alle attività finalizzate al raggiungimento dell'autonomia personale, quali l'istruzione di base e l'apprendimento della lingua italiana, si affiancano infatti quelle volte a permettere una migliore integrazione, partecipando ad attività sportive, di svago, visite e gite principalmente sul territorio della città di Milano e della Lombardia. Nel 2025 la Casa della Carità ha ospitato giovani di età compresa tra i 17 e i 20 anni. Nonostante, infatti, la convenzione con il Comune di Milano fornisca un contributo all'accoglienza dei ragazzi fino al compimento del 18° anno di età e, in alcuni casi, con una breve proroga, la Fondazione da sempre ha scelto di accompagnare e sostenere il percorso dei giovani adulti fino al raggiungimento dell'autonomia.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Attività diurne

Presso la propria sede di via Brambilla, la Casa della Carità offre servizi diurni rivolti sia agli ospiti residenziali, sia alle persone in difficoltà che non riesce ad accogliere, offrendo **supporto sociale, sanitario, educativo, legale e culturale**.

Qui le persone in difficoltà - persone senza dimora, richiedenti asilo, rifugiati e migranti, anziani soli, persone con problemi di salute mentale - trovano una risposta ai loro bisogni, a cominciare da quello di **ascolto e relazione**.

Nel 2025 le attività diurne della Casa della Carità sono riuscite a sostenere i bisogni di **4.371 persone**.

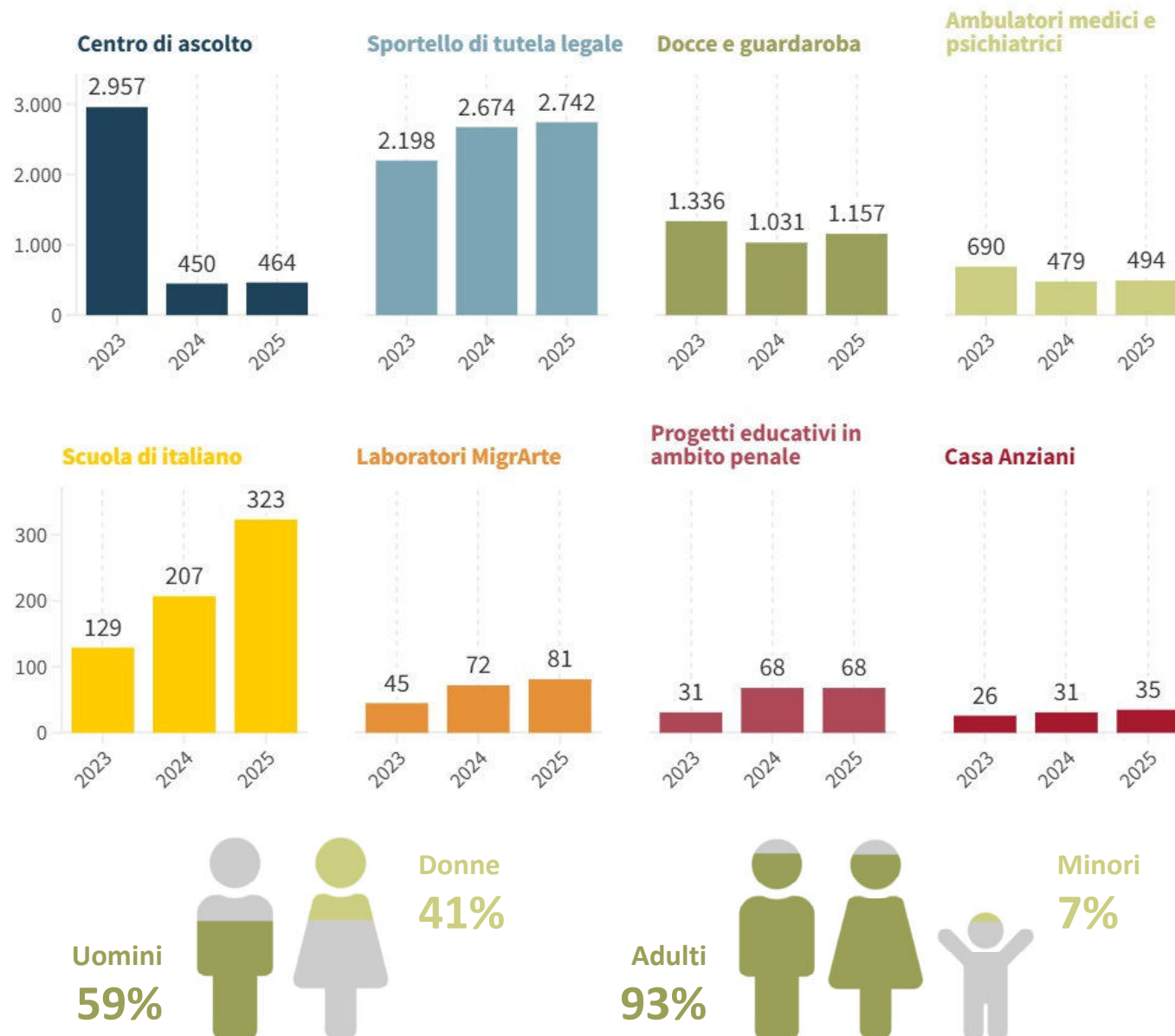


Grafico 33. Attività diurne
Persone aiutate per tipologia di attività

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

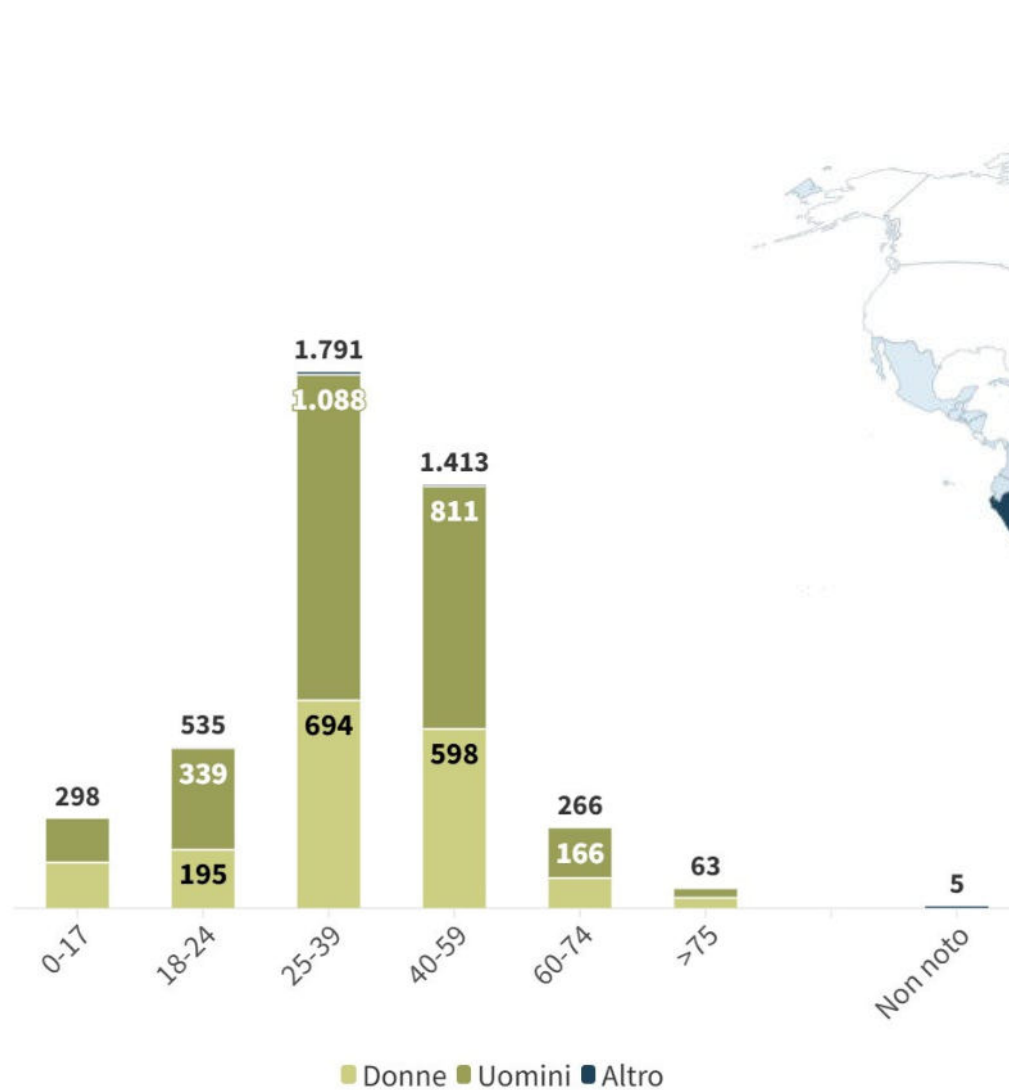


Grafico 34. Attività diurne

Composizione delle persone aiutate per genere e fascia d'età

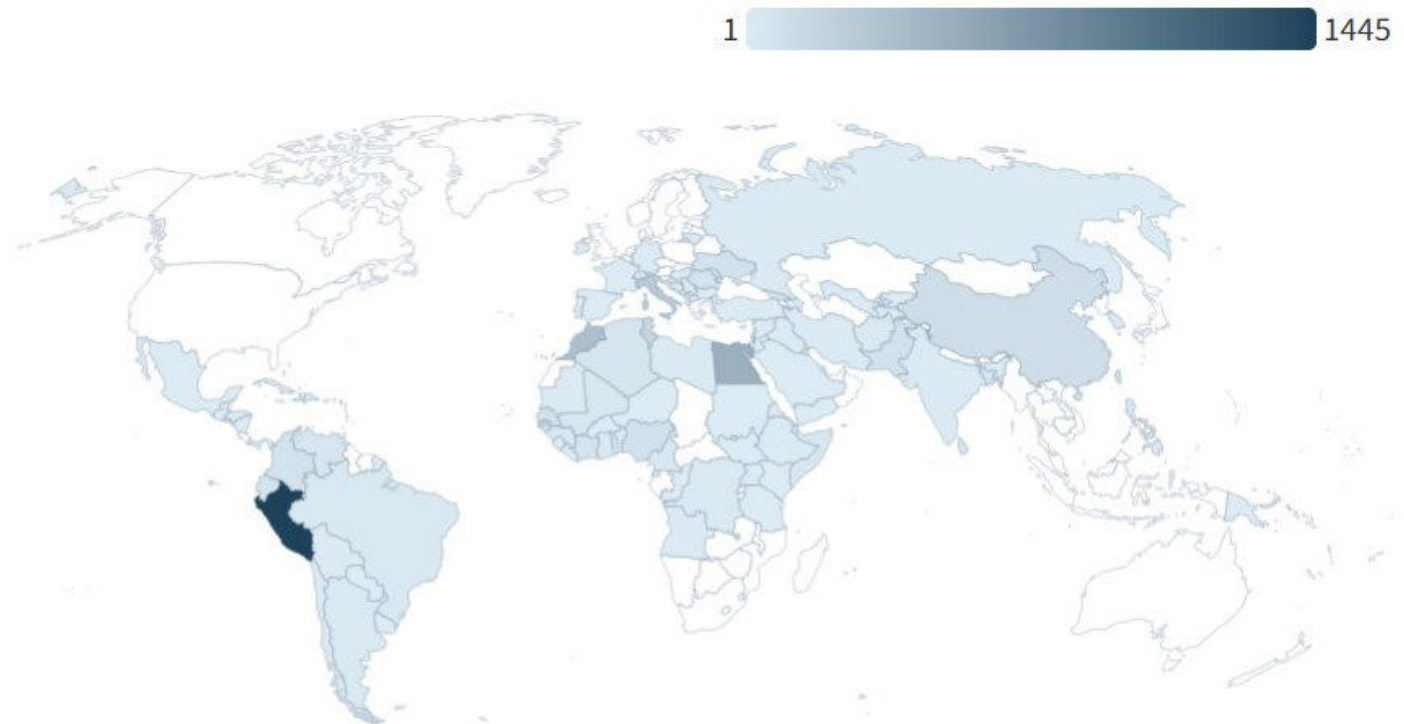


Grafico 35. Attività diurne

Paesi di provenienza delle persone aiutate

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Nel 2025 le attività diurne della Fondazione sono riuscite ad aiutare un numero maggiore di persone rispetto al 2024 (+11%).

Il **Centro di ascolto**, che nel 2024 aveva subito una netta diminuzione del numero di persone accolte per via della riorganizzazione interna che ha visto l'apertura del **Malabrocca** - la nuova porta di ingresso ai servizi di accoglienza della Casa della Carità e all'orientamento ai servizi esterni - nel 2025 ha fornito aiuto ad un numero lievemente superiore di persone in difficoltà (+3%).

Nella stessa misura sono aumentate anche le persone che hanno ricevuto supporto grazie allo Sportello di tutela legale e agli Ambulatori medici e psichiatrici.

Lo **Sportello di tutela legale** è il servizio della Fondazione che fornisce consulenza giuridica gratuita, orientamento e sostegno alle persone più fragili nell'affermare i propri diritti di cittadinanza. Quasi la metà delle consulenze avviate nel 2025 ha permesso di supportare le persone in difficoltà con le pratiche legate alla domanda ed alla procedura di protezione internazionale (46%); oltre un quarto ha riguardato le

pratiche per l'ottenimento ed il rinnovo del permesso di soggiorno (27%); il 15% ha riguardato l'ambito sanitario, consentendo principalmente ai beneficiari di ottenere la tessera sanitaria e, conseguentemente, l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

Gli **Ambulatori medici e psichiatrici** si rivolgono principalmente agli ospiti della Fondazione, ma sono aperti a tutte le persone con cui la Casa della Carità entra in contatto, che si trovano ad affrontare una condizione di **povertà di salute** e che, per difficoltà di accesso ai servizi pubblici, non hanno soluzioni alternative. La Fondazione, inoltre, fa parte della rete **GrIS Lombardia (Gruppi Immigrazione e Salute)**, unità territoriale della **Società Italiana di Medicina delle Migrazioni (SIMM)**, che promuove l'equità di accesso ai servizi sanitari per le persone migranti e in condizioni di vulnerabilità. La Casa ha sempre avuto al centro della sua azione il tema della salute delle persone più fragili, attraverso i suoi ambulatori. *Arcturus*, il progetto sperimentale di struttura di prossimità per la grave marginalità a Milano, progettato nel 2022 su mandato di Regione Lombardia attraverso ATS Città

Metropolitana di Milano e avviato operativamente nel 2023, ha permesso alla Casa della Carità, in collaborazione con altri 9 enti del Terzo Settore, di prendersi cura in questi anni della persona nella sua interezza, con un approccio multidisciplinare. A partire dal 2024 il progetto è proseguito senza finanziamenti pubblici, grazie alla collaborazione dei quattro enti ideatori del progetto (Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani, Associazione San Fedele, Caritas Ambrosiana e Cooperativa Farsi Prossimo), diventando di fatto un'**attività strutturale** della Fondazione all'interno degli ambulatori. Alla fine del 2025 i quattro partner hanno avviato, con il supporto dell'ente di ricerca Prospettive - Ricerca Socio-Economica di Torino, un lavoro di revisione e semplificazione dello strumento utilizzato per la raccolta e analisi dei dati relativi al progetto, che proseguirà nel corso del 2026.

Sempre nell'ambito della cura della salute, nel 2025 ha preso avvio il progetto *Malattie infettive*, una coprogettazione indetta da ATS Città Metropolitana di Milano finalizzata a garantire alle persone senza dimora presenti sul territorio della città i servizi di prevenzione,

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

gestione e profilassi delle malattie infettive. Nell'ambito del progetto, a partire da agosto 2025 la Casa della Carità ha potuto così effettuare 109 test rapidi per le malattie sessualmente trasmissibili e somministrare 173 vaccini di tipo antinfluenzale e antipneumococcico. Grazie ad ATS, è stato inoltre possibile offrire le vaccinazioni anche agli operatori della Fondazione che ne hanno fatto richiesta.

È aumentato in misura leggermente superiore (+13% circa): il numero di persone che usufruiscono dei servizi di bassa soglia **Docce e Guardaroba**; il gruppo di anziani soli del quartiere che, due volta alla settimana, sono accolti da **Casa Anziani**; le persone coinvolte nei progetti di **MigrArte**, i laboratori terapeutici socializzanti e riabilitativi a supporto dei percorsi di inclusione e cura dedicati agli ospiti della Casa della Carità e alle persone accolte nell'ambito di altre attività diurne. Le attività offerte ai partecipanti comprendono, oltre ad un laboratorio specifico per le persone che accedono al servizio Docce e ad uno per *i nonni e le nonne* di Casa Anziani, anche laboratori di arte, teatro,

danzamovimentoterapia e partecipazione alla squadra di calcio della Casa della Carità.

L'incremento maggiore riguarda la **Scuola di italiano**, che ha visto il numero dei partecipanti crescere di oltre il 50% rispetto al 2024. La scuola è gestita interamente dai volontari che supportano la Casa della Carità – nel 2025 sono stati 55 i volontari impegnati - e i corsi sono offerti a tutti coloro che, non avendo la lingua italiana come lingua madre, sentono l'esigenza di imparare o perfezionare la propria competenza linguistica. Le lezioni di gruppo sono offerte in diversi orari e giorni della settimana per permettere a quante più persone di partecipare, compatibilmente con i propri impegni lavorativi o di studio; in alcuni casi specifici il corso viene erogato in modalità individuale. Tra le criticità maggiormente evidenziate dai volontari si conferma infatti la difficoltà, da parte dei partecipanti, a seguire con regolarità le lezioni, in parte a causa di impegni lavorativi, in parte per uno scoraggiamento dovuto ad una scarsa alfabetizzazione di base che rende difficoltoso l'apprendimento con continuità. Per

contrastare questa tendenza, sono state intraprese diverse azioni, tra le quali il rafforzamento dei gruppi classe e l'introduzione di una classe di conversazione, anche con l'obiettivo di dare una risposta più tempestiva alle persone in lista d'attesa. Nel 2025, infatti, la Scuola di italiano ha ricevuto **752 richieste di iscrizione**, più del doppio della capacità di accoglienza, a conferma della forte esigenza sentita dagli stranieri con passato migratorio presenti sul territorio che, se sprovvisti di permesso di soggiorno, non hanno la possibilità di accedere a diritti essenziali quali l'istruzione, generando un circolo vizioso che non favorisce l'inclusione, ma, al contrario, lascia ai margini. L'impegno dei volontari nel favorire l'integrazione e l'inclusione delle persone migranti attraverso l'alfabetizzazione è valso, nel 2025, il prestigioso riconoscimento alla *Rete Scuole Senza Permesso* - che comprende 38 scuole sul territorio di Milano e di cui la Scuola di italiano della Casa della Carità fa parte - dell'Ambrogino d'Oro, l'Attestato di Civica Benemerenzia conferito dal sindaco di Milano.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

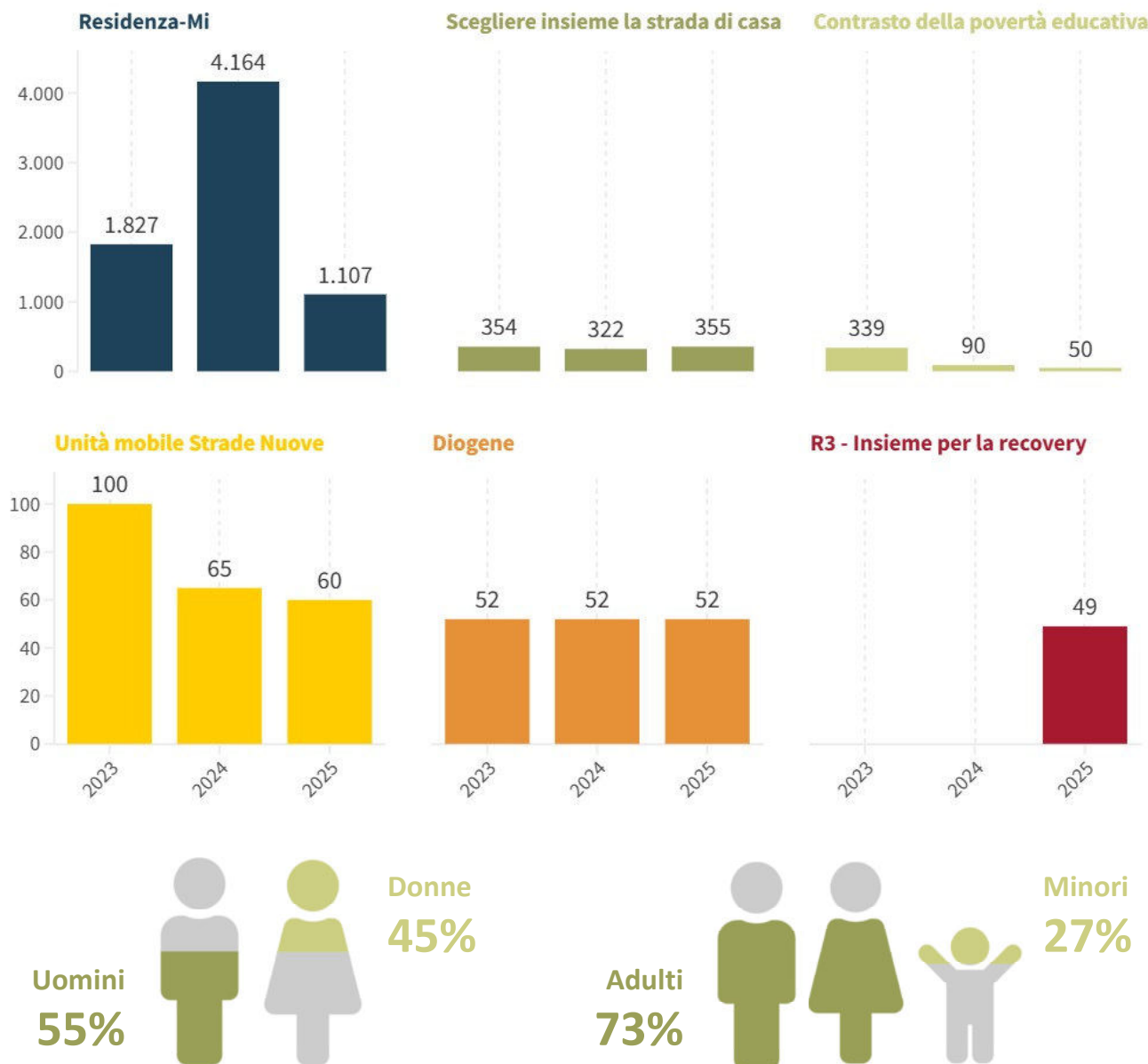
Attività sul territorio

In collaborazione con le istituzioni pubbliche cittadine e in rete con altri enti del Terzo Settore milanese, la Casa della Carità porta avanti **attività sociali e culturali in contesti marginali e complessi della città di Milano**.

Le attività sul territorio mirano ad intercettare e sostenere persone in difficoltà nei luoghi in cui vivono, attraverso progetti di prossimità, ascolto, mediazione e collaborazione con le reti locali, per promuovere coesione sociale e accesso ai diritti.

Grazie alle attività sul territorio nel 2025 la Casa della Carità è riuscita a raggiungere e sostenere i bisogni di **1.673 persone**.

Grafico 36. Attività sul territorio
Persone aiutate per tipologia di attività



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

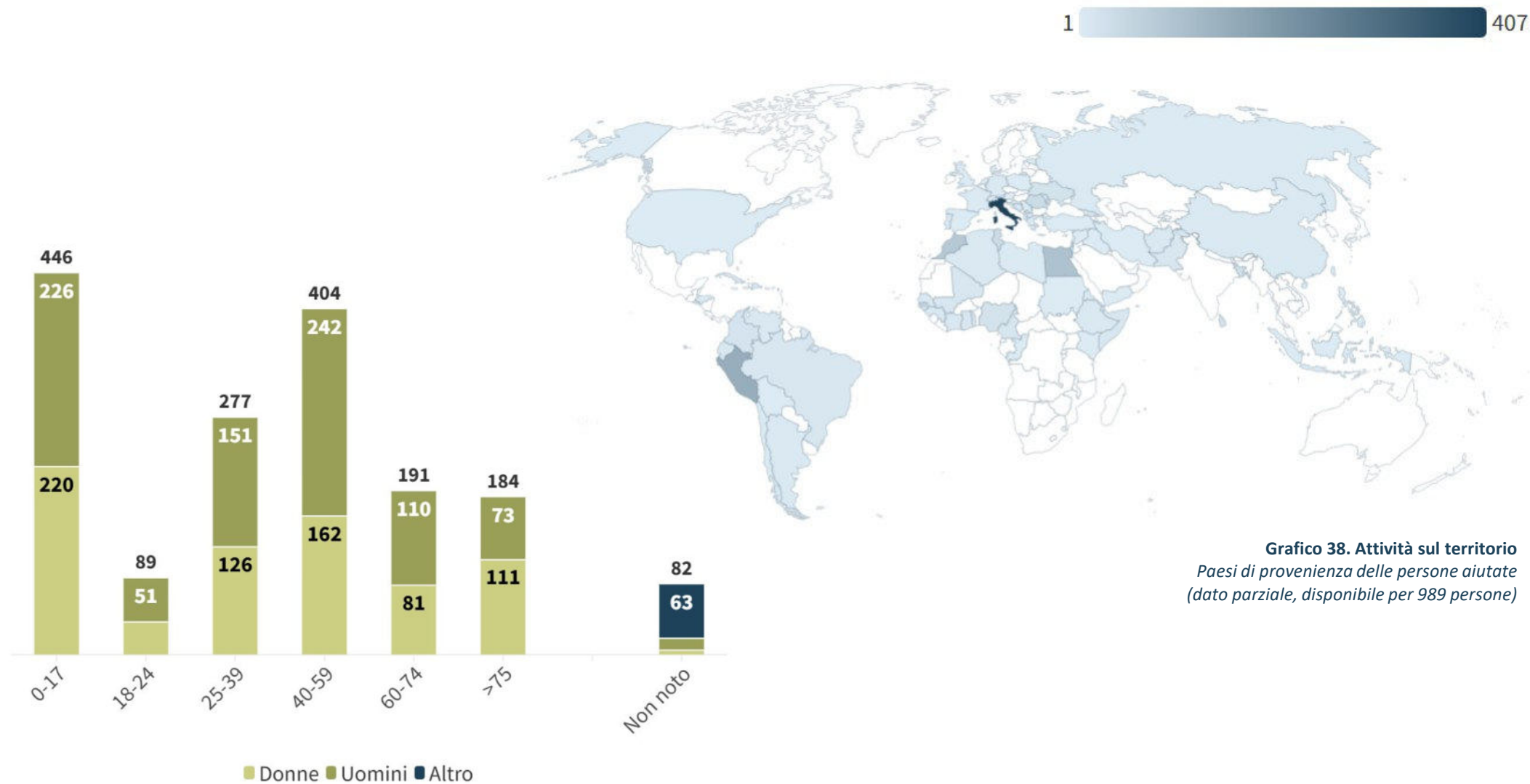


Grafico 38. Attività sul territorio
Paesi di provenienza delle persone aiutate
(dato parziale, disponibile per 989 persone)

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Nel corso del 2025 la maggior parte delle attività sul territorio svolte dalla Fondazione ha permesso di aiutare un numero di persone sostanzialmente in linea con quello degli ultimi anni.

Fanno eccezione a questo trend gli **Sportelli per la residenza anagrafica Residenza-Mi**, che hanno visto diminuire il numero di persone aiutate quasi dell'80% rispetto al 2024. Residenza-Mi è un progetto in convenzione con il Comune di Milano avviato nel 2020 per consentire alle persone senza dimora presenti sul territorio cittadino e a quelle persone, italiane e straniere, che non hanno la possibilità di indicare un indirizzo di residenza, di fissarla presso la Casa della Carità, permettendo a queste persone di uscire dall'invisibilità. Avere un luogo in cui fissare la residenza, infatti, consente di richiedere documenti come la carta di identità e la tessera sanitaria e di godere di alcuni diritti fondamentali: dalla salute all'istruzione, dal lavoro al voto. Alla fine del 2024, tuttavia, il Comune di Milano ha limitato la possibilità di

accedere al servizio solo alle persone senza tetto e alle persone senza casa, demandando al 2026 la decisione eventuale di estendere nuovamente l'accesso a tutti coloro che si trovano in condizione di grave esclusione abitativa, comprese quindi le persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa o in condizioni abitative inadeguate¹.

Il 2025 ha rappresentato il primo anno di progettualità di **R3 - Insieme per la recovery**, un progetto afferente all'area di **Cura della salute**, finanziato dal Comune di Milano e attuato in partnership con altri enti del Terzo Settore, con l'obiettivo di contrastare la cronicità delle problematiche di salute mentale, promuovendo il protagonismo delle persone con patologie psichiatriche nella realizzazione del proprio progetto di vita per la piena inclusione.

I progetti per il **Contrasto della povertà educativa**, che rappresentano una delle progettualità strutturali della Casa della Carità, nel 2025 sono entrati a far parte del

sociale (GEA) del Comune di Milano, attraverso la linea sistema cittadino di promozione dell'autonomia e prevenzione delle condizioni di grave emarginazione di attività progettuale **Child Guarantee** per il contrasto della povertà minorile e dell'esclusione sociale di bambini e adolescenti a rischio attraverso il rafforzamento dei servizi sociali e l'inclusione di minori vulnerabili. I beneficiari del progetto non sono solamente i minori Rom, Sinti e Caminanti, ma tutto il gruppo classe e le famiglie nei quali i minori sono inseriti.

Infine si segnala che, oltre alle attività illustrate nel grafico 36, dal 2017 è attivo anche il progetto **Due mani in più**, che permette ad alcuni anziani del quartiere di ricevere la spesa presso il proprio domicilio, grazie al lavoro di un ospite della Fondazione, coadiuvato da un volontario dell'Associazione Volontari Casa della Carità. Nel 2025 sono state effettuate un totale di **448 consegne**, in lieve diminuzione rispetto al 2024, in cui si erano registrate 483 consegne.

¹ **Fonte:** FEANTSA, *ETHOS - Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora*, 2017.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ



LE ATTIVITÀ CULTURALI

L'attività culturale della Fondazione si manifesta principalmente attraverso la Biblioteca del Confine Carlo Maria Martini, i progetti con le scuole, il Souq Film Festival, le iniziative culturali, i percorsi di spiritualità e le azioni di conoscenza della Casa della Carità.

Nel 2025, a fronte dello stesso numero di iniziative culturali proposte nell'arco dell'anno, si è assistito ad un incremento nel numero di partecipanti complessivi (+17%), composti per circa due terzi da un pubblico giovane o adulto e per circa un terzo dai bambini delle scuole primarie e dell'infanzia.

Tra le iniziative dedicate ad un **pubblico giovane e adulto**, circa la metà riguarda **attività culturali sul territorio**, poco più di un quarto riguarda **attività artistiche e spettacoli** e quasi un terzo è dedicato ad **attività formative**, principalmente a favore di studenti delle scuole secondarie di secondo grado e di alcuni detenuti della Casa circondariale di Milano San Vittore. Teatro, scrittura e produzione di un podcast, il



Grafico 39. Attività culturali
Partecipanti

documentario e gli strumenti di promozione della lettura in contesti caratterizzati da varietà linguistica e culturale sono stati il filo conduttore di numerose iniziative, assumendo un ruolo significativo nella relazione con il territorio, ma anche nella strutturazione di collaborazioni con enti che svolgono un ruolo di rilievo nel panorama culturale milanese, quali, per esempio, l'Associazione IBBY Italia, il Piccolo Teatro di Milano, BookCity sociale e scuole, l'Anteo Palazzo del Cinema.

Significativo è anche il contributo che la Casa della Carità offre al **dibattito pubblico**, in linea con quanto espresso nella sua mission. Nel 2025 i temi maggiormente affrontati nell'ambito di convegni e tavole rotonde hanno riguardato in modo preponderante il dibattito su **migrazione, salute mentale, fragilità urbana e abitativa, disuguaglianze, identità di genere e diritti di cittadinanza** che, prendendo spunto dalla relazione quotidiana con le persone in difficoltà aiutate dalla Fondazione, accompagna da sempre le riflessioni della Casa della Carità e, negli ultimi due anni, anche il lavoro con le

fasce più giovani beneficiarie dei progetti culturali. Particolarmente rilevanti sono stati anche gli approfondimenti sul tema della **multiculturalità e varietà linguistica**, richiamati come ambiti di riflessione, ma soprattutto di formazione e azione, grazie anche alla coprogettazione con gli enti coinvolti nel progetto *L'Eco delle storie*.

Numerose sono state, anche nel 2025, le collaborazioni e convenzioni con le scuole di riferimento, con le unità educative territoriali, con Biblioteche in Rete a San

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Vittore, Book City Milano, la Casa Circondariale di Milano San Vittore, ma anche con altre realtà territoriali come Associazione Ecate - ETS e Ditta Gioco Fiaba.

Per quanto riguarda le attività dedicate all'**infanzia**, il 2025 ha visto un notevole incremento delle azioni rivolte ai più piccoli, nella fascia 0-6 anni. Le attività dedicate all'infanzia si dividono in attività artistiche e spettacoli e attività culturali sul territorio, con azioni che promuovono l'avvicinamento alla lettura per i più piccoli sui temi della **multiculturalità** e del **multilinguismo**, oltre a quelli più consolidati relativi a **inclusione**, **integrazione**, **diversità e cittadinanza attiva**, attraverso letture in lingua madre, formazione per famiglie, albi illustrati, l'utilizzo del kamishibai - quest'ultima è una forma di narrazione di origine giapponese che, combinando parole e immagini, consente al pubblico che, per diversi motivi, presenta difficoltà di comprensione della lingua italiana, di partecipare attivamente alla narrazione, risultando uno strumento particolarmente inclusivo. Anche in questo caso, i progetti sono stati realizzati grazie a numerose collaborazioni e convenzioni con le Unità educative territoriali, le scuole di riferimento, la rete di partner progettuali di *Eco delle Storie*, la compagnia Ditta Gioco Fiaba e le scuole coinvolte.

Importante novità del 2025 è la crescita e il consolidamento della relazione con le famiglie dei beneficiari dei progetti, con cui è stata instaurata una relazione di fiducia, dettata dalla partecipazione concreta a momenti di lettura pomeridiani e di aperture straordinarie il sabato mattina. Il 2025 ha quindi visto sempre più l'aprirsi della biblioteca al territorio sulla base anche di esigenze espresse dagli stessi genitori e, elemento degno di nota, anche attraverso il coinvolgimento diretto dei beneficiari come lettori in lingua madre.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

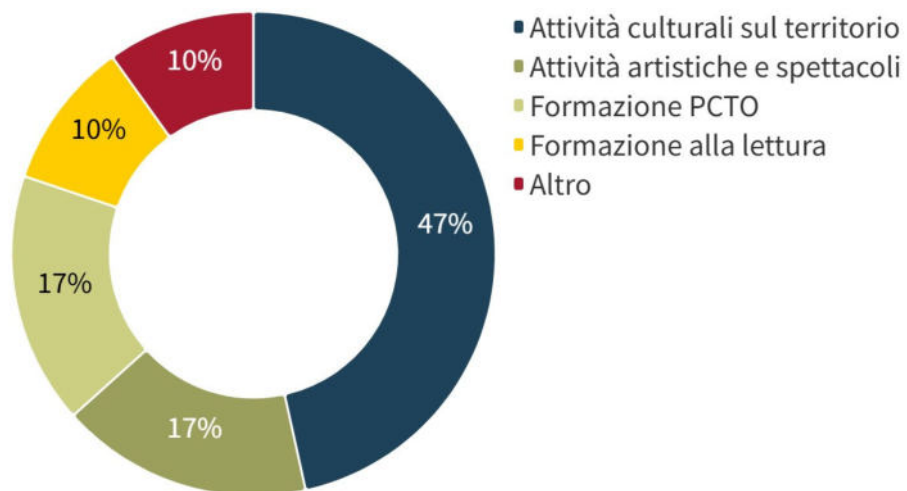


Grafico 40. Attività culturali
Giovani e adulti. Distribuzione delle iniziative per categoria



Grafico 41. Attività culturali
Giovani e adulti. Distribuzione delle iniziative per tematica

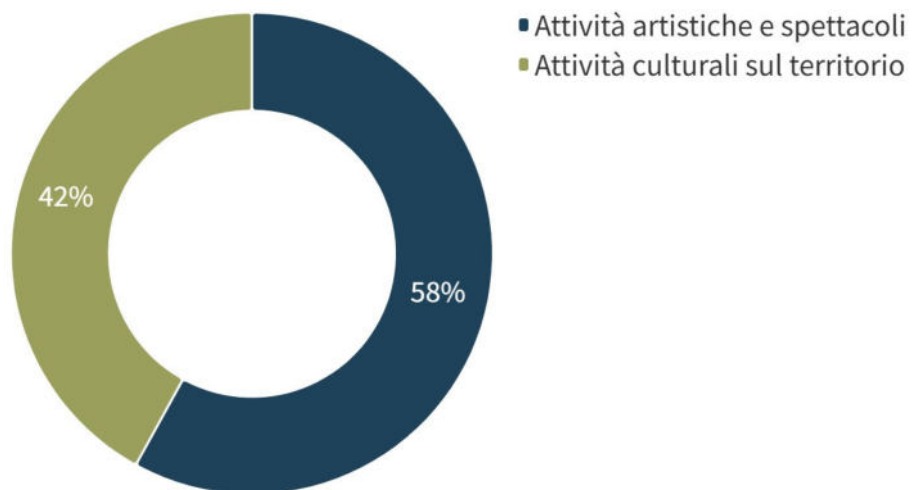


Grafico 42. Attività culturali
Infanzia. Distribuzione delle iniziative per categoria



Grafico 43. Attività culturali
Infanzia. Distribuzione delle iniziative per tematica

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Biblioteca del Confine Carlo Maria Martini

La Biblioteca del Confine Carlo Maria Martini è nata nel 2012 per affiancare all'impegno sociale anche quello culturale, come voluto dal Cardinal Martini, fondatore della Casa della Carità.

La Biblioteca organizza progetti per **promuovere la lettura con le scuole, dal nido al liceo, e con la Casa circondariale di Milano San Vittore**; inoltre, organizza percorsi di formazione ad hoc e progetti nell'ambito della FSL (Formazione Scuola Lavoro) con diversi Licei e Istituti superiori milanesi. I progetti coinvolgono anche persone fragili o escluse, in primis gli ospiti della Casa della Carità, con l'obiettivo di far incontrare storie, culture, lingue e vissuti differenti, promuovendo la **conoscenza e il dialogo**.

Nel corso del 2025 la Biblioteca del Confine ha consolidato la sua proposta formativa con le scuole mantenendo, all'interno dei propri laboratori, attività di **teatro e teatroterapia**, grazie alla sempre più stretta relazione instauratasi con il progetto *MigrArte* della Casa della Carità e cercando di venire sempre più

incontro alle scuole nel favorire i processi di **relazione** tra gli studenti e, al tempo stesso, garantire per tutti e, in particolare, per i soggetti più fragili, **esperienze progettuali inclusive e formative**. Il teatro, infatti, con il suo linguaggio e le numerose potenzialità di cui dispone, è stato al centro di molte delle iniziative culturali della Biblioteca, anche di quelle aperte al territorio di riferimento del Municipio 2, ai bambini dai 3 anni in su ed alle loro famiglie. In particolare, è stata rinnovata la collaborazione con la compagnia di teatro **Ditta Gioco Fiaba**, che ha portato la Fondazione ad accogliere 11 spettacoli teatrali, con il **coinvolgimento di due ospiti della Fondazione** nell'organizzazione delle attività e come maschere nell'apertura al pubblico, mediante collaborazioni lavorative attivate ad hoc. Ogni spettacolo ha raggiunto una media di 25 bambini del quartiere con le loro famiglie. Inoltre, grazie al riconoscimento locale conseguito dalle azioni di teatro della Biblioteca e del progetto *MigrArte*, è stato possibile coinvolgere ospiti, operatori e volontari alla fruizione di diversi spettacoli teatrali presso il **Piccolo Teatro di Milano**.

Anche la formazione rivolta agli operatori della biblioteca nell'ambito della **lettura ad alta voce** e della **literacy in contesti sociali multilingue** è stata al centro delle attività del 2025, grazie alla collaborazione progettuale avviata quest'anno con la rete dei partner del progetto *Eco delle storie*. Formazione che ha coinvolto, oltre all'Area Cultura, anche altre figure portatrici di una ricchezza linguistica e culturale, come personale dell'area più sociale della Casa e mamme di alcune delle scuole coinvolte nei progetti per i più piccoli. Obiettivo della formazione è stato l'avviare, nel corso del 2025, e intensificare nel 2026, il coinvolgimento diretto di soggetti eterogenei nella lettura ad alta voce in lingua straniera.

Nel 2025 è proseguita la collaborazione con **BookCity sociale e scuole**, che ha portato diverse iniziative presso la Casa della Carità, la Camera Penale di Milano e nelle scuole ed il coinvolgimento di circa 170 persone in due eventi: restituzione finale della FSL Società di Lettura e momento conclusivo della FSL Pagine di Libertà, in collaborazione con il Liceo Cremona. Il contributo della Camera Penale e dell'Ordine degli

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Avvocati di Milano si è strutturato in occasione di BookCity, ponendo le basi per una collaborazione duratura anche da un punto di vista contenutistico e progettuale.

La Biblioteca ha continuato ad utilizzare, sempre di più e meglio, i **canali digitali** della Casa della Carità per promuovere la lettura e comunicare le proprie iniziative. Nel corso dell'anno, per esempio, si è riconfermata la collaborazione con l'ufficio Comunicazione allo scopo di promuovere, in linea con le tematiche principali emerse dalle varie attività di accoglienza e cultura della Fondazione, **consigli di lettura** inseriti nelle newsletter mensili della Fondazione e proposte di lettura e non, collegate ad eventi ed iniziative specifiche. Accanto ai consigli di lettura, sono state numerose le **interviste** inserite nella newsletter, rilasciate da stakeholders esterni che hanno partecipato ai progetti.

Infine, per i servizi di **prestito, documentazione e consultazione**, sono stati acquistati e catalogati, in base agli interessi della Fondazione, **181 nuovi volumi**, per un totale di 13.646; i nuovi utenti tesserati sono stati

77, per un totale di 1.309 utenti. Nel 2025 i nuovi utenti sono più che raddoppiati, quale esito diretto del sempre maggiore riconoscimento della biblioteca all'interno del territorio di riferimento.

Per approfondire, clicca qui: [Biblioteca del Confine](#)

Progetti con le scuole e attività culturali

Nel 2025 si sono resi evidenti i risultati del consolidamento e ampliamento dei rapporti con le scuole di diverso ordine e grado, con le quali sono stati affrontati, in modo particolare, i temi dell'**immigrazione**, della **diversità linguistica e culturale come ricchezza, e non come limite**, e del **carcere**. Nel corso dell'anno è stato riprogettato il **secondo percorso formativo teorico e pratico**, realizzato in collaborazione con l'**Anteo Palazzo del Cinema di Milano** e finanziato da **Fondazione di Comunità Milano**, dal titolo *Diversità e Diritti, una risorsa comune*, rivolto alle scuole secondarie di secondo grado della città di Milano nell'ambito della Formazione Scuola Lavoro, ex PCTO - Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento.

Il lavoro è stato riorganizzato con un focus sempre maggiore sugli obiettivi dei laboratori e, in particolar modo, su una maggiore professionalizzazione dei prodotti finali, ponendo l'attenzione sul responsabilizzare gli stessi beneficiari nella promozione dei propri elaborati. Nel 2025 è stato infatti realizzato il podcast *Brink. Sull'orlo del pregiudizio*, integralmente scritto, prodotto e registrato da una classe di studenti di quarta superiore, con l'ausilio di tecnici e professionisti del settore, disponibile su tutte le principali piattaforme e promosso dagli studenti in un evento che ha visto la partecipazione di oltre 100 persone. Allo stesso modo, i documentari brevi realizzati da una classe di terza superiore sono stati promossi in occasione del Souq Film Festival 2025 e in un evento organizzato dai ragazzi, coinvolgendo nei due momenti circa 140 persone.

Grazie al sostegno della **Fondazione Vittoria Bussone e Angelo Pisarra**, il 2025 ha definito e strutturato la sinergia con le scuole del territorio e, in particolare, con l'Unità Educativa 11 e l'Unità Educativa 9 del Municipio 2. Nelle due realtà l'intervento è stato mirato alla

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

conoscenza della Casa della Carità e dei suoi servizi, tra cui la Biblioteca del Confine. Non sono mancati affondi sulle tematiche care alla Casa della Carità, spesso concretizzate con attività laboratoriali o momenti di condivisione e riflessione, quali, tra gli altri, incontri in lingua straniera, che hanno permesso un maggiore coinvolgimento dei bambini e delle bambine ospiti della Fondazione. L'**attenzione al territorio**, inteso anche come famiglie della Casa della Carità e delle scuole del quartiere, è stata mirata sia al bisogno di far conoscere la Fondazione, la Biblioteca e l'offerta dei suoi servizi, sia alla necessità di ampliare le iniziative culturali, alcune in collaborazione anche con altri enti, come la rete di *Eco delle storie*.

Su questa linea progettuale il 9 marzo 2025 è stato lanciato il fumetto *IL SOGNO DI FAIZA*. *Dal Marocco all'Italia con il calcio nel cuore*, scritto e disegnato da **Alice Micol**, giovane diplomata della Scuola Internazionale di Comics e realizzato grazie al contributo della Fondazione Bussone Pisarra. Il progetto è nato con l'intento di **raccontare una storia**

di immigrazione a bambine e bambini, trasmettere loro i valori dell'**accoglienza**, della **solidarietà** e della **cura**, ispirandosi alla storia vera di una ragazza marocchina arrivata a Milano in cerca di lavoro che, rimasta sola e senza un luogo dove vivere, ha chiesto aiuto alla Casa della Carità, dove è stata ospitata per alcuni anni.

Accanto al coinvolgimento delle scuole e del territorio, ci si è concentrati sul coinvolgere sempre di più la Fondazione stessa, intesa come operatori e ospiti, nelle iniziative culturali, promuovendone le competenze nell'ambito delle diverse attività in programmazione. Tra queste, per esempio, degna di nota è la conclusione della rassegna editoriale dal titolo *Per Carità. L'incontro con l'altro come atto politico*, in collaborazione con l'editore Castelvechi e con il patrocinio del Comune di Milano, che nel 2025 ha realizzato, come conclusione, tre importanti appuntamenti con Lorena Fornasir e Gian Andrea Franchi, Nadia Fusini e Antonella Lumini. Nel corso delle presentazioni sono state coinvolte diverse figure della Casa, come testimonianza concreta



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

e anche come arricchimento attorno alle principali tematiche degli incontri - come l'inaugurazione, in occasione dell'appuntamento con Antonella Lumini, della mostra fotografica *La via dell'Esychia. Un viaggio tra gli eremiti in Italia* di Eliana Gagliardoni, un progetto della Cooperativa In Dialogo - Cultura e Comunicazione.

Infine, è giunta al terzo anno di attività la collaborazione con l'Avvocata Paola Zambonini e la griotte Yama Wade, con la scelta di raddoppiare la proposta, portando a due i finesettimana di **danze e momenti dedicati alla cultura africana** tra workshop aperti al pubblico, incontri con allievi di danza tradizionale senegalese e cene che hanno coinvolto anche ospiti ed operatori della Fondazione.

Alle azioni con le scuole e al ciclo di presentazioni editoriali che hanno accompagnato l'intera programmazione, va aggiunta un'altra importante dimensione artistica che ha caratterizzato le principali iniziative della Casa della Carità: il **teatro**. In particolare, il 2025 ha visto **crescere la relazione con il Piccolo Teatro** e rinnovare il binomio tra cultura e sociale, caratteristico di questi due enti. A febbraio, come

esempio emblematico, in occasione della messa in scena dello spettacolo *Zorro* di Antonio Latella sui temi condivisi della distribuzione del reddito, delle disuguaglianze e della povertà, la Casa della Carità ha ospitato un *Walk Talk: percorsi itineranti nei musei o in luoghi simbolo della città*, in cui il racconto degli spazi e delle attività della Casa si è intrecciato alle letture a cura degli attori della compagnia di Zorro.

Anche per i piccoli e piccolissimi la Casa della Carità ha promosso iniziative teatrali con la rassegna *Come una barca nel bosco* a cura della compagnia Ditta Gioco Fiaba, rivolta al quartiere Adriano.

Infine, tra i temi che hanno connotato a vario titolo riflessioni, dibattiti e iniziative, senza dubbio citiamo il **carcere**. Nel 2025 l'Area Cultura, come partner della rete Biblioteche in Rete a San Vittore, è stata invitata al **Forum Cultura** indetto dal Comune di Milano sul sistema culturale milanese, con un **intervento relativo alle biblioteche carcerarie milanesi** e, in particolar modo, sui progetti con le scuole realizzati all'interno della Casa Circondariale di Milano San Vittore.

Degno di nota è stato il racconto del lavoro che la Casa della Carità ha portato avanti anche con le scuole superiori, per il quale erano stati previsti ingressi all'interno di San Vittore per studenti minorenni e che, per questioni di sicurezza, sono stati bloccati in corso d'opera. Il lavoro degli operatori e degli insegnanti ha avviato una nuova stagione di incontri da remoto tra dentro e fuori le mura che hanno comunque portato al raggiungimento degli obiettivi prefissati, come testimoniato negli eventi di BookCity. Stante la complessità della situazione del carcere di Milano, la Fondazione ha messo a disposizione una nuova risorsa, anche a garanzia di un lavoro di coordinamento dei partner di progetto a San Vittore, mettendo quindi a disposizione un vero e proprio **nucleo operativo** a presidio del lavoro attorno alle biblioteche del carcere.

Souq Film Festival

Il SOUQ Film Festival è il concorso cinematografico internazionale di cortometraggi promosso dalla Casa della Carità.

L'edizione 2025 ha visto una notevole crescita nel

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

coinvolgimento delle scuole e del pubblico, oltre che per il consolidamento della partnership con l'Anteo Palazzo del Cinema di Milano. All'interno della rassegna di cortometraggi, una mattinata è stata dedicata alle scuole e alla visione del documentario *No Other Land*, scritto e montato da un collettivo israelo-palestinese. Nell'incontro, grazie anche al contributo della Fondazione di Comunità Milano, è stato possibile raggiungere oltre 343 persone tra studenti, insegnanti, volontari e operatori della Casa. Al film è seguito un delicato dibattito, coordinato dal podcaster Jacopo Cirillo, con la partecipazione di esponenti della ONLUS Vento di Terra, dell'Associazione LèA (Laboratorio Ebraico Antirazzista) e A Doula for Palestine. Questo appuntamento ha rappresentato, per alcune delle scuole coinvolte, il punto di partenza di un percorso in FSL che ha visto gli studenti protagonisti di uno scambio e di una condivisione di pensieri e attività con un gruppo di detenuti della Casa Circondariale di San Vittore.

Tra i cortometraggi in concorso al Souq Film Festival 2025 è stato presentato anche *Hatch*, di Alireza

Kazenipour e Panta Mosleh, candidato nella sua categoria agli Oscar 2026.

L'edizione 2025 ha continuato ad ampliare le proprie tematiche sociali, mantenendo il tema dell'identità di genere, per avere uno sguardo più ampio sui nuovi bisogni della società e per offrire alla cittadinanza, attraverso il cinema, un luogo e un tempo per riflettere.

Anche per questa edizione è stata confermata la media partnership con Radio Popolare, importante emittente radicata in particolar modo sul territorio milanese.

Per approfondire, clicca qui: [SOUQ Film Festival](#)

Advocacy

Nel 2025 è proseguita l'attività di advocacy sul tema della **salute** grazie alla partecipazione alla **Campagna per la Salute Mentale** e all'**Associazione Prima la Comunità**. La Campagna per la Salute Mentale, che riunisce numerose realtà lombarde impegnate nell'ambito della salute mentale, ha continuato a promuovere un modello di presa in cura centrato sulla persona e sui suoi bisogni, attraverso percorsi

personalizzati costruiti insieme all'interessato, alla famiglia e alla comunità di riferimento. Nel corso dell'anno la Fondazione ha inoltre promosso il modello delle Case della Comunità e della **sanità territoriale** in occasione della visita del Ministro della Salute Orazio Schillaci presso la Casa della Carità, valorizzando l'esperienza del progetto Arcturus. Sempre in ambito sanitario, la Fondazione ha aderito al documento *Non possiamo restare in silenzio. La società civile in difesa della sanità pubblica*, promosso da Prima la Comunità, e ha sottoscritto il comunicato congiunto *Sicurezza e salute mentale vanno rafforzate insieme*, che richiama l'importanza di investire nei servizi di salute mentale e nel supporto territoriale alle persone più fragili.

Sul tema delle **migrazioni** e dei **diritti delle persone straniere** è proseguito l'impegno della Fondazione a favore di **politiche di accoglienza e inclusione**. La Casa della Carità ha partecipato alla tappa milanese del viaggio di Marco Cavallo nei Centri di Permanenza per il Rimpatrio (CPR), contribuendo alla **sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulle condizioni delle persone trattenute nei centri**. Ha inoltre aderito al presidio

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Nessuno spazio per l'odio, promosso in occasione del Remigration Summit, e ha continuato a sostenere la **campagna per la riforma della legge sulla cittadinanza**, in linea con l'impegno già avviato negli anni precedenti.

Nel corso dell'anno la Fondazione ha rafforzato il proprio impegno sul tema del **diritto all'abitare** e della **residenza anagrafica**. Insieme a oltre ottanta organizzazioni del territorio milanese ha aderito alla campagna ***Sei la mia città***, finalizzata a promuovere l'estensione del diritto alla residenza per tutte le persone che vivono stabilmente sul territorio cittadino. La Fondazione ha inoltre dedicato attività di sensibilizzazione e informazione a questo tema e, a seguito degli sgomberi che hanno interessato alcuni quartieri popolari di Milano, tra cui San Siro, Giambellino-Lorenteggio e Baggio, ha sottoscritto una lettera indirizzata al Prefetto insieme ad altre associazioni cittadine per richiamare l'attenzione sulle conseguenze sociali di tali interventi.

La Casa della Carità ha inoltre promosso iniziative pubbliche sui temi della **pace** e della **solidarietà internazionale**. Nel mese di giugno ha organizzato,

insieme alla Parrocchia Gesù a Nazareth e alle parrocchie del Decanato di Turro, una camminata per la pace aperta alla cittadinanza. In relazione al conflitto in Medio Oriente, la Fondazione ha espresso il proprio sostegno alle iniziative umanitarie promosse dalla **Global Sumud Flotilla** attraverso un gesto simbolico di sensibilizzazione realizzato presso la propria sede e ha aderito alle manifestazioni e alle giornate di mobilitazione nazionale del 2 e 3 ottobre per richiamare l'attenzione sulla situazione della popolazione civile nella Striscia di Gaza.

Spiritualità

La Casa della Carità è aperta a tutte e tutti: **fedeli di ogni religione, non credenti e persone in ricerca**.

La Fondazione promuove momenti di **riflessione, preghiera e dialogo interreligioso**, che nascono dal modo della Casa di vivere e accogliere secondo l'esempio del Cardinale Carlo Maria Martini, che ha chiesto alla Fondazione di essere un laboratorio di fraternità, dialogo e convivialità, fornendo un contributo che nasce dallo sguardo delle periferie, delle

storie concrete, dal desiderio e dall'impegno di costruire fraternità; uno sguardo che ricordi il cuore del Vangelo e il centro della Chiesa, che è la carità, con le sue implicazioni sociali e politiche.

Alla Casa della Carità si celebrano quindi le liturgie della tradizione cattolica e, al contempo, si condividono le solennità di altre religioni e confessioni, in particolare quelle dei suoi ospiti, come il Ramadan e l'Iftar, il momento di rottura del digiuno.

Ogni anno la Casa della Carità propone il ***Cammino di spiritualità***, un percorso di riflessione aperto a tutte le

persone, a partire da alcuni brani della Bibbia, nel quale i partecipanti sono accompagnati da biblisti e teologi. Il percorso iniziato nel 2025, *intitolato Felici costruttori di pace*, partendo dalla parola evangelica ha riscoperto vicende di donne e uomini che in essa hanno trovato la forza per impegnare le loro vite nella costruzione della pace. Il percorso si è articolato in un ciclo di 6 incontri in presenza che hanno visto la partecipazione di 20 persone per ogni evento.

Per approfondire, clicca qui: **[Spiritualità](#)**

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Percorsi di conoscenza

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

Nel 2025 la Casa della Carità ha ospitato 606 persone,

in maggioranza adolescenti e giovani. Rispetto agli anni precedenti, è aumentato di quasi un quarto il numero dei gruppi di visitatori: 27 gruppi provenienti dalla Lombardia, 3 da fuori regione e 2 dall'estero (un gruppo proveniente dalla Francia e uno dal Portogallo); 5 di questi gruppi sono giunti alla Casa come pellegrini del cammino giubilare, per attraversare la **porta del Malabrocca**, che è diventata un **simbolo di accoglienza** ancora più forte perché trasformata, anche se non ufficialmente, in una **porta santa**, il cui attraversamento porta dentro la speranza di un incontro.

Per approfondire, clicca qui: [La porta del Malabrocca, simbolo di accoglienza e speranza](#)



Grafico 44. Percorsi di conoscenza
Persone coinvolte

COMUNICAZIONE E FUNDRAISING

La Casa della Carità ha una particolare attenzione per la comunicazione, in tutti i suoi aspetti: comunicazione istituzionale, rapporti con i media, relazioni con gli stakeholder e comunicazione per la raccolta fondi.

La comunicazione e la raccolta fondi della Fondazione sono fortemente in sintonia con i valori e la mission e mettono sempre al primo posto gli 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.

A partire dalla sua esperienza sociale quotidiana, la Casa della Carità propone **riflessioni all'interno del dibattito pubblico locale e nazionale.**

Inoltre, l'area comunicazione e fundraising 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.

Fundraising

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 svolge tutte le attività sociali e culturali non coperte da fondi pubblici provenienti da progetti, convenzioni o accreditamenti.

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 della Fondazione 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.

Un dettagliato rapporto delle attività di raccolta fondi è presente nel capitolo *Situazione economico-finanziaria*.

Comunicazione

Negli ultimi anni l'attività di comunicazione della Casa della Carità si è concentrata particolarmente sull'ampliamento della base utenti provenienti dai canali di comunicazione diretti, quali il sito istituzionale

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

della Fondazione, i canali social e la newsletter, rispetto ai canali indiretti che caratterizzano maggiormente l'attività dell'ufficio stampa.

Di seguito si mostrano le maggiori evidenze che hanno caratterizzato il 2025 dei diversi strumenti di comunicazione utilizzati dalla Fondazione.

Sito web

In continuità con gli anni precedenti, nel 2025 è proseguito il trend positivo di quasi tutte le metriche relative al sito web della Casa della Carità, seppure in misura minore rispetto al 2024: il numero di utenti è aumentato del 3%, gli accessi totali hanno avuto un incremento del 13% e il numero di pagine visitate è aumentato del 5%. Questi risultati sono il frutto di un importante lavoro di ottimizzazione dei contenuti in ottica SEO avviata nel 2022. Le ricerche organiche, infatti, sono cresciute ulteriormente rispetto al 2024, arrivando a pesare l'81% sul totale dei canali di provenienza dei nuovi utenti, grazie soprattutto alle pagine dedicate agli approfondimenti, che hanno registrato un aumento di visite del 117% rispetto al

2024.

Le pagine più visitate nel 2025 risultano essere, come negli anni precedenti, quelle che riguardano l'ospitalità residenziale, confermando come la questione abitativa risulti essere un problema sempre più critico e urgente per la città di Milano. Le pagine più viste, che rappresentano quasi un terzo delle visualizzazioni complessive, dopo l'home page del sito sono infatti state:

- **Sportelli per la residenza anagrafica ResidenzaMi**
- **Come possiamo aiutarti?**
- **Residenza fittizia: cos'è e come ottenerla**
- **Alloggi per persone in difficoltà**

Questo trend è comprovato anche dalle domande di ricerca effettuate tramite Google Search dalle persone che approdano al sito della Casa della Carità: dopo le ricerche generiche sulla Fondazione, tra le maggiori domande si ritrova infatti la ricerca di informazioni sulle residenze fittizie. Tuttavia, nel 2025 un numero ancora maggiore di domande ha riguardato lo *Ius scholae* e la

legge Bossi-Fini, un dato che riflette le preoccupazioni e le incertezze vissute da molte persone con background migratorio rispetto al proprio percorso di inclusione, alla stabilità della propria condizione giuridica e alle prospettive future per sé e per le proprie famiglie. In un contesto politico caratterizzato da un acceso confronto sui temi delle migrazioni e della cittadinanza, la richiesta di informazioni e orientamento su questi aspetti si conferma un bisogno concreto per una parte significativa delle persone più fragili che la Fondazione incontra ogni giorno.

Nel 2025, inoltre, gli uffici Comunicazione e Fundraising hanno lavorato congiuntamente ad una campagna sponsorizzata che ha permesso di acquisire 2.091 lead, 29 dei quali sono diventati donatori della Fondazione nel corso dello stesso anno, con 42 donazioni totali e un tasso di conversione pari all'1,39%. Un risultato in crescita rispetto alla campagna 2024 che, pur avendo raccolto un numero maggiore di lead (3.104), ha visto solamente 19 di questi diventare donatori, a più di un anno di distanza, con 27 donazioni complessive e un tasso di conversione pari allo 0,61%.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

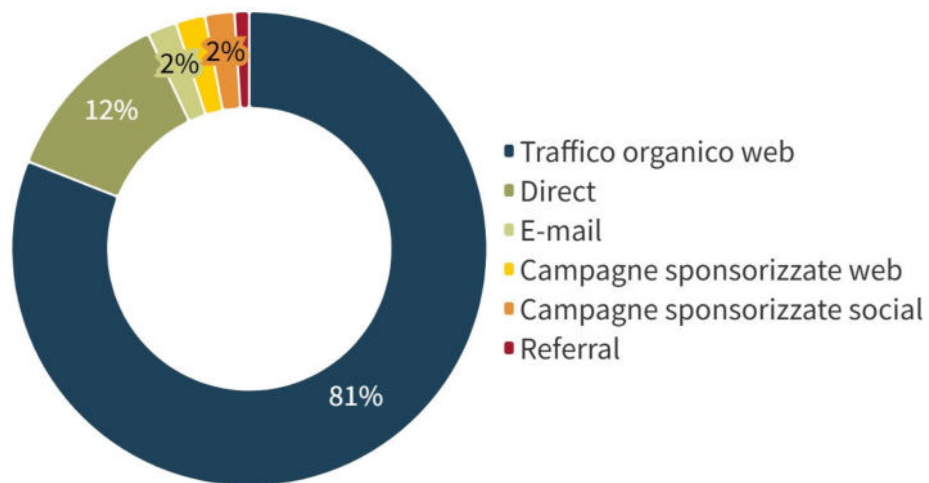


Grafico 45. Sito web

Composizione dei nuovi utenti per canale di acquisizione

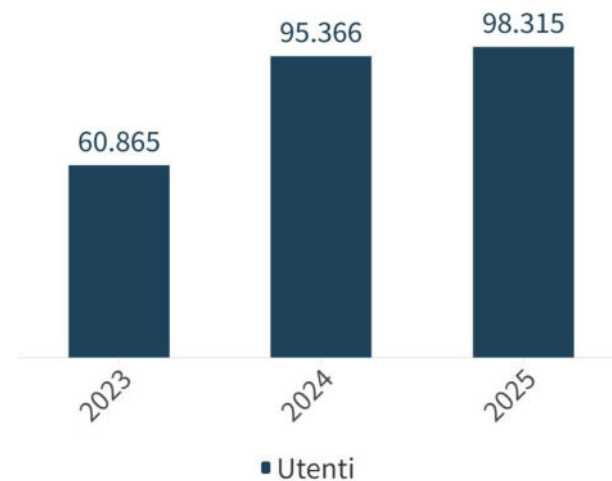


Grafico 46. Sito web

Utenti totali

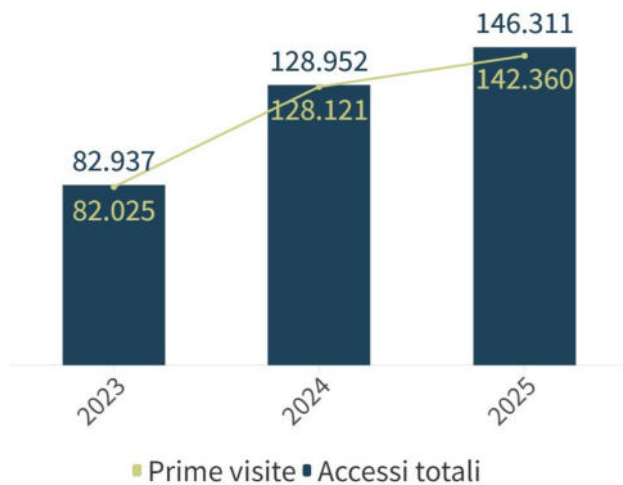


Grafico 47. Sito web

Accessi



Grafico 48. Sito web

Visite

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Canali social

Anche i canali social utilizzati dalla Casa della Carità nel 2025 hanno mostrato un trend di crescita, anche in questo caso frutto dell'investimento avviato nel 2022, che ha permesso di proseguire con campagne sponsorizzate finalizzate all'acquisizione di nuovo pubblico. Nel 2025 si sono registrati i seguenti incrementi:

- Instagram: + 34%
- YouTube: + 9%
- Facebook: + 7%

La Fondazione ha scelto di interrompere la propria presenza su X (ex Twitter), ritenendo che l'evoluzione del social network non fosse più pienamente coerente con i propri valori e con le modalità di comunicazione e dialogo che intende promuovere.

2023



2024



2025



Facebook Instagram YouTube

Grafico 49. Canali social
Utenti per tipologia di canale



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Newsletter

Nel 2025 è proseguita l'esperienza consolidata negli anni precedenti dell'invio di una newsletter mensile, avviata nel 2021, che raggiunge sia gli stakeholder interni della Fondazione (in particolare dipendenti e volontari), sia quelli esterni: donatori e sostenitori, simpatizzanti, rappresentanti delle istituzioni con cui la Casa della Carità collabora e membri di altre organizzazioni.

Il pubblico raggiunto in media dalle newsletter mensili nel 2025 è rimasto sostanzialmente stabile, a fronte però di un ulteriore incremento del tasso di apertura medio delle newsletter, che è aumentato del 26%. Questo risultato è il frutto del lavoro di ridefinizione dei target avviato nel 2023, che ha permesso una maggiore personalizzazione della comunicazione.

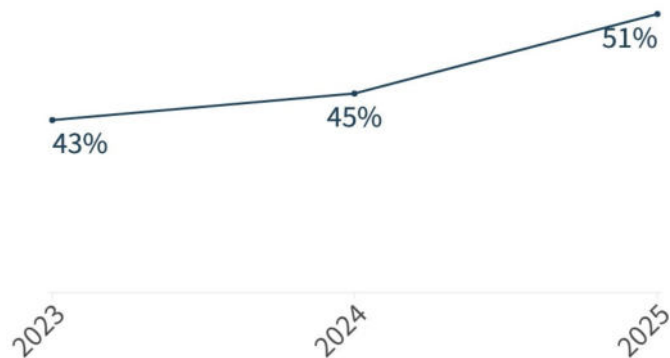


Grafico 51. Newsletter
Tasso di apertura

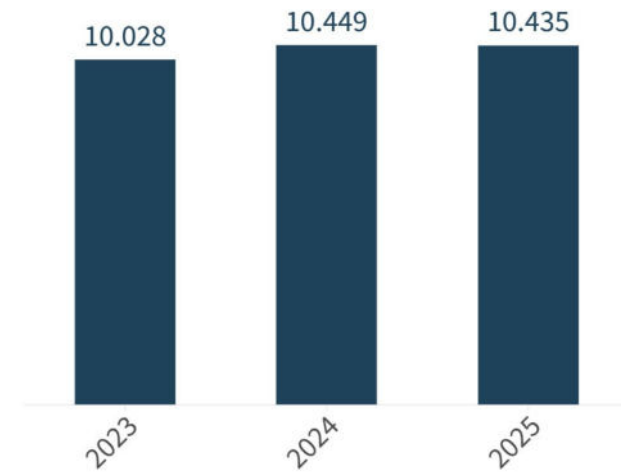


Grafico 50. Newsletter
Pubblico medio

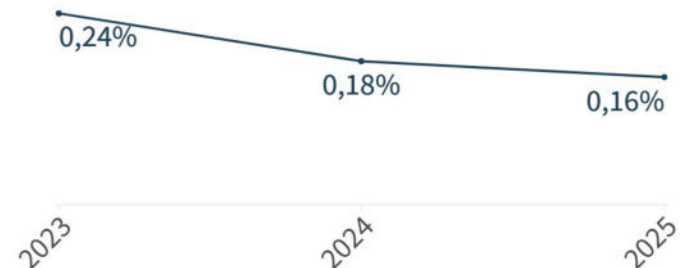


Grafico 52. Newsletter
Tasso di disiscrizione

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Ufficio stampa

Le prese di posizione pubbliche della Fondazione sono frutto di confronto tra presidenza, direzione generale, responsabili d'area coinvolti e area 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'area comunicazione e fundraising oppure insieme ai responsabili d'area.

Il 2025 è stato caratterizzato da una lieve flessione delle attività legate all'ufficio stampa (-6%), come conseguenza dei minori investimenti effettuati rispetto ai canali di comunicazione diretti, come accennato all'inizio del paragrafo *Comunicazione*.



Grafico 53. Ufficio stampa
Attività svolte

SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA



GRATUITÀ

Premessa indispensabile al rendiconto economico della Fondazione è il concetto della **gratuità**. Con gratuità non si intende dire che alcune attività sono libere ed altre a pagamento: **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, senza i donatori, non sarebbero possibili.

Nel 2025, il 51,5% delle attività della Casa della Carità è stato realizzato in maniera gratuita, in linea con l'anno precedente. Le attività in gratuità consentono alla Fondazione di **rispondere alle richieste di aiuto che non possono essere accolte dai servizi istituzionali** e di **sperimentare soluzioni innovative di ospitalità.**

BILANCIO CONSOLIDATO

Nel 2025 l'economia italiana ha mostrato una crescita moderata, con il PIL atteso in aumento tra lo 0,5% e lo 0,6%, trainato principalmente dai consumi interni e una ripresa degli investimenti, sebbene in lieve rallentamento rispetto al 2024. Il quadro è caratterizzato da un debito pubblico alto, che sale al 137,1% del PIL.

Il rapporto Deficit/Pil si attesta al 3,1%, leggermente superiore alla soglia del 3% prevista dal Patto di Stabilità; l'inflazione rimane moderata, attestandosi intorno al 2%. Si è registrata una ripresa degli investimenti e del settore industriale ed anche l'export, pur con le difficoltà del tema dazi, ha mostrato tenuta con una crescita del 3,3%.

Ovviamente il contesto internazionale, con le diverse crisi in corso, continua ad essere l'elemento di maggiore preoccupazione per le ricadute che ha sull'economia.

Dal punto di vista della Fondazione l'attività operativa

del 2025 ha confermato le azioni avviate nel 2024, in particolare per quanto riguarda lo sviluppo del sistema di coprogrammazione e coprogettazione con gli enti pubblici (nel caso della Fondazione, principalmente con il Comune di Milano e con ATS Città Metropolitana di Milano) per le principali attività strutturali realizzate andando a sostituire in maniera significativa le gare d'appalto e il sistema delle convenzioni.

Nel 2025 il bilancio della Fondazione registra un **risultato positivo** (+ € 968.891,90), dovuto anche alla conclusione positiva di una vicenda avviata nel 2016 relativa ad un lascito, che ha consentito di inserire in questo bilancio il valore dell'appartamento in oggetto.

Si sottolinea che anche per il 2025 il Comune di Milano non ha corrisposto il contributo annuale di €100.000,00.

Si conferma quindi il **trend di crescita** iniziato nel 2014. Nel 2025 il volume ha superato gli 8 milioni di euro confermando, anche al netto del valore dell'appartamento, un risultato che negli ultimi anni si è attestato oltre i 6 milioni e che nel 2025 ha superato i 7.

SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Valore aggiunto

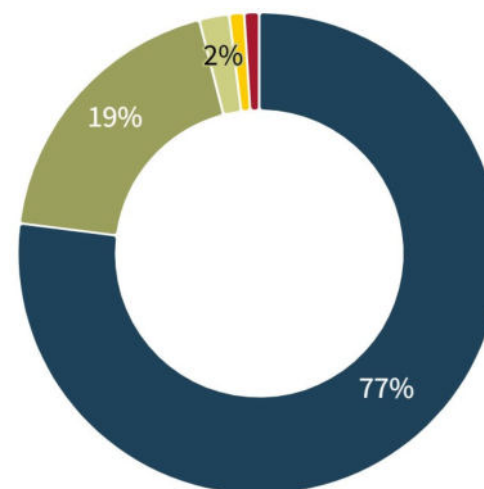
Nel 2025 il valore aggiunto globale ha visto un incremento del 24,% rispetto all'anno precedente.

Se si osserva la distribuzione del valore aggiunto, si nota come la remunerazione del personale, anche nel 2025, si confermi la voce più importante, in aumento del 6,1% rispetto al 2024, nonostante la sua proporzione sul totale risulti in sensibile calo rispetto all'anno precedente, passando dal 91% al 77%.

Questo decremento relativo è dovuto sostanzialmente al forte aumento registrato dalla remunerazione dell'azienda che, grazie all'inserimento nel bilancio 2025 del valore del lascito di cui al paragrafo precedente, è quadruplicata in valore assoluto rispetto al 2024, passando da una quota pari al 5% sul totale al 19% nel 2025.

Grafico 54. Valore aggiunto

Distribuzione del valore aggiunto nel 2025



- Remunerazione del personale
- Remunerazione dell'azienda
- Remunerazione della pubblica amministrazione
- Remunerazione del capitale di credito
- Liberalità esterne

SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Tabella 1. Valore aggiunto

Composizione del valore aggiunto nell'ultimo triennio

	2025	2024	2023
Valore della produzione	€ 8.139.572	€ 6.756.118	€ 6.733.100
Costi intermedi di produzione	€ 3.066.472	€ 2.719.097	€ 2.631.148
Valore aggiunto caratteristico lordo	€ 5.073.100	€ 4.037.021	€ 4.101.953
Componenti accessori e straordinari	€ 46.323	€ 81.857	€ 63.205
Valore aggiunto globale lordo	€ 5.119.423	€ 4.118.878	€ 4.165.157
Ammortamenti d'esercizio	- € 119.640	- € 115.349	- € 102.684
Valore aggiunto globale netto	€ 4.999.782	€ 4.003.529	€ 4.062.473

Tabella 2. Valore aggiunto

Distribuzione del valore aggiunto nell'ultimo triennio

	2025	2024	2023
Remunerazione del personale	€ 3.845.758	€ 3.624.272	€ 3.706.276
Remunerazione della pubblica amministrazione	€ 103.283	€ 106.506	€ 48.731
Remunerazione del capitale di credito	€ 66.529	€ 52.462	€ 42.305
Remunerazione dell'azienda	€ 968.892	€ 190.290	€ 235.160
Liberalità esterne	€ 15.320	€ 30.000	€ 30.000
Valore aggiunto globale netto	€ 4.999.782	€ 4.003.529	€ 4.062.473

Valore della produzione

Il valore della produzione nel 2025 ha registrato un incremento del 20,5% rispetto all’anno precedente. Se il risultato del 2023 era fortemente caratterizzato da una attività straordinaria - la sperimentazione del progetto Arcturus con ATS Milano - e quello del 2024 principalmente ad un ottimo andamento della raccolta fondi, al rendimento della gestione titoli e ad un aumento strutturale delle attività, il 2025 registra una **tenuta del risultato della raccolta fondi**, anche al netto della vicenda legata al lascito, ed un ulteriore **incremento delle attività** rispetto al 2024 (+9,2%).

La distribuzione delle voci che compongono il valore della produzione rispecchia l’incremento della quota relativa di donazioni e raccolta fondi, in aumento dal 48% al 53% rispetto all’anno precedente, a discapito della quota relativa di proventi e ricavi da attività tipiche, in calo dal 51% al 46%

Nelle pagine che seguono si evidenziano i dati di dettaglio delle due voci principali.

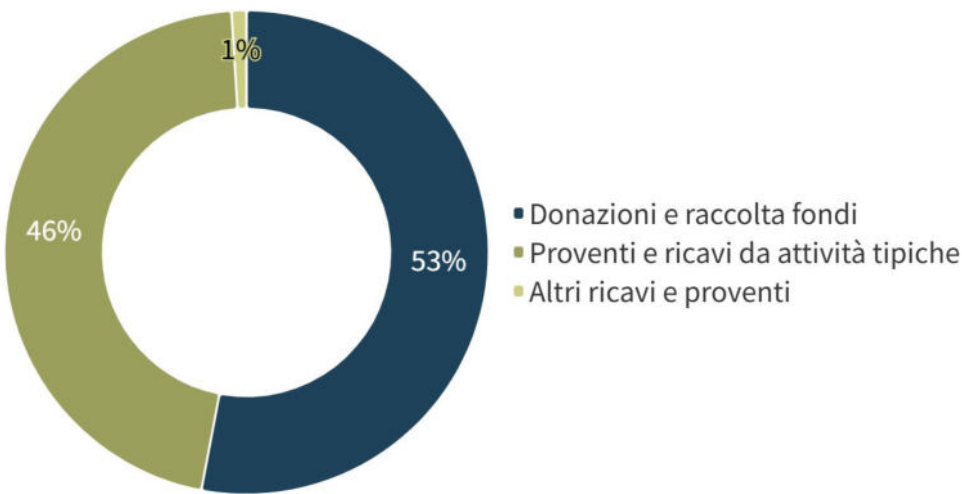


Grafico 55. Valore della produzione
Distribuzione del valore della produzione nel 2025

Tabella 3. Valore della produzione
Composizione del valore della produzione nell’ultimo triennio

	2025	2024	2023
Proventi e ricavi da attività tipiche	€ 3.782.042	€ 3.464.660	€ 4.365.644
Donazioni e raccolta fondi	€ 4.317.235	€ 3.223.465	€ 2.306.247
Altri ricavi e proventi	€ 40.295	€ 67.993	€ 61.209
Valore della produzione	€ 8.139.572	€ 6.756.118	€ 6.733.100

SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Donazioni e raccolta fondi

Nel 2025 la raccolta fondi ha rappresentato oltre la metà delle entrate, con un incremento del 34% rispetto al 2024. Come anticipato, questo risultato è dovuto non solo alla conclusione positiva della vicenda legata al lascito, ma è anche frutto degli investimenti effettuati per la **campagna di ricerca nuovi donatori**.

Inoltre, sono aumentate le donazioni destinate specificatamente all'erogazione di **borse di studio per il finanziamento del percorso universitario di ragazze e ragazzi seguiti o accolti presso la Casa della Carità**, provenienti da famiglie in condizioni di disagio. Nel 2025 le donazioni, per un ammontare complessivo pari a € 19.400, hanno permesso di supportare gli studi di **cinque ragazzi**.

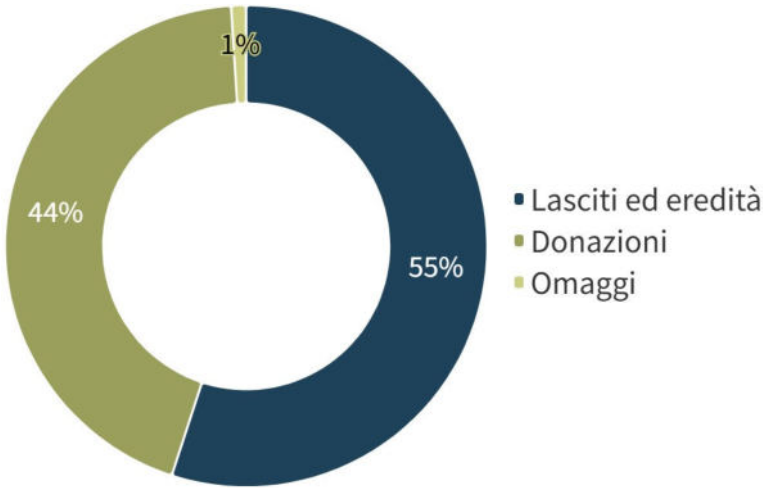


Grafico 56. Valore della produzione
Distribuzione di donazioni e raccolta fondi nel 2025

Tabella 4. Valore della produzione
Donazioni e raccolta fondi nell'ultimo triennio

	2025	2024	2023
Donazioni	€ 1.911.202	€ 1.898.579	€ 1.564.077
Lasciti ed eredità	€ 2.395.597	€ 1.077.729	€ 740.014
Donazioni immobili	-	€ 247.000	-
Omaggi	10.436	157	€ 2.156
Donazioni e raccolta fondi	€ 4.317.235	€ 3.223.465	€ 2.306.247

SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Proventi e ricavi da attività tipiche

La voce Proventi e ricavi da attività tipiche riguarda tutti i fondi che la Casa della Carità riceve da organizzazioni pubbliche e private per portare avanti la sua mission. Come accade ormai da anni, una quota rilevante dei proventi è composta da **contributi e convenzioni con le diverse istituzioni dello Stato italiano**.

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

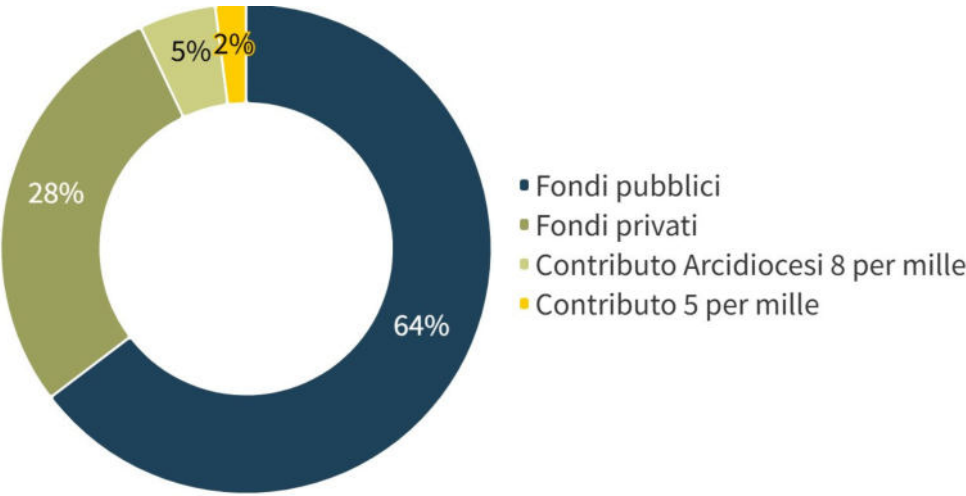


Grafico 57. Valore della produzione
Distribuzione dei proventi da attività tipiche nel 2025

Casa della carità firma con l’ente pubblico un contratto, i cui contenuti riprendono il capitolato della gara d’appalto o le attività decise in coprogettazione. Gli accreditamenti, infine, hanno dei documenti di riferimento validi per tutti gli organismi accreditati, dei quali anche la Fondazione segue le indicazioni. Solo in due casi (Casa Nido e Casa Francesco) l’accreditamento prevede una Carta dei servizi, che la Casa della Carità ha stilato.

Il **5 per mille** a bilancio 2025 riguarda le scelte espresse dai cittadini nel 2024 e mostra una lieve inversione di tendenza rispetto all’anno precedente, con un aumento del numero di scelte effettuate e del contributo complessivo, a fronte di una riduzione dell’importo medio delle donazioni in misura meno che proporzionale.

Ente	Contributo
Fondazione Cariplo	€ 400.000
Fondazione Vismara	€ 300.000
Fondazione Ester Barbaglia	€ 35.000
Fondazione DeAgostini	€ 30.000
Fondazione Deutsche Bank	€ 30.000
Fondazione Rocca	€ 30.000
Rudra S.p.A.	€ 30.000
Amici di Francesco Onlus	€ 20.000

Tabella 5. Valore della produzione
Principali contributi da enti pubblici e privati

SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Tabella 6. Valore della produzione
Proventi da attività tipiche nell'ultimo triennio

	2025	2024	2023
Contributi da privati ed enti privati	€ 936.520	€ 502.000	€ 571.600
Contributo Arcidiocesi 8 per mille	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000
Contributo 5 per mille	€ 80.546	€ 78.263	€ 87.502
Contributo energetico Terzo Settore	-	-	€ 20.810
Contributi su progetti da enti pubblici	€ 1.395.779	€ 1.355.926	€ 1.883.079
Contributi su progetti da enti privati	€ 138.160	€ 192.875	€ 188.011
Convenzioni enti pubblici	€ 1.031.037	€ 1.122.281	€ 1.385.683
Convenzioni enti privati	-	€ 13.315	€ 28.960
Proventi da attività tipiche	€ 3.782.042	€ 3.464.660	€ 4.365.644

Tabella 7. Valore della produzione
Contributo 5 per mille

	2025	2024	2023
Contributo totale	€ 80.546	€ 78.263	€ 87.502
Importo scelte	€ 78.167	€ 75.495	€ 85.087
N° scelte	1.485	1.380	1.560
Importo donazione media	€ 54	€ 57	€ 56

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 titoli azionari e obbligazionari compresi nell'universo investibile fornito da **Etica Sgr**.

CATENA DI FORNITURA

La catena di fornitura della Casa della Carità è ampia e variegata, ma le forniture più rilevanti dal punto di vista economico sono un numero ridotto.

Nel 2025 le maggiori forniture hanno riguardato: i servizi di raccolta fondi, nonostante la riduzione del 13% rispetto al 2024, legata principalmente alla scelta di effettuare una ridotta campagna di ricerca nuovi

donatori; i costi di manutenzione, quasi quadruplicati rispetto all'anno precedente per via del completamento delle ristrutturazioni degli appartamenti al 2° piano della sede di via Brambilla e degli interventi di sostituzione di parte degli impianti di climatizzazione; l'acquisto di servizi di ristorazione destinati a ospiti, lavoratori e volontari della Fondazione, in linea con l'anno precedente; le spese per acquisti variabili a favore degli ospiti, tra cui rientrano, a titolo esemplificativo, carte prepagate per l'acquisto di generi alimentari e spese sanitarie; le utenze della sede di via Brambilla e degli altri edifici in cui hanno luogo le attività di accoglienza, anche in questo caso nonostante una riduzione media rispetto all'anno precedente pari all'8%.

Criteri di valutazione dei fornitori

La Fondazione è dotata di una procedura per valutare i propri fornitori, avviata nel 2016. Attualmente 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 aziendale per la qualità (UNI EN ISO 9001), di gestione ambientale (UNI EN ISO 14001) e per la sicurezza (UNI ISO 45001). 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 ad urgenze ed emergenze.

Come anticipato nel capitolo *Stakeholder / Stakeholder engagement*, nel 2025 è stata avviata una forma di interlocuzione con i principali fornitori della Fondazione, con l'obiettivo di condividere e valorizzare le buone pratiche esistenti e favorire miglioramenti progressivi sui temi ESG.

Rapporto tra fornitori e comunità locale

La Fondazione conferma il suo stretto rapporto con la comunità locale, generando positive ricadute economiche sul territorio nel quale opera. Il 56% del valore delle forniture della Fondazione viene acquistato nel Comune di Milano e nella Città Metropolitana.

ALTRE INFORMAZIONI RILEVANTI

Contributi statali

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

Immobilizzazioni

Nel 2025 la Fondazione ha registrato € 75.537 per immobilizzazioni materiali. Le spese principali hanno riguardato l'installazione di tornelli e del servoscala presso la sede di via Brambilla e l'acquisto di arredi per diverse sedi della Fondazione.

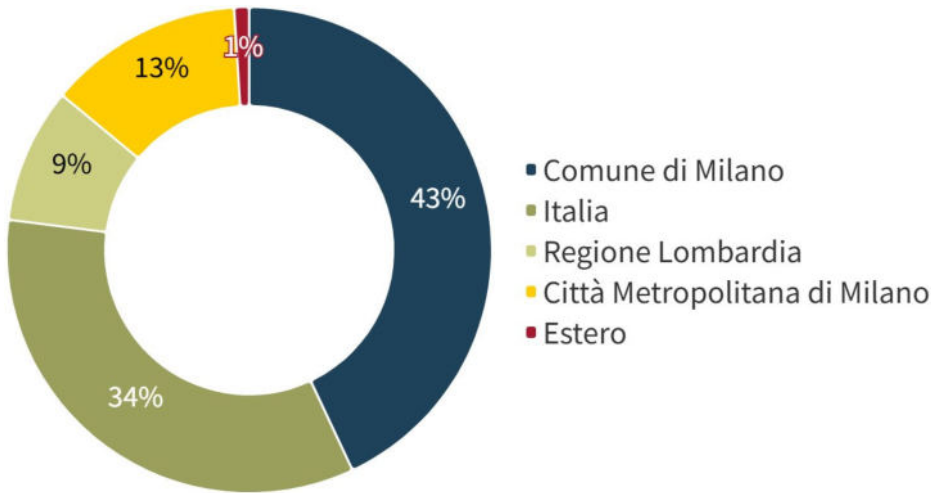
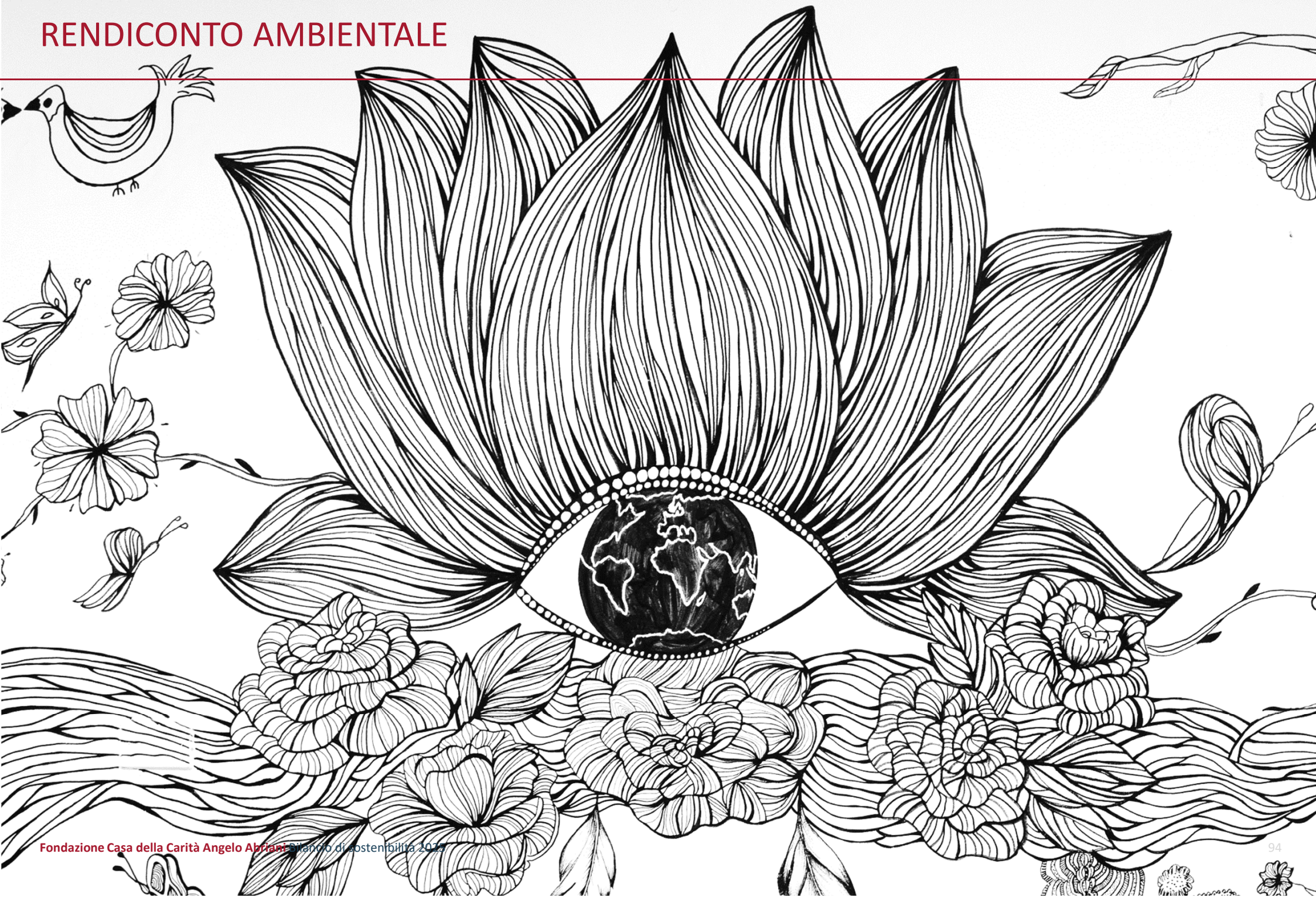


Grafico 58. Catena di fornitura
Rapporto con la comunità locale

RENDICONTO AMBIENTALE



CONSUMI

Per il calcolo dei consumi della Fondazione sono stati considerati i dati relativi al consumo di metano, elettricità e acqua della sede di via Brambilla ed il consumo di carburante complessivo da parte dei mezzi della flotta aziendale.

Sede principale

Per quanto riguarda i dati specifici relativi alla sede principale della Fondazione, i consumi di energia elettrica e metano sono rimasti sostanzialmente invariati rispetto al 2024. Come anticipato all'interno della sezione *Obiettivi e attività / Obiettivi di sostenibilità e risultati raggiunti*, la Fondazione si avvale della fornitura di A2A Energia che prevede, all'interno del proprio mix energetico, un uso di fonti rinnovabili pari al 48%, rispetto ad una media nazionale pari al 51%.

In controtendenza rispetto agli ultimi anni, nel 2025 si registra un aumento nel consumo di acqua pari all'11%

rispetto all'anno precedente. La causa è riconducibile principalmente agli interventi straordinari effettuati sugli impianti idrici a seguito del riscontro di criticità legate al rischio legionella. In particolare, nel corso dell'anno si è reso necessario effettuare ripetute operazioni di svuotamento e sanificazione degli impianti, che hanno determinato un maggiore utilizzo di acqua rispetto all'anno precedente. Per prevenire il ripetersi della problematica e migliorare la gestione del sistema, la Fondazione ha inoltre provveduto all'installazione di una centralina per la gestione automatizzata degli shock termici, finalizzata a garantire maggiori standard di sicurezza e controllo.

Il dato 2025 risulta comunque inferiore di oltre il 40% rispetto ai consumi precedenti alle azioni correttive intraprese a partire dal 2022, quali il sistema di ottimizzazione dell'acqua in uso alle docce con acqua già miscelata e una maggiore attenzione generale alla riduzione degli sprechi, come nel caso dell'irrigazione all'interno del cortile della sede della Fondazione, la cui frequenza è stata ridotta adeguando l'attività alla

necessità reale.

Flotta aziendale

Il parco auto, a disposizione di operatori e volontari secondo determinate procedure, è composto da 7 mezzi di cui 1 a benzina, 3 a diesel, 1 a GPL, 1 a metano e 1 ibrido. Per il calcolo delle emissioni di gas serra, per quanto riguarda i mezzi a GPL, metano e ibrido, data l'impossibilità, allo stato attuale delle rilevazioni, di identificare con precisione il chilometraggio effettuato con ciascun tipo di carburante, i parametri di calcolo sono stati equiparati a quelli relativi alla benzina, considerata come la tipologia di carburante maggiormente utilizzata durante le percorrenze.

Nel 2025 i consumi di carburante e le relative emissioni di CO₂ sono aumentati rispetto al 2024 in conseguenza all'aumento delle percorrenze effettuate (+27%). L'incremento è spiegato principalmente da una maggiore attività sul territorio da parte degli operatori e nel maggior numero di uscite e gite organizzate con i beneficiari della Fondazione.

RENDICONTO AMBIENTALE

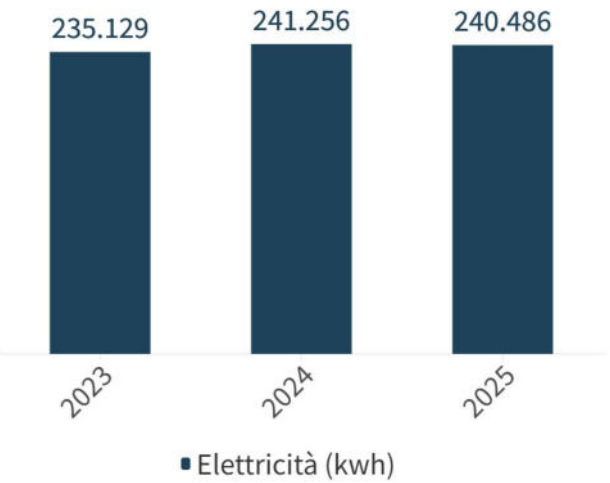


Grafico 59. Consumi
Energia elettrica

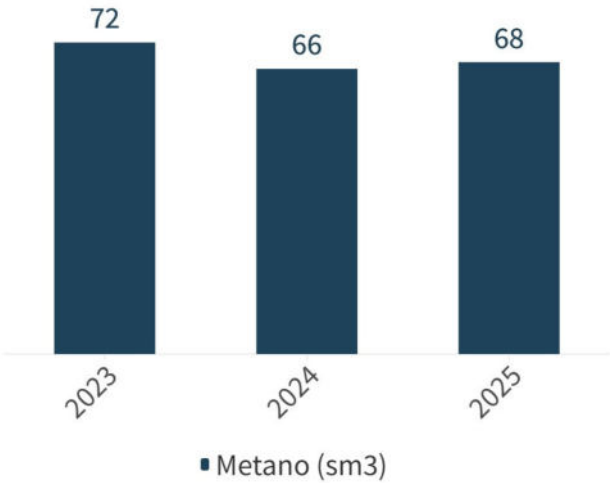


Grafico 60. Consumi
Metano

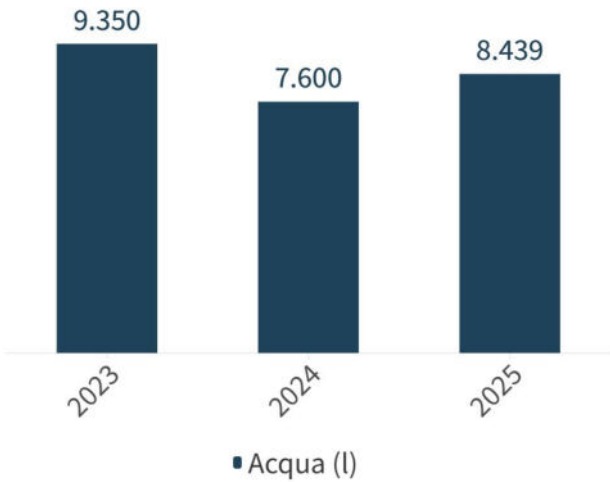


Grafico 61. Consumi
Acqua

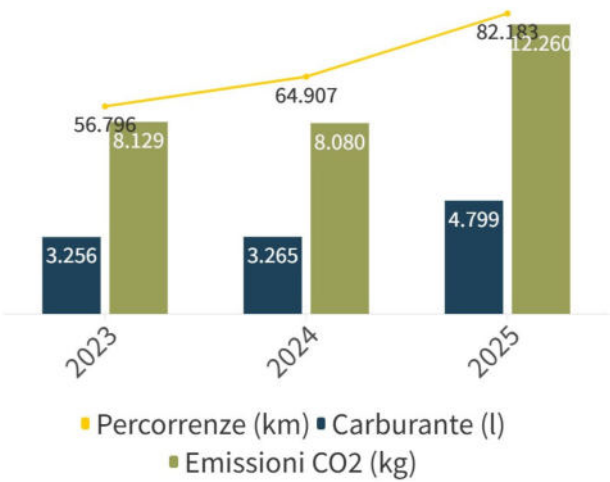


Grafico 62. Consumi
Flotta aziendale

RIFIUTI

Rifiuti urbani

La modalità di conteggio dei rifiuti si basa su una stima data dalla capienza dei bidoni utilizzati per la raccolta di ciascuna tipologia di rifiuto, moltiplicata per il numero degli stessi nell’arco dell’anno.

Per il 2025 si è stimato che la Fondazione abbia prodotto lo stesso volume di rifiuti del 2024, ad eccezione dei rifiuti di carta e cartone, che risultano aumentati del 10% circa.



Rifiuti speciali pericolosi

Nel 2025 si è assistito ad un aumento dei rifiuti speciali pericolosi: mentre il numero di tubi fluorescenti si è incrementato di alcune unità, i rifiuti sanitari pericolosi sono quasi quintuplicati.

Il significativo incremento dei rifiuti sanitari pericolosi è associato all'avvio del progetto Malattie infettive, che ha ampliato la capacità della Fondazione di rispondere ai bisogni sanitari di persone particolarmente vulnerabili, ma le cui specifiche esigenze di sicurezza e prevenzione connesse a tali interventi hanno comportato un maggiore utilizzo di materiali sanitari sterili monouso e, conseguentemente, una crescita dei quantitativi di rifiuti speciali pericolosi prodotti.

La Casa della Carità, per le operazioni di smaltimento dei rifiuti speciali pericolosi, si avvale dei servizi erogati

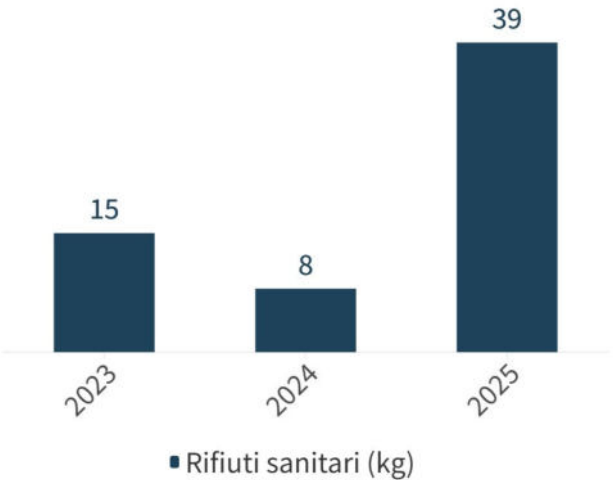


Grafico 63. Rifiuti speciali pericolosi
Rifiuti sanitari (kg)

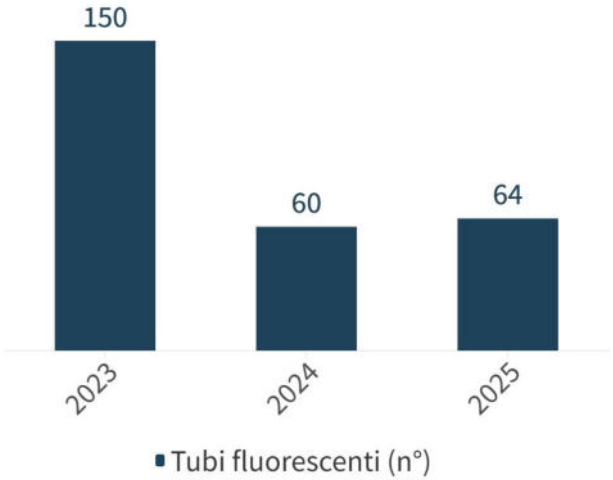


Grafico 64. Rifiuti speciali pericolosi
Tubi fluorescenti (n°)

Rifiuti speciali non pericolosi

Dopo la significativa riduzione registrata nel 2024, nel 2025 il quantitativo di farmaci scaduti avviati a smaltimento è tornato su livelli sostanzialmente in linea con quelli rilevati negli anni precedenti, evidenziando una normalizzazione del dato rispetto all'andamento eccezionale osservato nell'esercizio precedente.

Resta invece costante la quantità di toner esausti.

La scelta della Fondazione di realizzare primariamente la versione digitale del presente Bilancio di sostenibilità ed un numero ridotto di copie cartacee rientra nelle azioni volte a contenere i consumi, in questo caso di carta, e la produzione di rifiuti non necessari, quali i toner per la stampa.

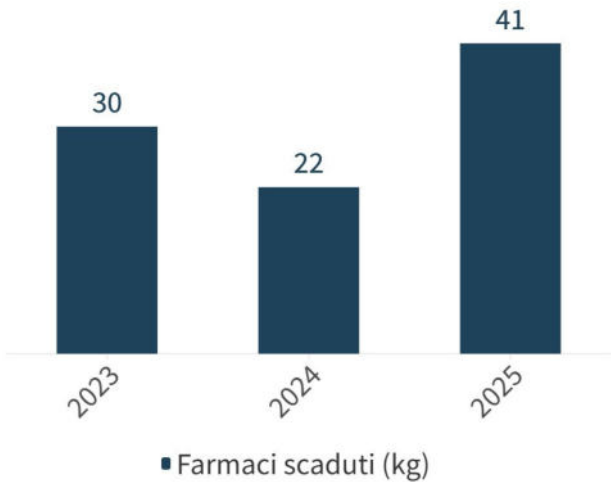


Grafico 65. Rifiuti speciali non pericolosi
Farmaci scaduti (kg)

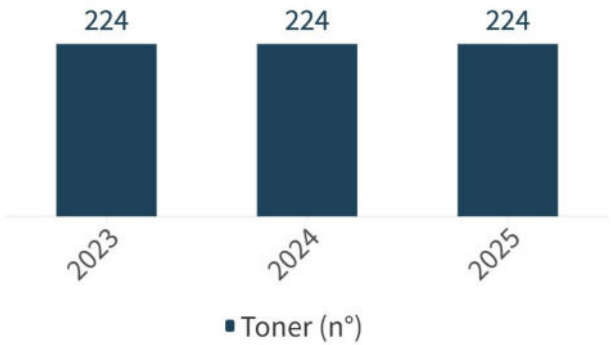


Grafico 66. Rifiuti speciali non pericolosi
Toner esausti (n°)

INDICE DEI RIFERIMENTI DI RENDICONTAZIONE

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE

STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
DECRETO 4 luglio 2019	6.1	Metodologia
	6.2	Identità
	6.3	Governance e struttura organizzativa Stakeholder
	6.4	Risorse umane
	6.5	Obiettivi e attività
	6.6	Situazione economico-finanziaria
	6.7	Rendiconto ambientale

INDICE DEI RIFERIMENTI DI RENDICONTAZIONE

GRI CON RIFERIMENTI

Dichiarazione d’uso	La Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025 con riferimento agli Standard GRI.
Utilizzato GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - Versione 2021

STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
GRI 2 Informative generali Versione 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Metodologia Perimetro di analisi Identità Dati dell’ente
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell’organizzazione	Identità Dati dell’ente Governance e struttura organizzativa Realtà collegate
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Metodologia Perimetro di analisi Metodologia Assurance
	2-4 Revisione delle informazioni	Metodologia Revisione delle informazioni
	2-5 Assurance esterna	Metodologia Assurance
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Stakeholder Stakeholder engagement Obiettivi e attività Le attività di accoglienza Obiettivi e attività Le attività culturali Situazione economico-finanziaria Catena di fornitura

INDICE DEI RIFERIMENTI DI RENDICONTAZIONE

STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
GRI 2 Informative generali Versione 2021	2-7 Dipendenti	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale non dipendente
	2-9 Struttura e composizione della governance	Governance e struttura organizzativa
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Governance e struttura organizzativa
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Governance e struttura organizzativa
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Metodologia Standard di rendicontazione e quadro di riferimento Obiettivi e attività Valutazione di impatto sociale
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Metodologia Standard di rendicontazione e quadro di riferimento Stakeholder Stakeholder engagement
	2-16 Comunicazione delle criticità	Governance e struttura organizzativa
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente Trattamento economico nuovi assunti
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera del Presidente
	2-23 Impegno in termini di policy	Identità Visione, missione e valori

INDICE DEI RIFERIMENTI DI RENDICONTAZIONE

STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
GRI 2 Informative generali Versione 2021	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente Situazione economico-finanziaria Catena di fornitura Profilo di rischio del portafoglio Situazione economico-finanziaria Catena di fornitura Criteri di valutazione dei fornitori
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Stakeholder Stakeholder engagement Obiettivi e attività Obiettivi di sostenibilità e risultati raggiunti
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Stakeholder
	2-30 Contratti collettivi	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente
GRI 3 Temi materiali Versione 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Metodologia Standard di rendicontazione e quadro di riferimento Stakeholder Obiettivi e attività Temi materiali
	3-2 Elenco dei temi materiali	Stakeholder Stakeholder engagement Obiettivi e attività Temi materiali Obiettivi e attività Obiettivi di sostenibilità e risultati raggiunti
	3-3 Gestione dei temi materiali	Stakeholder Stakeholder engagement Obiettivi e attività Obiettivi di sostenibilità e risultati raggiunti Obiettivi e attività Le attività di accoglienza Obiettivi e attività Le attività culturali Rendiconto ambientale Consumi

INDICE DEI RIFERIMENTI DI RENDICONTAZIONE

STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
GRI 201 Performance economica Versione 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Situazione economico-finanziaria Bilancio consolidato
	201-3 Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente Piani pensionistici
	201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Situazione economico-finanziaria Altre informazioni rilevanti Contributi statali
GRI 202 Presenza sul mercato Versione 2016	202-1 Rapporto tra i salari base standard per genere rispetto al salario minimo locale	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente Trattamento economico nuovi assunti
	202-2 Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	Governance e struttura organizzativa Indicatori rilevanti
GRI 203 Impatti economici indiretti Versione 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Situazione economico-finanziaria Altre informazioni rilevanti Immobilizzazioni
GRI 204 Prassi di approvvigionamento Versione 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Situazione economico-finanziaria Catena di fornitura Rapporto tra fornitori e comunità locale
GRI 302 Energia Versione 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	Rendiconto ambientale Consumi Sede principale
	302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione	Rendiconto ambientale Consumi Flotta aziendale
	302-4 Riduzione del consumo di energia	Rendiconto ambientale Consumi

INDICE DEI RIFERIMENTI DI RENDICONTAZIONE

STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
GRI 306 Rifiuti Versione 2020	306-3 Rifiuti generati	Rendiconto ambientale Rifiuti
GRI 401 Occupazione Versione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente Nuove assunzioni e turnover
	401-3 Congedo parentale	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente Salute e sicurezza sul lavoro
GRI 402 Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali Versione 2016	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente Periodo minimo di preavviso in merito alle modifiche operative
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro Versione 2018	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente Salute e sicurezza sul lavoro
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente Salute e sicurezza sul lavoro
	403-9 Infortuni sul lavoro	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente Salute e sicurezza sul lavoro
	403-10 Malattia professionale	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Personale dipendente Salute e sicurezza sul lavoro

INDICE DEI RIFERIMENTI DI RENDICONTAZIONE

STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
GRI 404 Formazione e istruzione Versione 2016	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici Formazione
GRI 405 Diversità e pari opportunità Versione 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Governance e struttura organizzativa Indicatori rilevanti Risorse umane I lavoratori e le lavoratrici
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Metodologia Revisione delle informazioni Livelli di retribuzione aziendale
G4 NGO Versione 2013	NGO8 Fonti di finanziamento per categoria, cinque principali donatori e valore monetario del loro contributo	Obiettivi e attività Comunicazione e fundraising Situazione economico-finanziaria Bilancio consolidato Valore aggiunto Valore della produzione
	NGO10 Aderenza agli standard per le attività di fundraising e comunicazione	Obiettivi e attività Comunicazione e fundraising

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA

Nelle pagine che seguono si riportano i dati di approfondimento
relativi alle singole attività di accoglienza della Casa della Carità



Sede di svolgimento del progetto



Numero di posti a disposizione



Convenzioni attive



Partner

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA Ospitalità residenziale

CAS - Centro di Accoglienza Straordinaria

I CAS sono strutture attivate in via emergenziale per garantire accoglienza temporanea a richiedenti asilo, in attesa dell’inserimento nei progetti ordinari del sistema SAI. Alla Casa della Carità le persone accolte sono ospitate in appartamenti e sono seguite e affiancate dagli operatori della Casa della Carità, tra cui educatori ed educatrici, personale medico, psichiatrico e legale, insieme a mediatori culturali, che li supportano nel loro percorso di inclusione e integrazione.



Proges - Via E. Adriano, 107 - Milano



30 (7 appartamenti)



Prefettura di Milano (CAS - Centri di Accoglienza Straordinaria)

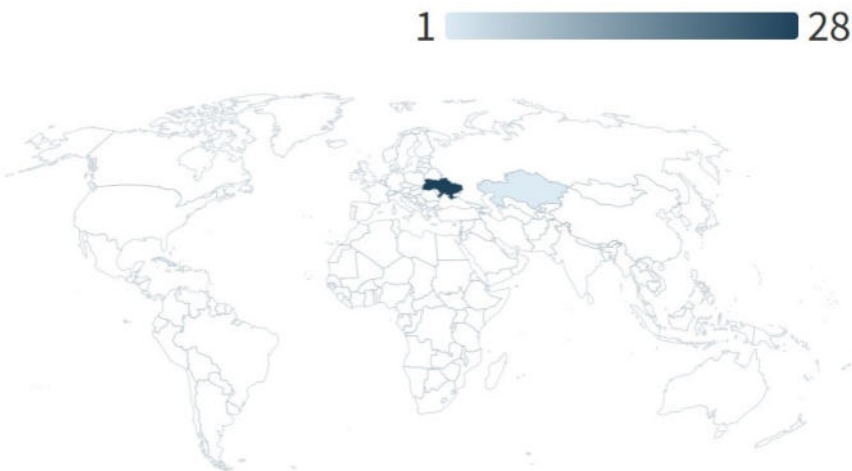


Grafico 67. CAS
Paesi di provenienza delle persone accolte

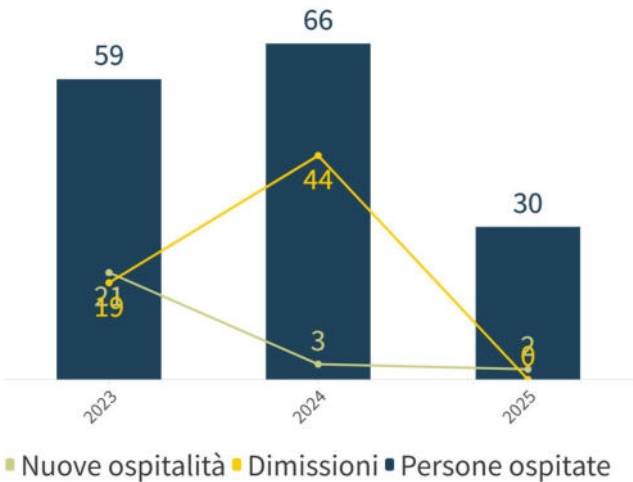


Grafico 68. CAS
Numero di persone accolte

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Ospitalità residenziale*

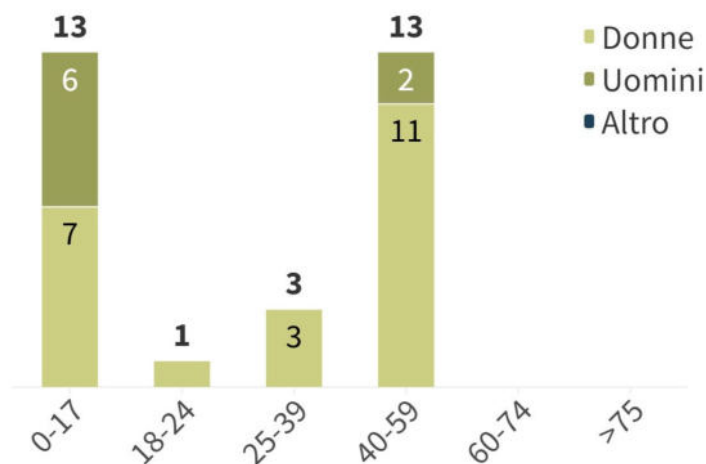


Grafico 69. CAS

Composizione delle persone accolte per genere ed età

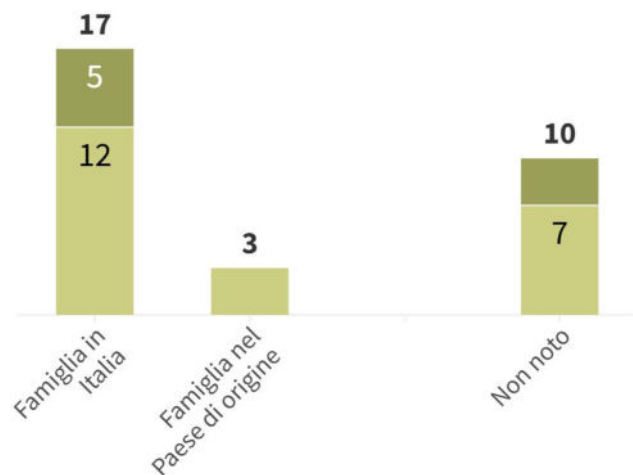


Grafico 71. CAS

Composizione delle persone accolte per situazione familiare

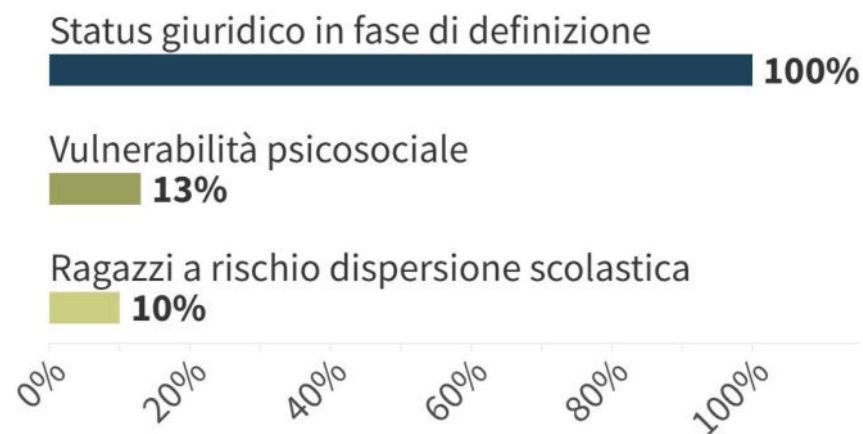


Grafico 70. CAS

Principali caratteristiche all'arrivo

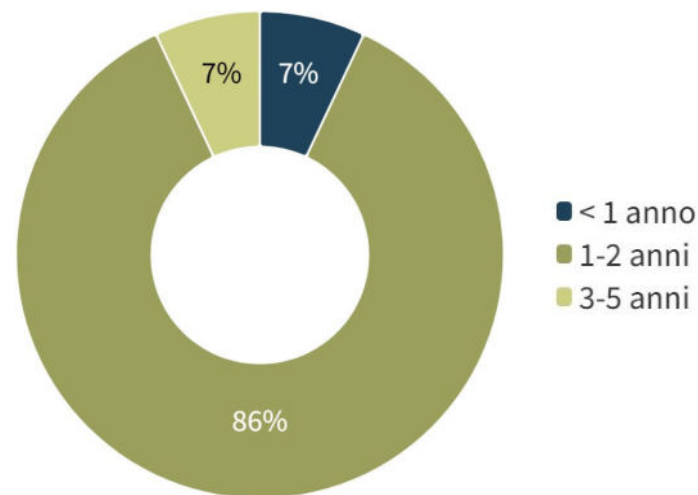


Grafico 72. CAS

Tempo medio di permanenza

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Ospitalità residenziale*

Casa Francesco

Casa Francesco è la comunità alloggio composta da due appartamenti per l'autonomia che accoglie minori stranieri non accompagnati (MSNA): giovani stranieri che arrivano in Italia da soli, senza genitori o altri adulti di riferimento, che portano sulle spalle un bagaglio di vita pesante e sono accomunati dall'esperienza di un viaggio lungo mesi, se non anni.

Per approfondire, clicca qui: [Accoglienza MSNA: comunità alloggio per minori stranieri non accompagnati](#)



Via G. Ucelli di Nemi - Milano



8



Comune di Milano (SAI - Sistema di accoglienza e integrazione)



Amici di Francesco; Ceasoltreilpregiudizio; La Cordata; Tuttinsieme



Grafico 73. Casa Francesco
Paesi di provenienza delle persone accolte

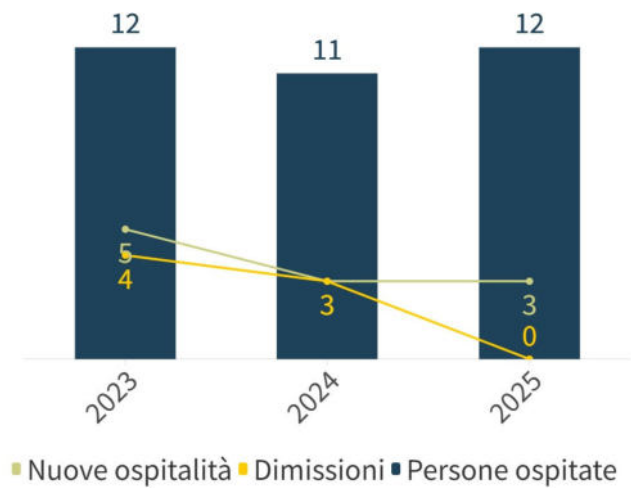


Grafico 74. Casa Francesco
Numero di persone accolte

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Ospitalità residenziale*

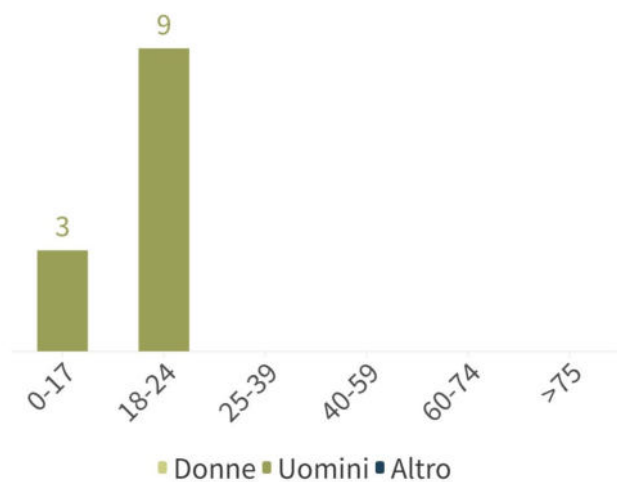


Grafico 75. Casa Francesco

Composizione delle persone accolte per genere ed età

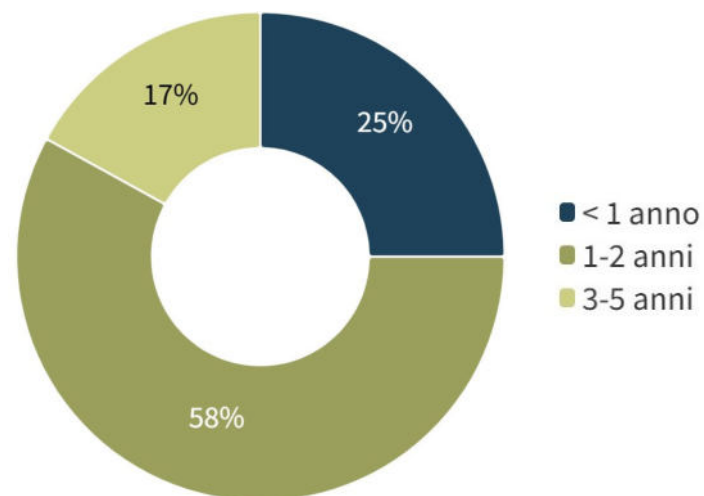


Grafico 76. Casa Francesco

Tempo medio di permanenza

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA Ospitalità residenziale

Casa Nido

Casa Nido nasce come spazio per sostenere la genitorialità. Qui vengono accolte, in appartamenti per l'autonomia, famiglie e nuclei mono-parentali in condizioni di precarietà socio-economica o con una storia di isolamento e solitudine. Grazie all'accompagnamento delle operatrici, le mamme e i papà hanno la possibilità di imparare a sviluppare le proprie risorse personali e genitoriali, partendo dalle piccole cose della vita quotidiana.

Per approfondire, clicca qui: [Accoglienza per donne sole e famiglie: Casa Nido](#)



Casa della Carità - Via F. Brambilla, 10 - Milano



13



Comune di Milano (Accreditamento)

1

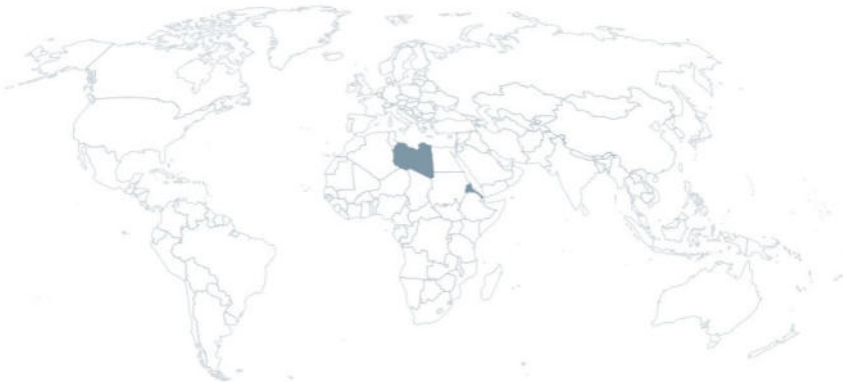


Grafico 77. Casa Nido
Paesi di provenienza delle persone accolte

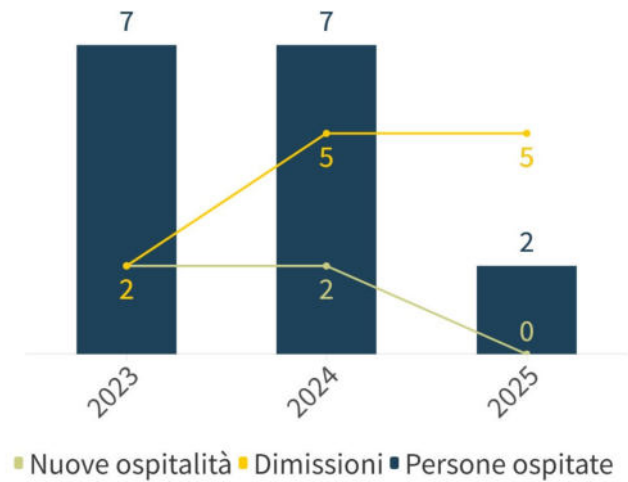


Grafico 78. Casa Nido
Numero di persone accolte

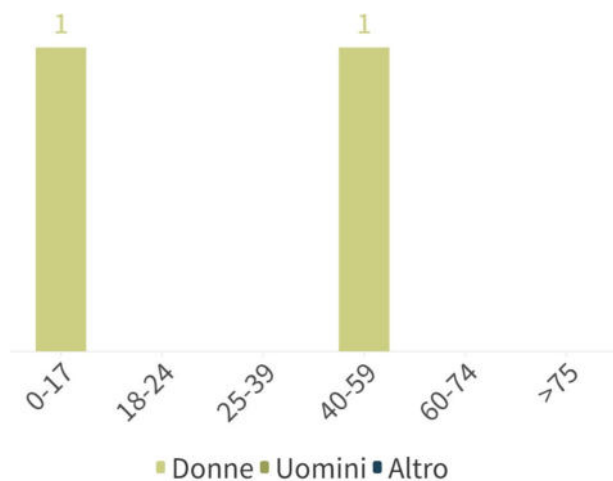


Grafico 79. Casa Nido

Composizione delle persone accolte per genere ed età

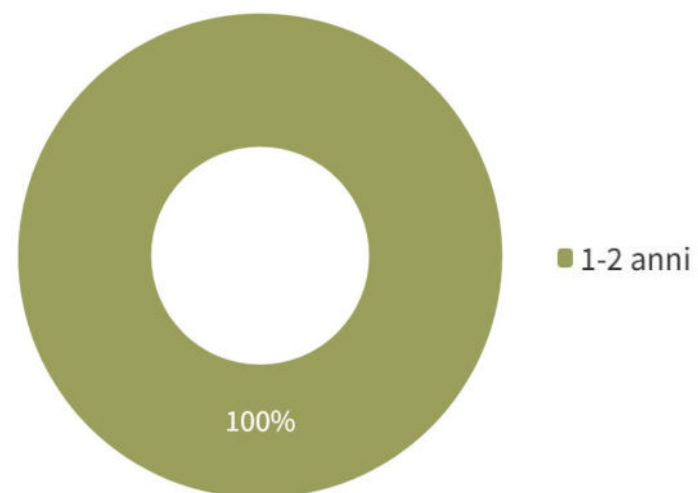


Grafico 80. Casa Nido

Tempo medio di permanenza

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA Ospitalità residenziale

La Tillanzia

La Tillanzia è una casa di accoglienza per donne in condizioni di precarietà socio-economica, che hanno con sé uno o più figli minori. Le donne sono seguite nel loro percorso verso l'autonomia e sono supportate con consulenze di tipo legale, medico, psicologico, psichiatrico e per la ricerca lavorativa, attraverso la creazione di una rete di relazioni con la comunità territoriale.

Per approfondire, clicca qui: [Casa di accoglienza per donne sole e bambini: La Tillanzia](#)



Congregazione Suore del Preziosissimo Sangue - Via P. Ricciardi, 5 -
Milano



40



Comune di Milano (RST - Residenzialità sociale temporanea)



Ceasoltreilpregiudizio

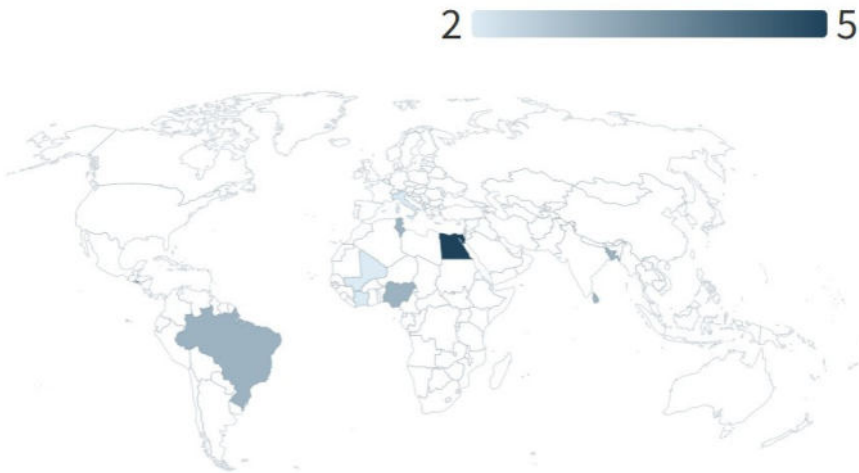


Grafico 81. La Tillanzia
Paesi di provenienza delle persone accolte

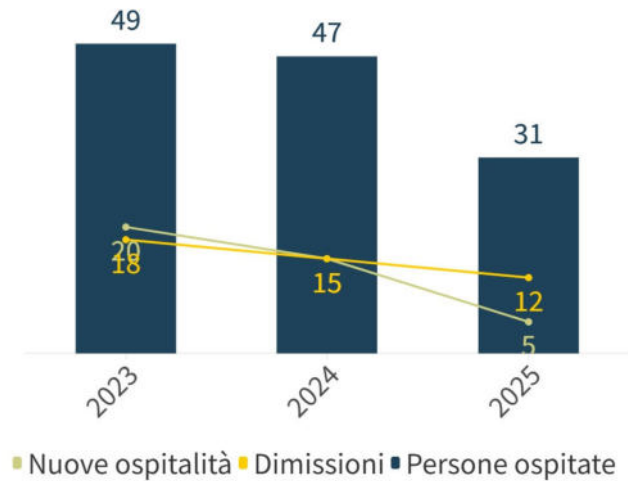


Grafico 82. La Tillanzia
Numero di persone accolte

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA Ospitalità residenziale

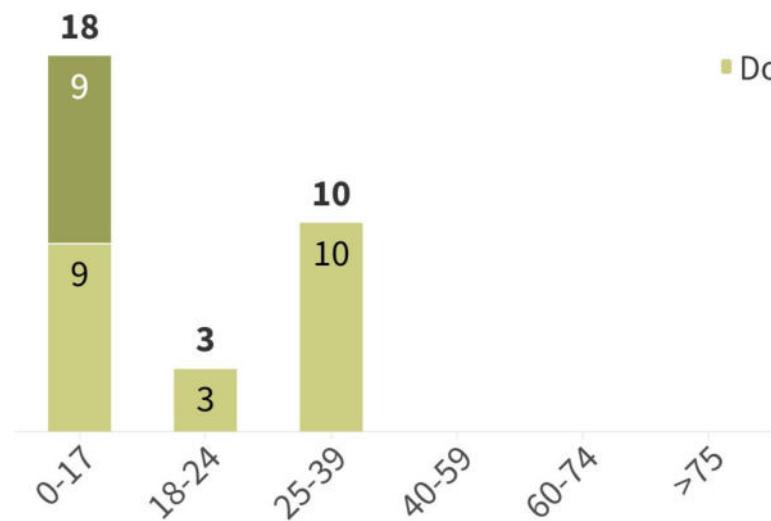


Grafico 83. La Tillanzia
Composizione delle persone accolte per genere ed età

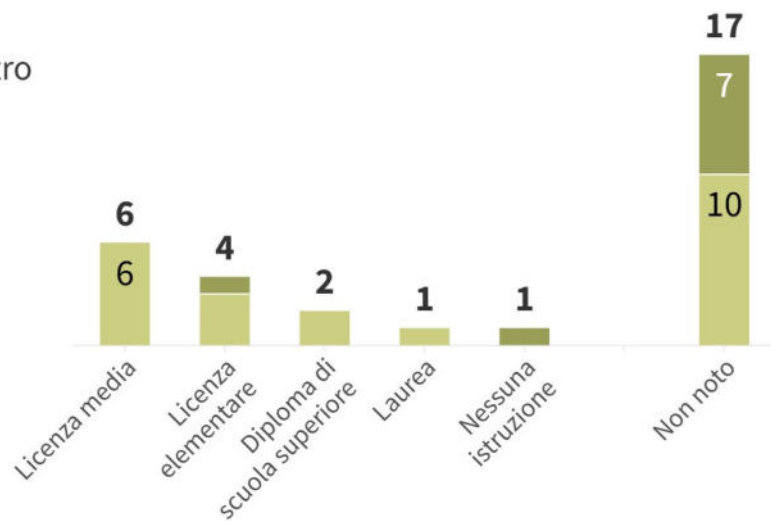


Grafico 84. La Tillanzia
Composizione delle persone accolte per livello di scolarizzazione

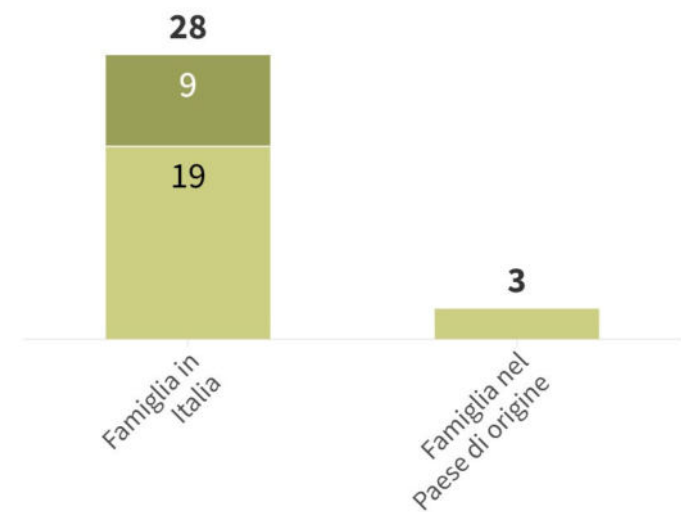


Grafico 85. La Tillanzia
Composizione delle persone accolte per situazione familiare

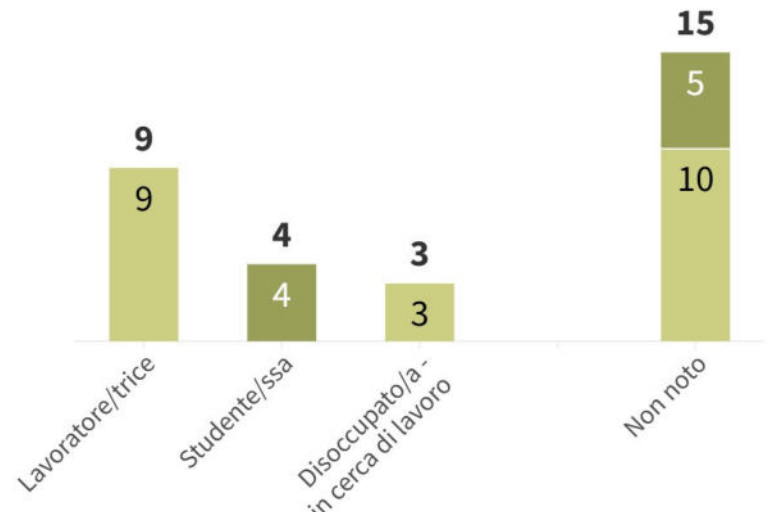


Grafico 86. La Tillanzia
Composizione delle persone accolte per situazione lavorativa

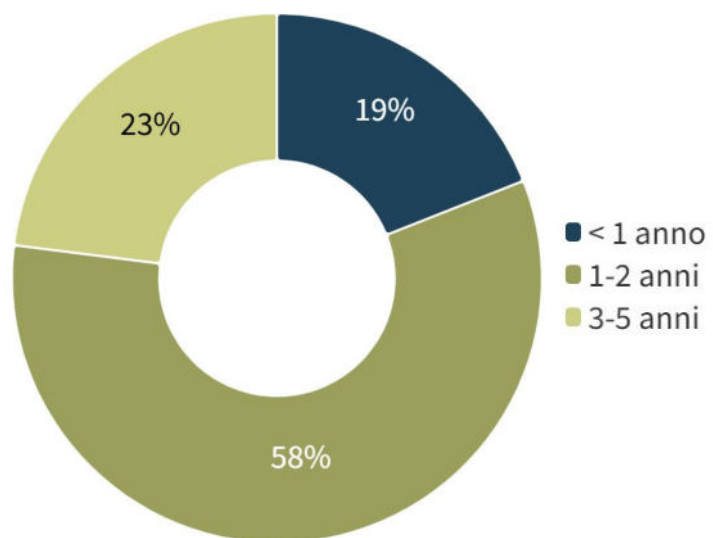


Grafico 87. La Tillanzia
Tempo medio di permanenza

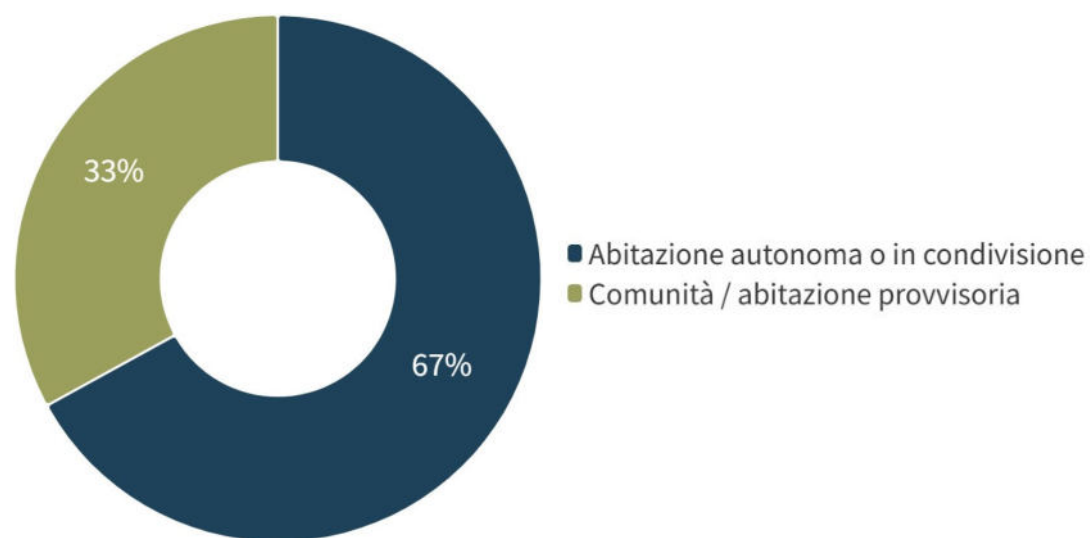


Grafico 88. La Tillanzia
Situazione abitativa dopo la dimissione

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA Ospitalità residenziale

Ospitalità adulti in difficoltà

Nella sua sede di via Brambilla, la Casa della Carità ospita persone in difficoltà, alle quali propone percorsi personalizzati di accompagnamento. Alcuni posti in convenzione sono dedicati a persone vulnerabili dal punto di vista fisico o psichico, altri a richiedenti asilo e rifugiati con problemi di salute mentale.

Per approfondire, clicca qui: [Ospitalità adulti in difficoltà | Casa della Carità](#)



Casa della Carità - Via F. Brambilla, 10 - Milano



70



Comune di Milano (RST - Residenzialità sociale temporanea; SAI - Sistema di accoglienza e integrazione; Vivere in salute mentale)



La Grangia di Monluè; Consorzio SIR; Coop. Lotta contro l'emarginazione; Progetto Itaca; A&I; Proges; Fond. Aiutiamoli; Ass. Aiutiamoli; Comunità del Giambellino; Il Giardino Degli Aromi; Seriana 2000; Zuccheribelli; Contatto; Crea

1 13

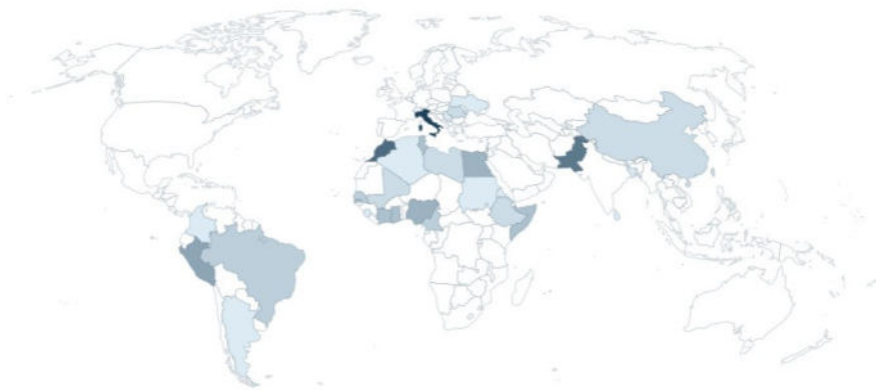


Grafico 89. Ospitalità adulti in difficoltà
Paesi di provenienza delle persone accolte

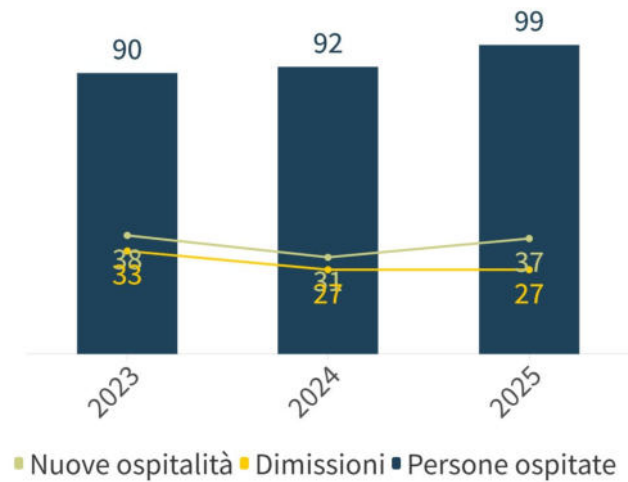


Grafico 90. Ospitalità adulti in difficoltà
Numero di persone accolte

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Ospitalità residenziale*

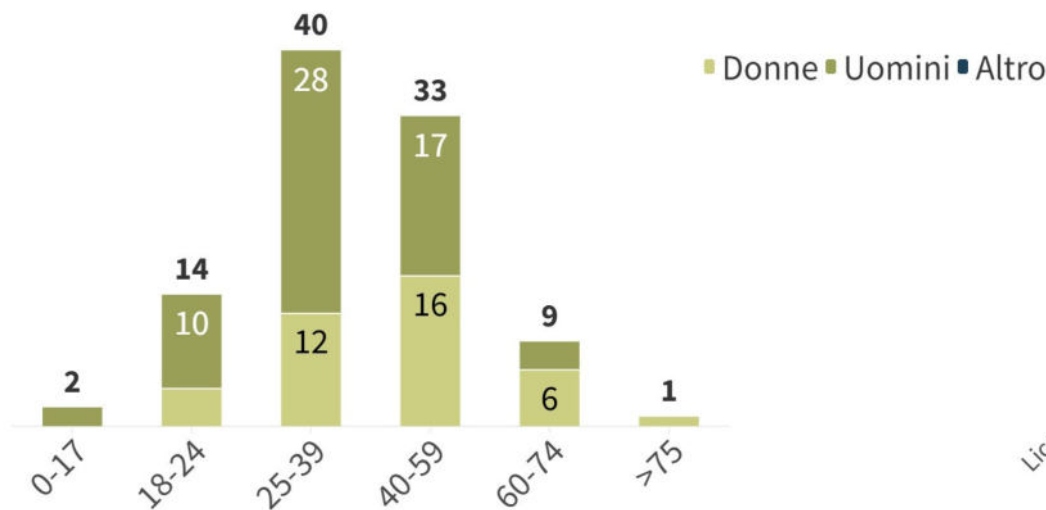


Grafico 91. Ospitalità adulti in difficoltà
Composizione delle persone accolte per genere ed età

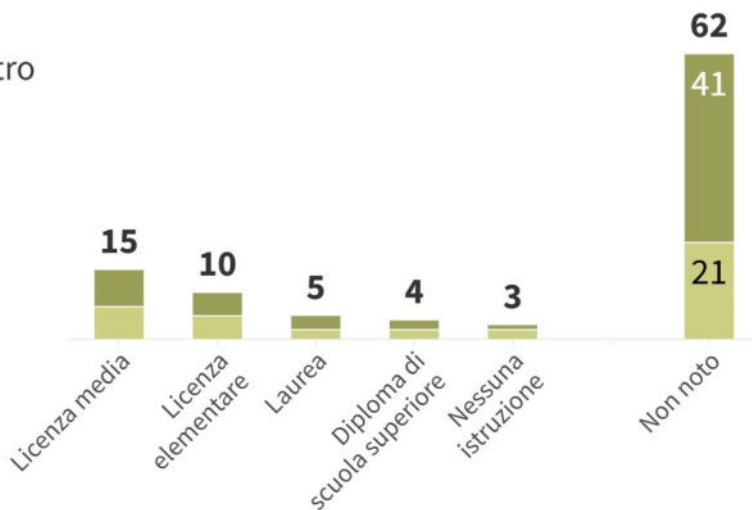


Grafico 92. Ospitalità adulti in difficoltà
Composizione delle persone accolte per livello di scolarizzazione

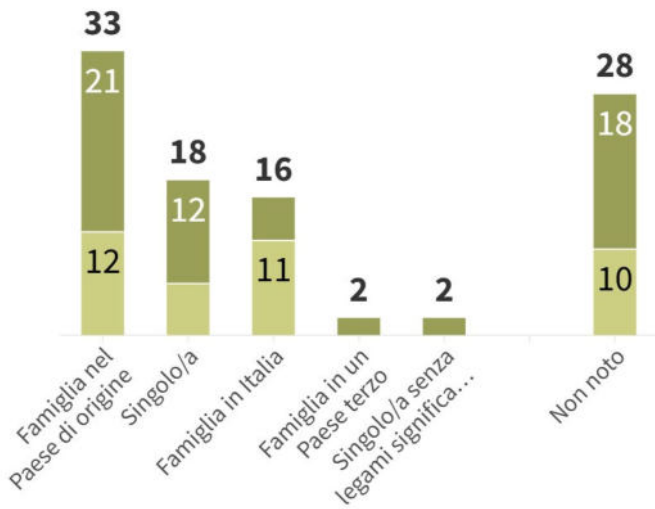


Grafico 93. Ospitalità adulti in difficoltà
Composizione delle persone accolte per situazione familiare

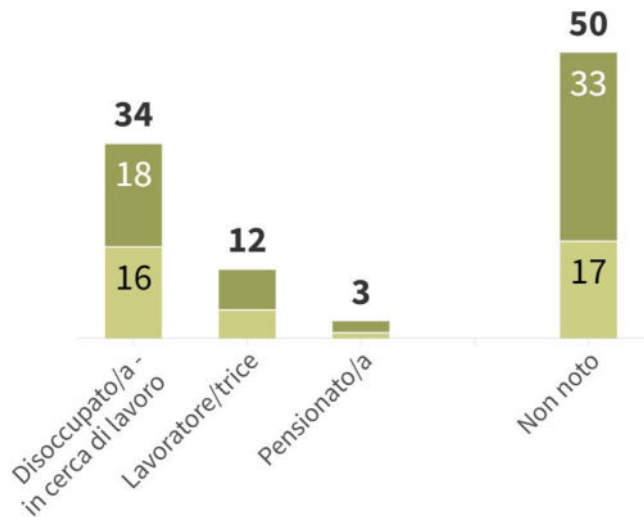


Grafico 94. Ospitalità adulti in difficoltà
Composizione delle persone accolte per situazione lavorativa

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Ospitalità residenziale*

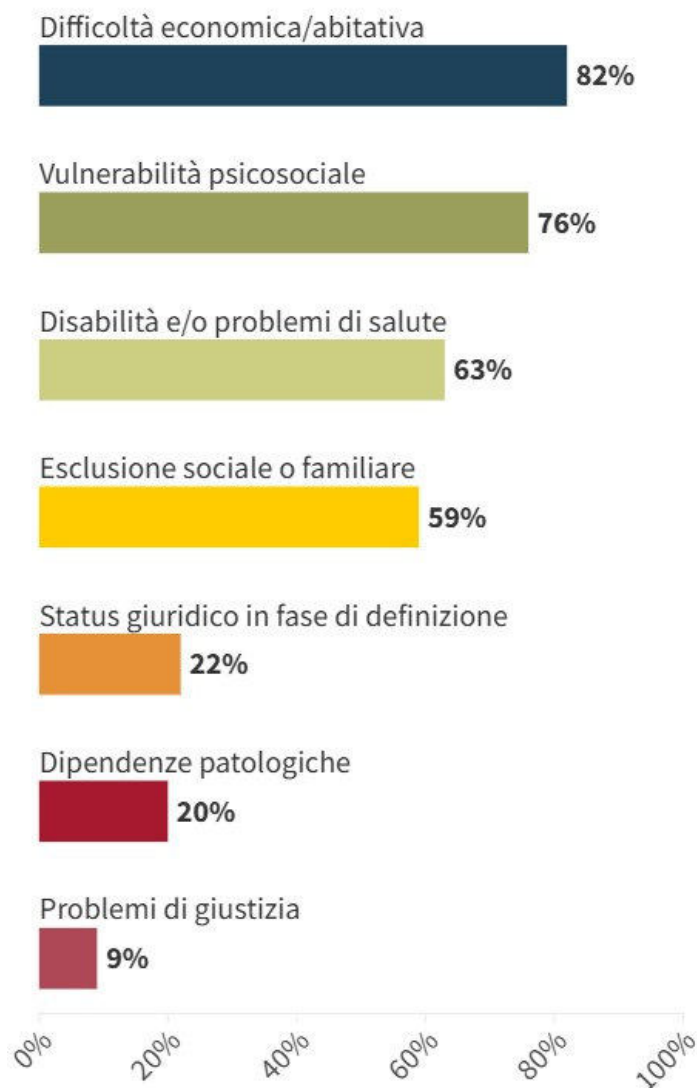


Grafico 95. Ospitalità adulti in difficoltà
Principali caratteristiche all'arrivo

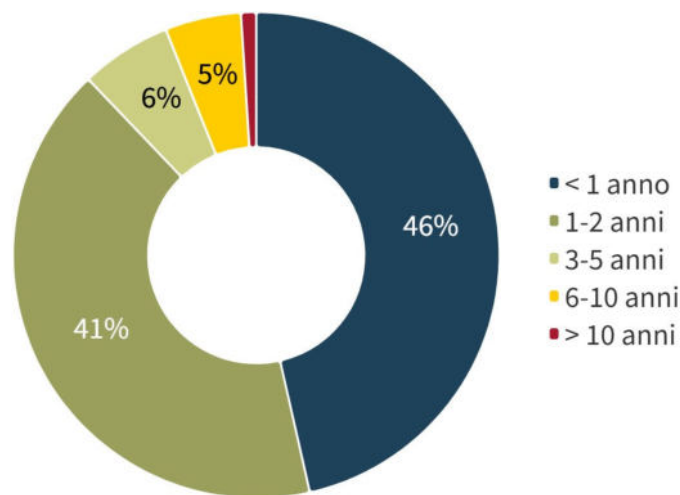


Grafico 96. Ospitalità adulti in difficoltà
Tempo medio di permanenza

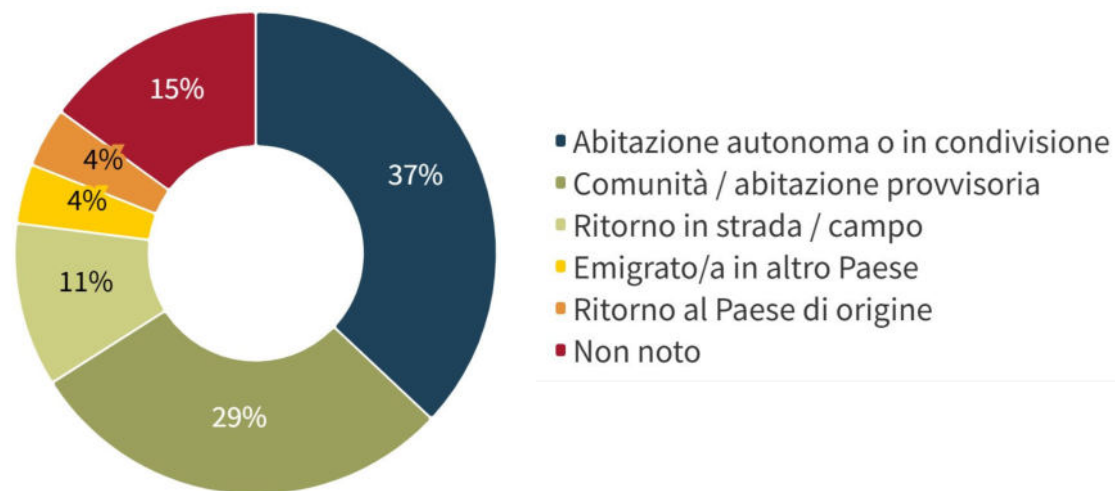


Grafico 97. Ospitalità adulti in difficoltà
Situazione abitativa dopo la dimissione

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA Ospitalità residenziale

Ospitalità famiglie e singoli in appartamento

Le ospitalità in appartamento sono destinate principalmente ad ex ospiti della Casa della Carità che hanno raggiunto un maggiore grado di indipendenza per continuare il loro percorso verso l'autonomia, persone che hanno subito uno sfratto o persone in difficoltà economica e sociale.

Per approfondire, clicca qui: [Alloggi per persone in difficoltà | Casa della Carità](#)



Località multiple - Milano



47 appartamenti



Comune di Milano (GEA - Grave emarginazione sociale; RST - Residenzialità sociale temporanea)



Ceasoltreilpregiudizio; Coop. Lotta contro l'emarginazione; Progetto Arca; Somaschi; Intrecci

1 66



Grafico 98. Ospitalità famiglie e singoli in appartamento
Paesi di provenienza delle persone accolte

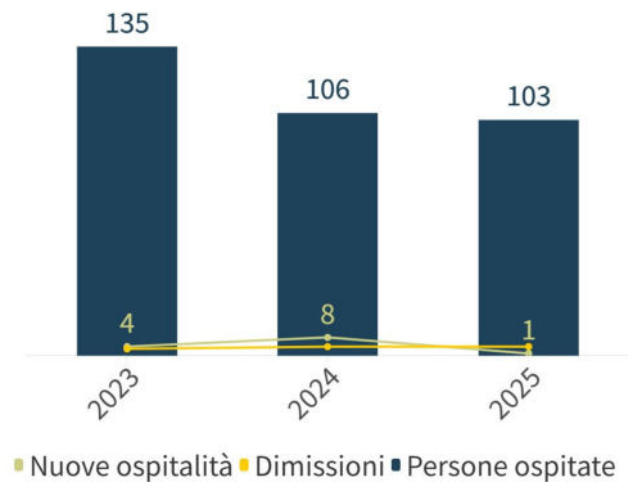


Grafico 99. Ospitalità famiglie e singoli in appartamento
Numero di persone accolte

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Ospitalità residenziale*

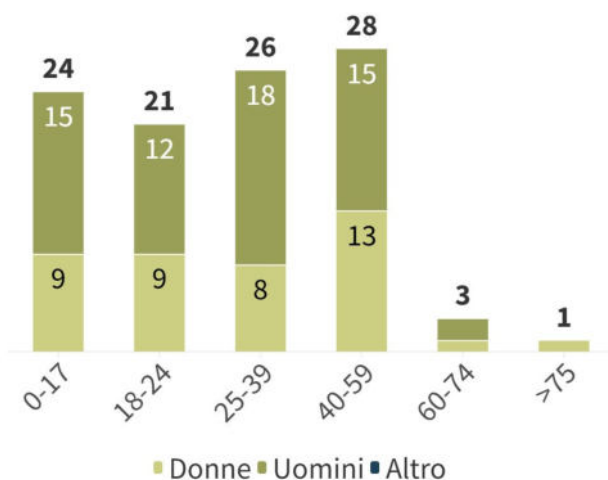


Grafico 100. Ospitalità famiglie e singoli in appartamento
Composizione delle persone accolte per genere ed età

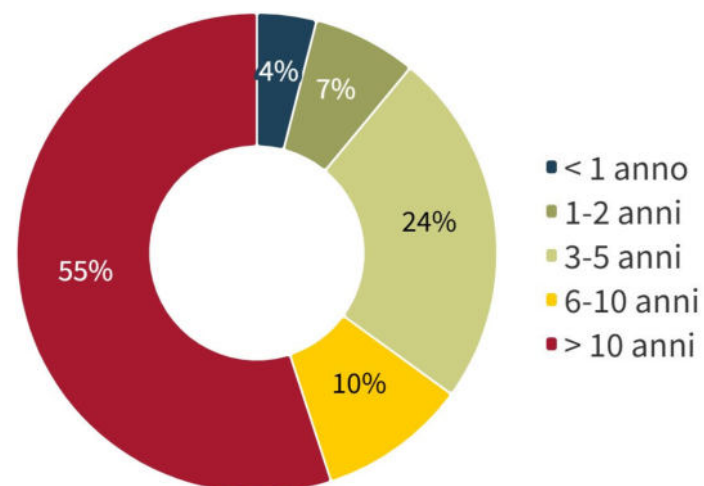


Grafico 101. Ospitalità famiglie e singoli in appartamento
Tempo medio di permanenza

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA Ospitalità residenziale

Ospitalità famiglie in emergenza abitativa

La Casa della Carità accoglie famiglie senza un’abitazione a seguito di uno sfratto, perché non possono più sostenere il mutuo o l’affitto, perché non riescono ad accedere al mercato dell’alloggio o perché vivono in insediamenti formali o informali. Sono accolte in un Centro di Autonomia Abitativa (CAA) e presso il Centro di Ospitalità Temporanea (COT) di via Novara a Milano, dove sono supportate da un’équipe multidisciplinare che costruisce, insieme a ciascuna di loro, un progetto personalizzato. Particolare attenzione è rivolta all’empowerment femminile e ai minori.

Per approfondire, clicca qui: [Ospitalità famiglie in emergenza abitativa | Casa della Carità](#)



Fondazione Casa della Carità - Via F. Brambilla, 10 - Milano
Ceasoltreilpregiudizio - V.le G. Marotta, 8 - Milano
COT (Centro di Ospitalità Temporanea) - Via Novara, 451 - Milano



110



Comune di Milano (GEA - Grave emarginazione sociale)



Ceasoltreilpregiudizio; Coop. Lotta contro l'emarginazione; Progetto Arca; Somaschi; Intrecci



Grafico 102. Ospitalità famiglie in emergenza abitativa
Paesi di provenienza delle persone accolte

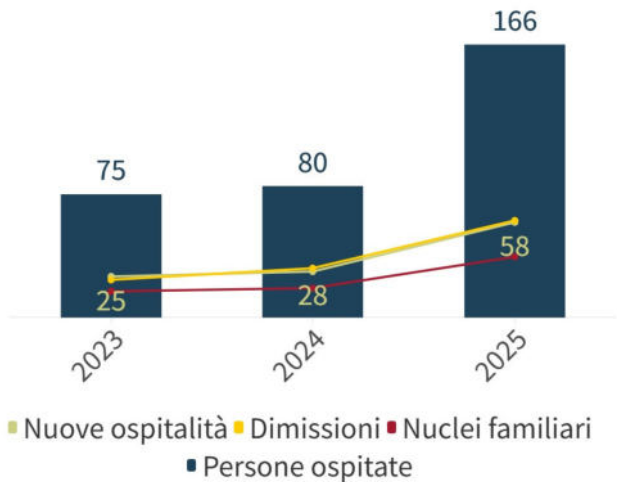


Grafico 103. Ospitalità famiglie in emergenza abitativa
Numero di persone accolte

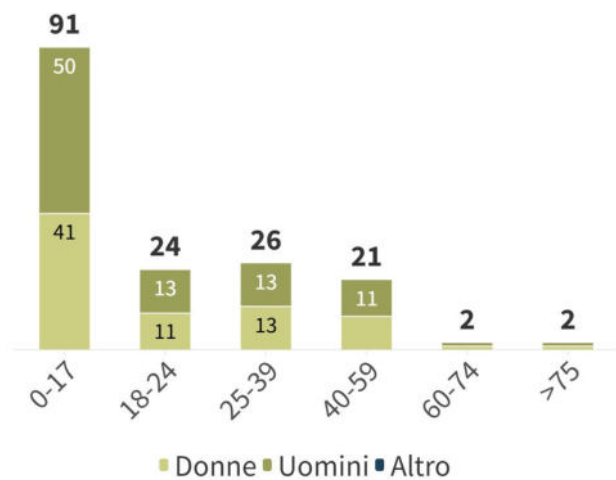


Grafico 104. Ospitalità famiglie in emergenza abitativa
Composizione delle persone accolte per genere ed età

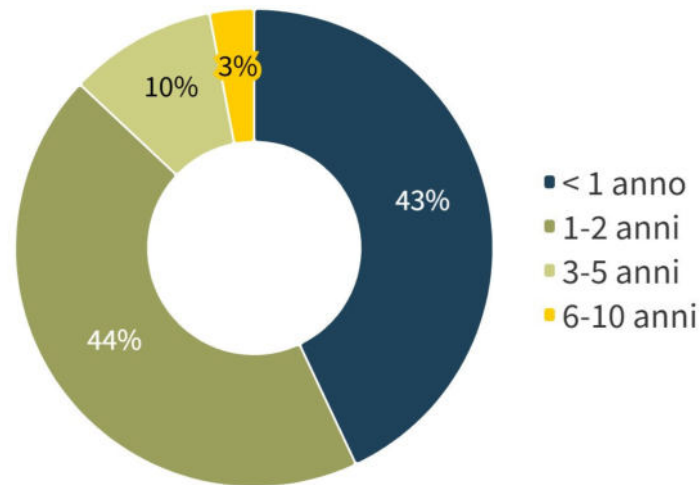


Grafico 105. Ospitalità famiglie in emergenza abitativa
Tempo medio di permanenza

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Ospitalità residenziale*

SAI Ordinari

Il SAI Accoglienza Ordinaria è il progetto SAI che offre accoglienza diffusa a richiedenti asilo e beneficiari di protezione internazionale che non presentano vulnerabilità specifiche. Alla Casa della Carità le persone accolte sono ospitate in appartamenti e sono seguite e affiancate dagli operatori della Casa della Carità, tra cui educatori ed educatrici, personale medico, psichiatrico e legale, insieme a mediatori culturali, che li supportano nel loro percorso di inclusione e integrazione.



Proges - Via E. Adriano, 107 - Milano



30 (6 appartamenti)



Comune di Milano (SAI – Sistema di accoglienza e integrazione)



Farsi Prossimo; Comunità Progetto; Progetto Arca; La Grangia di Monluè;
Commissione Sinodale per la Diaconia; Telefono Donna Italia;
Fuoriluoghi; Agrivis; La Cordata; Equa; Ceasoltreilpregiudizio; Spazio
Aperto Servizi

1 10

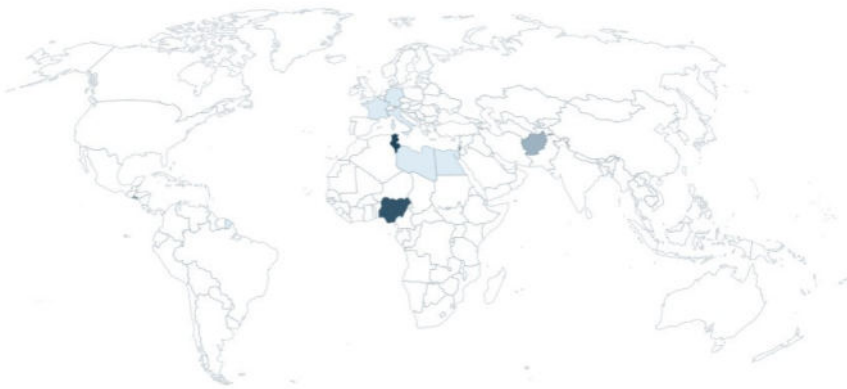


Grafico 106. SAI Ordinari
Paesi di provenienza delle persone accolte

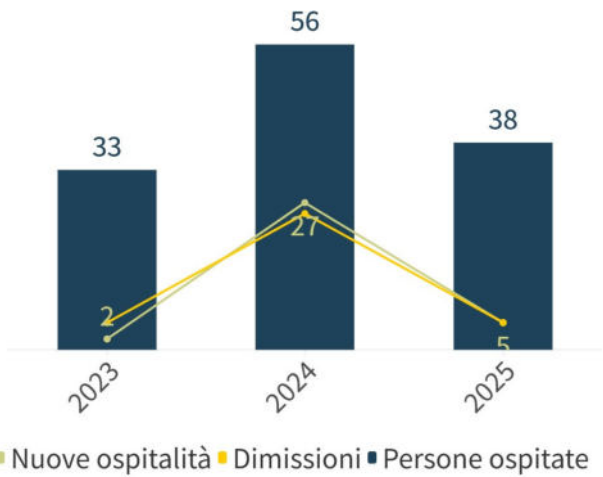


Grafico 107. SAI Ordinari
Numero di persone accolte

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Ospitalità residenziale*

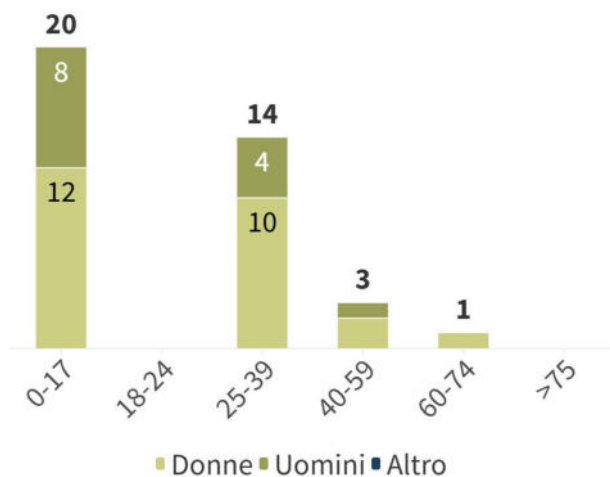


Grafico 108. SAI Ordinari

Composizione delle persone accolte per genere ed età

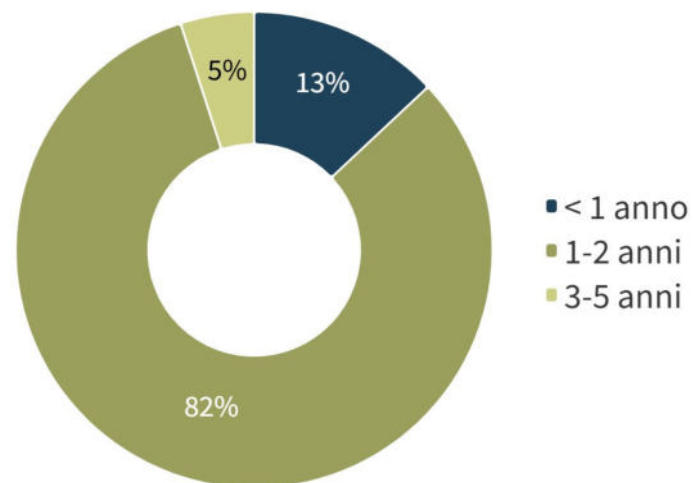


Grafico 109. SAI Ordinari

Tempo medio di permanenza

Ambulatori medici e psichiatrici

La Casa della Carità ha sempre avuto al centro delle sue riflessioni il tema della salute. Per questo la salute, fisica e mentale, è uno dei primi aspetti della persona di cui medici e operatori della Fondazione si prendono cura. Agli ambulatori si rivolgono in primo luogo gli ospiti della Fondazione, ma sono aperti a tutte le persone con cui la Casa della Carità entra in contatto.

Per approfondire, clicca qui: [Ambulatori sociali medici e psichiatrici | Casa della Carità](#)



Casa della Carità - Via F. Brambilla, 10 - Milano



ATS Città Metropolitana di Milano (Malattie infettive); Comune di Milano (Vivere in salute mentale)



Opera San Francesco dei poveri; Fratelli di San Francesco d’Assisi; Medici Volontari Italiani; Consorzio SIR; Coop. Lotta contro l’emarginazione; Progetto Itaca; A&I; Proges; Fond. Aiutiamoli; Ass. Aiutiamoli; Comunità del Giambellino; Il Giardino Degli Aromi; Seriana 2000; Zuccheribelli; Contatto; Crea

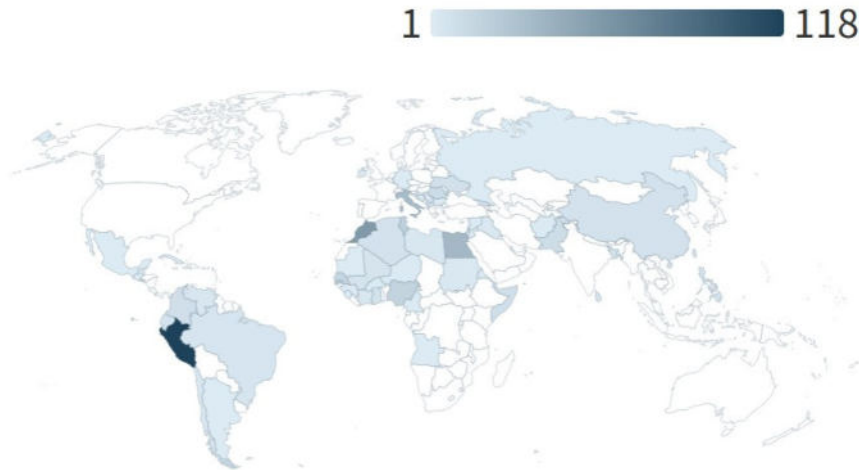


Grafico 110. Ambulatori medici e psichiatrici
Paesi di provenienza delle persone accolte

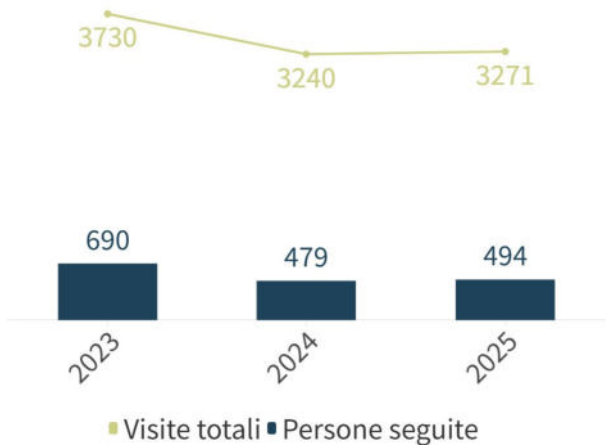


Grafico 111. Ambulatori medici e psichiatrici
Numero di persone seguite

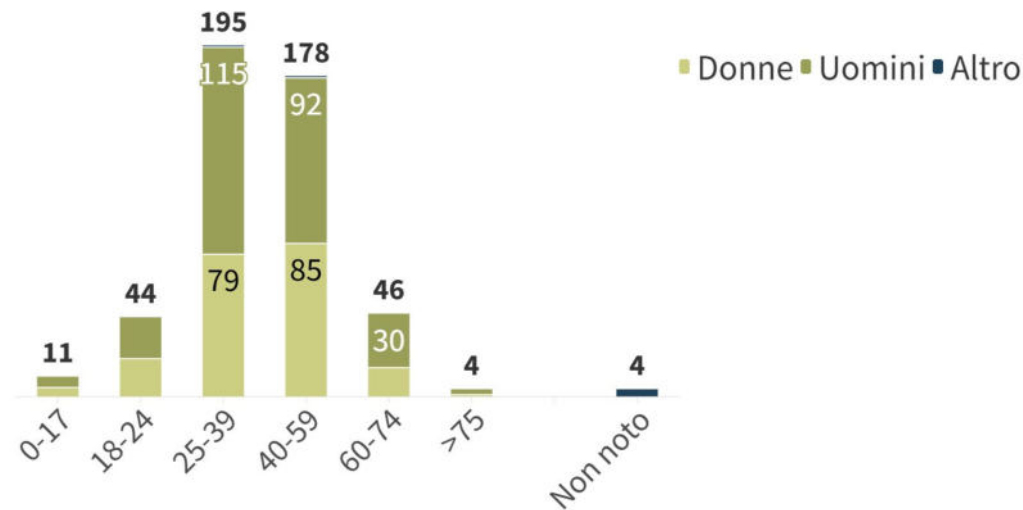


Grafico 112. Ambulatori medici e psichiatrici
Composizione delle persone accolte per genere ed età

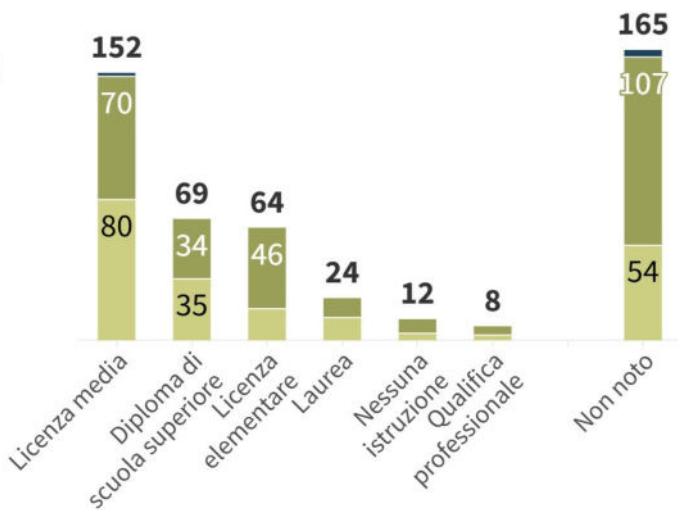


Grafico 113. Ambulatori medici e psichiatrici
Composizione delle persone accolte per livello di scolarizzazione

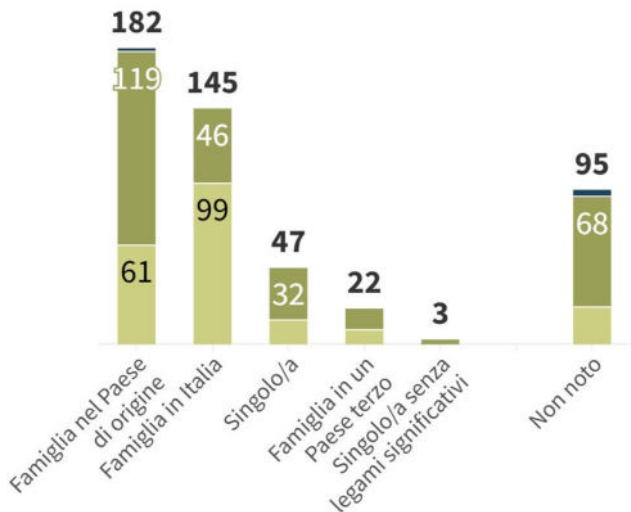


Grafico 114. Ambulatori medici e psichiatrici
Composizione delle persone accolte per situazione familiare

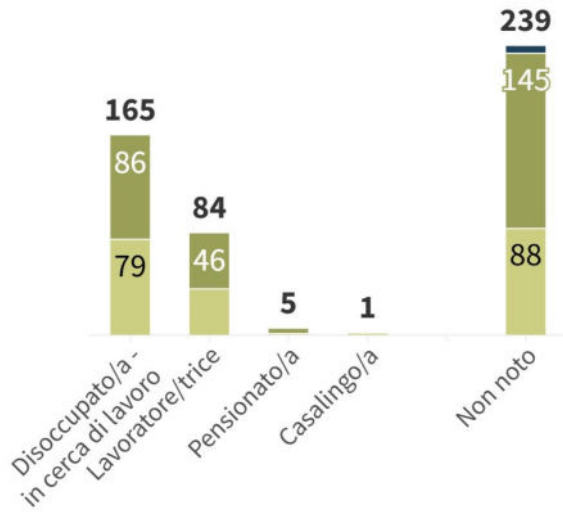


Grafico 115. Ambulatori medici e psichiatrici
Composizione delle persone accolte per situazione lavorativa

Casa Anziani

Da sempre la Casa della Carità, attraverso il progetto Casa Anziani, accoglie un gruppo di anziani soli del quartiere, con l’obiettivo di favorire l’inclusione sociale e contrastare la solitudine delle persone anziane. Per tutti sono i “nonni e le nonne” della Casa della Carità e due volte alla settimana trascorrono la giornata in via Brambilla. Gli operatori della Casa della Carità si fanno carico di queste persone a 360 gradi, supportandole ed orientandole nei momenti più delicati della loro vita.

Per approfondire, clicca qui: [Centro diurno per anziani: i nonni della Casa della Carità](#)



Casa della Carità - Via F. Brambilla, 10 - Milano

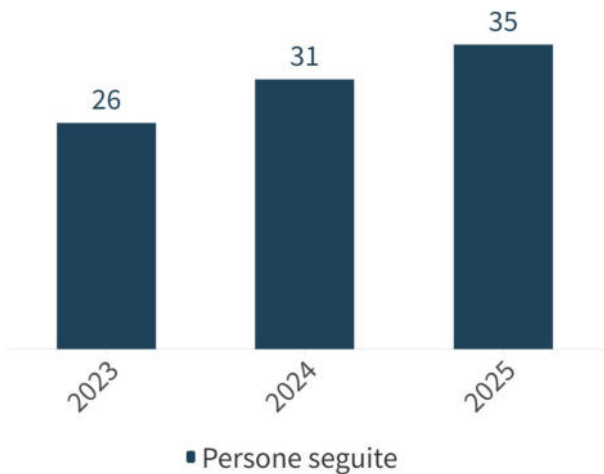


Grafico 117. Casa Anziani
Numero di persone accolte

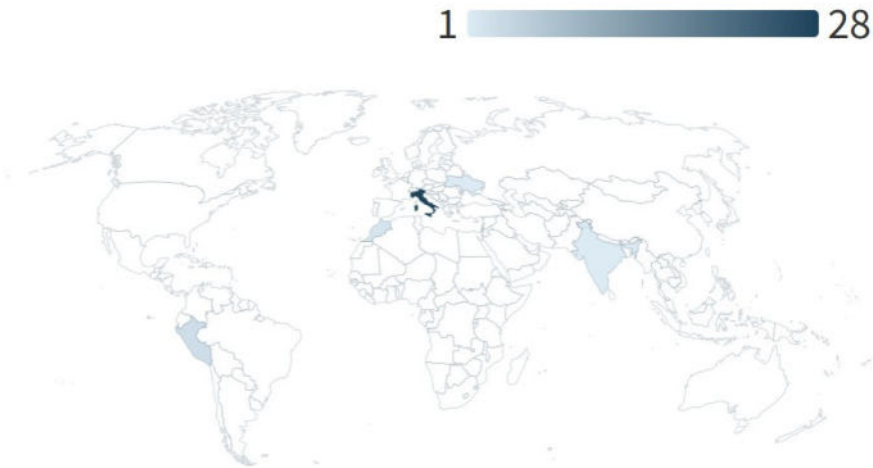


Grafico 116. Casa Anziani
Paesi di provenienza delle persone accolte

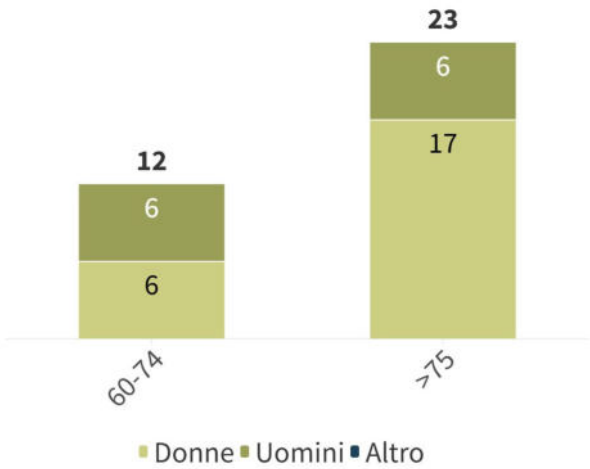


Grafico 118. Casa Anziani
Composizione delle persone accolte per genere ed età

Centro d’ascolto

Il Centro di ascolto della Casa della Carità si rivolge a tutte le persone in difficoltà che vivono sul territorio di Milano e della Città Metropolitana. Le persone sono accolte da operatori sociali insieme a volontarie e volontari formati per ascoltare, supportare e indirizzare chi chiede aiuto.

Per approfondire, clicca qui: [Centro di ascolto | Casa della Carità](#)



Casa della Carità - Via F. Brambilla, 10 - Milano



Comune di Milano (GEA – Grave emarginazione sociale)



Caritas Ambrosiana; Farsi Prossimo; Il Giardino degli Aromi; Detto Fatto;
Ronda Carità e Solidarietà Milano; Somaschi; Progetto Arca; Fratelli di
San Francesco d'Assisi; Coop. Lotta contro l'emarginazione; San
Fedele; Opera Cardinal Ferrari

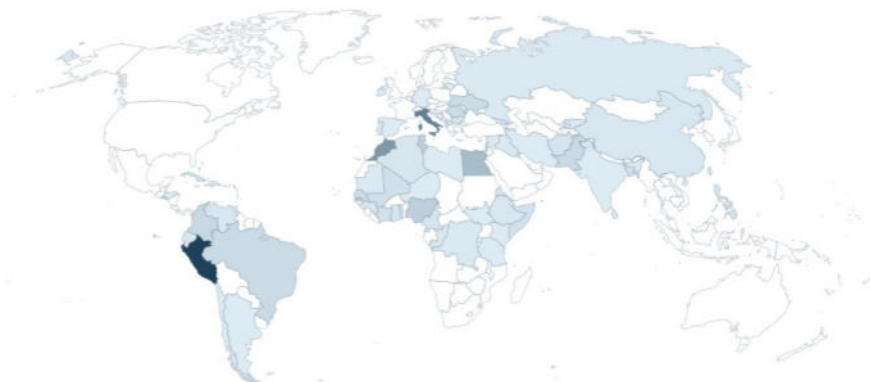


Grafico 119. Centro d’ascolto
Paesi di provenienza delle persone accolte

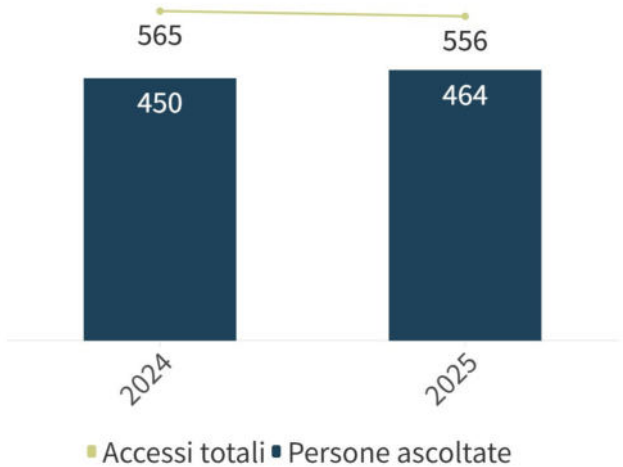


Grafico 120. Centro d’ascolto
Numero di persone accolte

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività diurne*

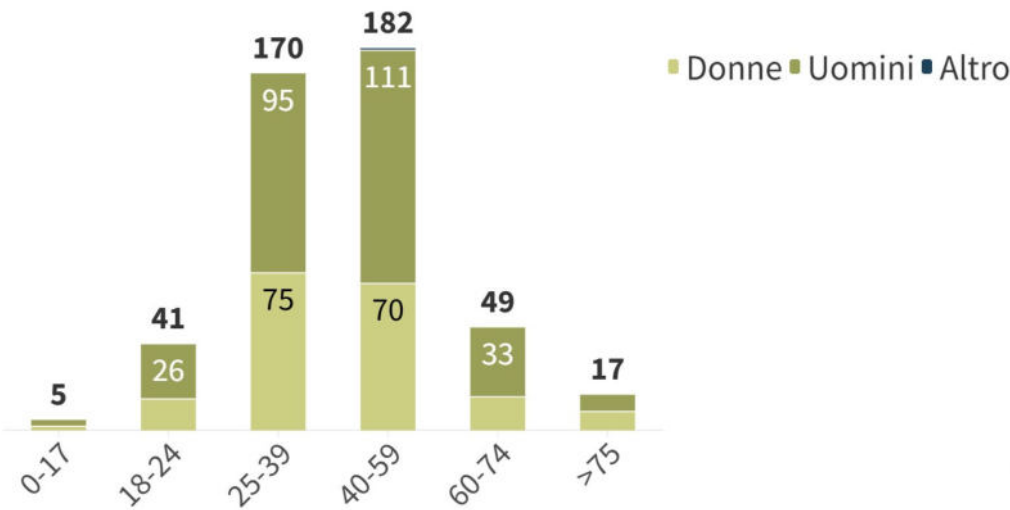


Grafico 121. Centro d’ascolto
Composizione delle persone accolte per genere ed età

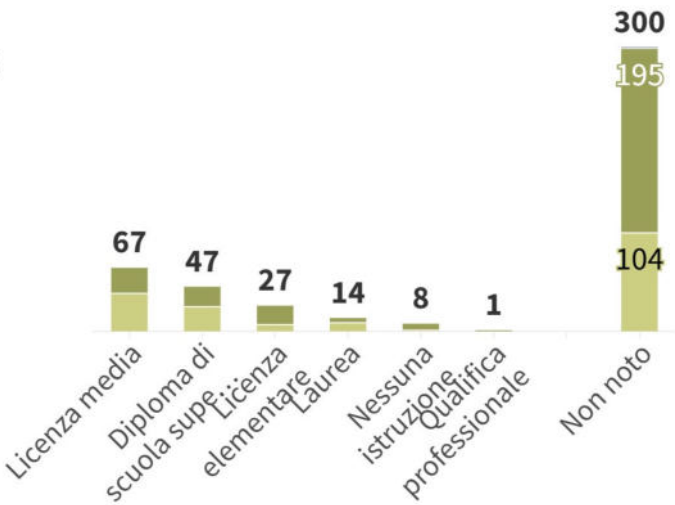


Grafico 122. Centro d’ascolto
Composizione delle persone accolte per livello di scolarizzazione

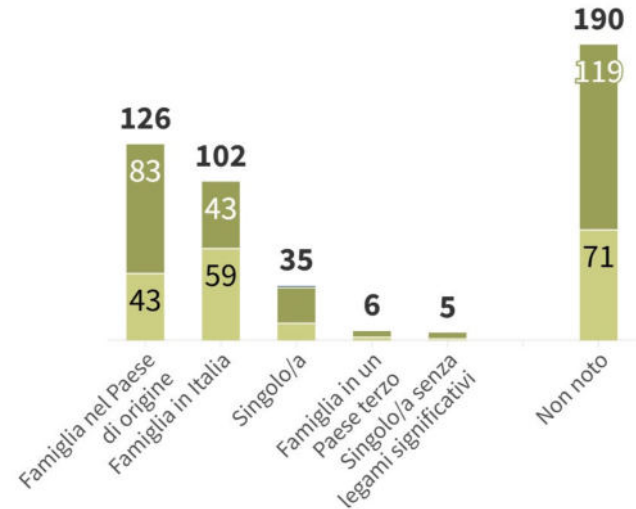


Grafico 123. Centro d’ascolto
Composizione delle persone accolte per situazione familiare

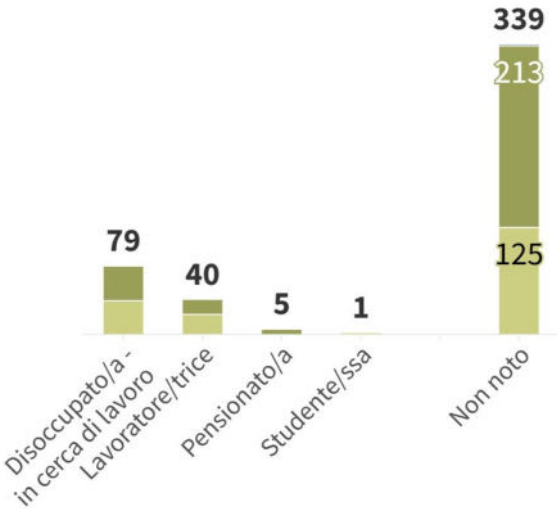


Grafico 124. Centro d’ascolto
Composizione delle persone accolte per situazione lavorativa

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività diurne*

Docce e guardaroba

Una doccia calda e un vestito pulito sono importantissimi per chi non ha una casa. La possibilità di lavarsi e cambiarsi garantisce dignità. Per questo, da sempre, la Fondazione offre un servizio Docce e guardaroba alle persone in difficoltà che non sono sue ospiti. Le persone senza dimora che accedono al servizio possono inoltre riposare in uno spazio protetto e accogliente, dove bere una bevanda calda e fare merenda, ed usufruire degli altri servizi della Casa della Carità quali Centro d’ascolto, ambulatorio medico e psichiatrico, sportello di tutela legale e laboratori terapeutici.

Per approfondire, clicca qui: [Docce per persone senza dimora | Casa della Carità - Guardaroba | Casa della Carità](#)



Casa della Carità - Via F. Brambilla, 10 - Milano



Comune di Milano (GEA – Grave emarginazione sociale)



Caritas Ambrosiana; Farsi Prossimo; Il Giardino degli Aromi; Detto Fatto;
Ronda Carità e Solidarietà Milano; Somaschi; Progetto Arca; Fratelli di
San Francesco d'Assisi; Coop. Lotta contro l'emarginazione; San
Fedele; Opera Cardinal Ferrari

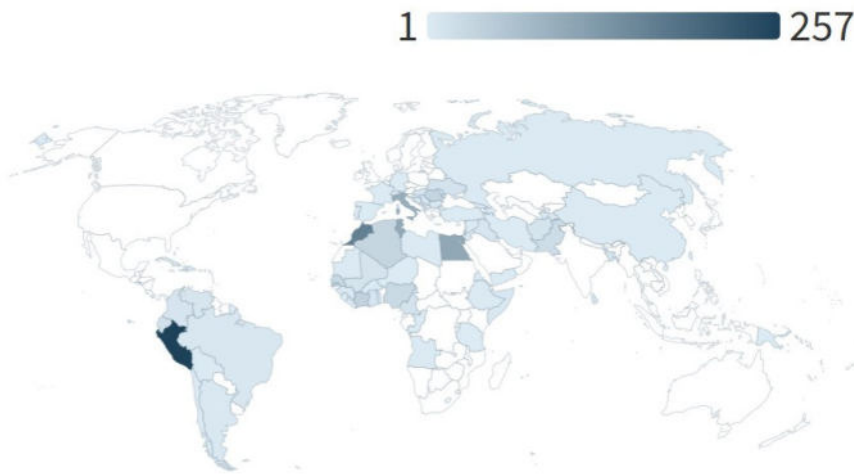


Grafico 125. Docce e guardaroba
Paesi di provenienza delle persone accolte

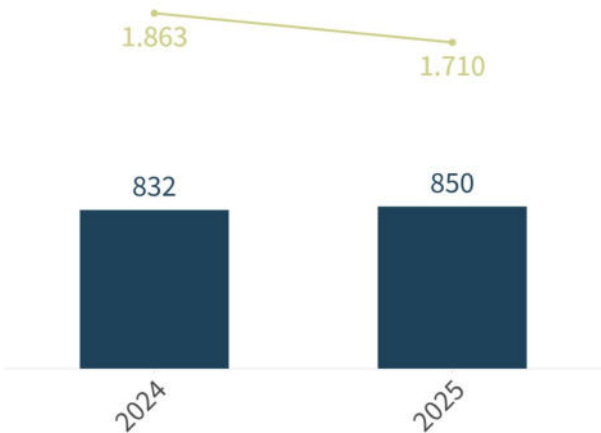


Grafico 126. Docce e guardaroba
Numero di persone accolte | Guardaroba

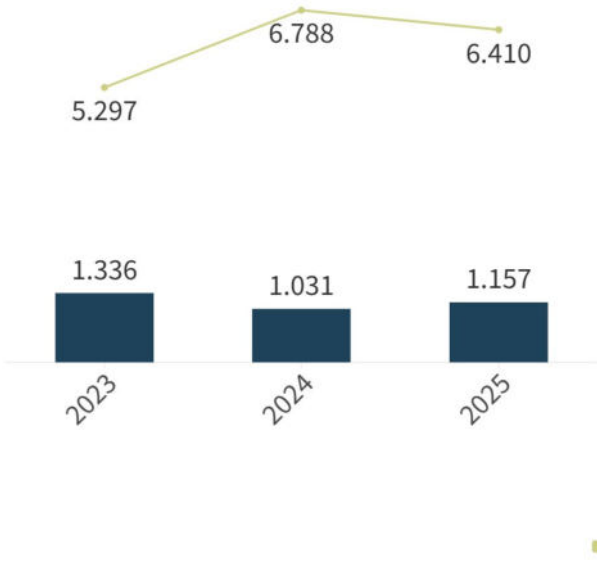


Grafico 127. Docce e guardaroba
Numero di persone accolte

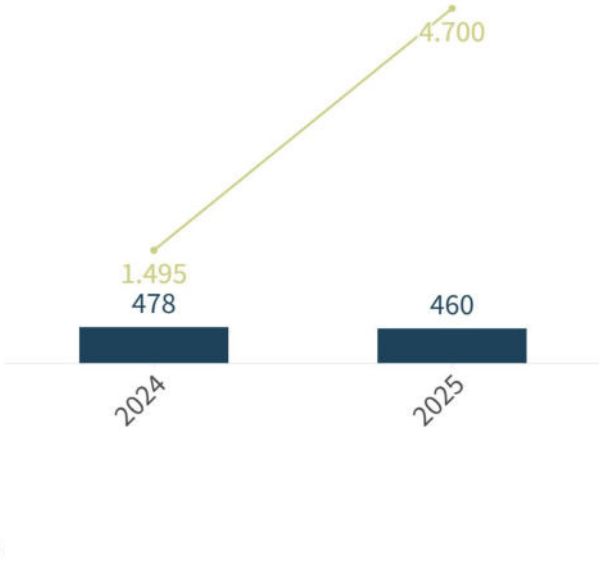


Grafico 128. Docce e guardaroba
Numero di persone accolte | Docce

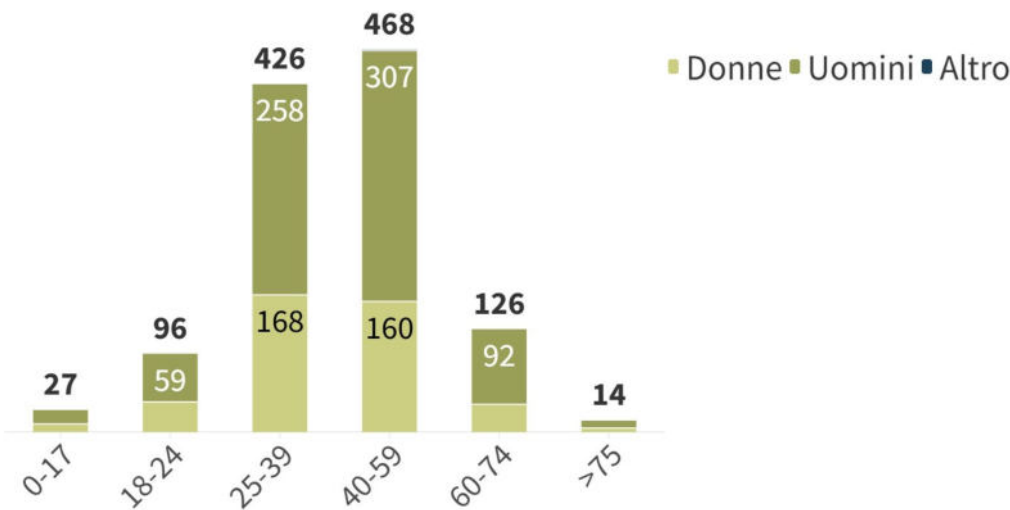


Grafico 129. Docce e guardaroba
Composizione delle persone accolte per genere ed età

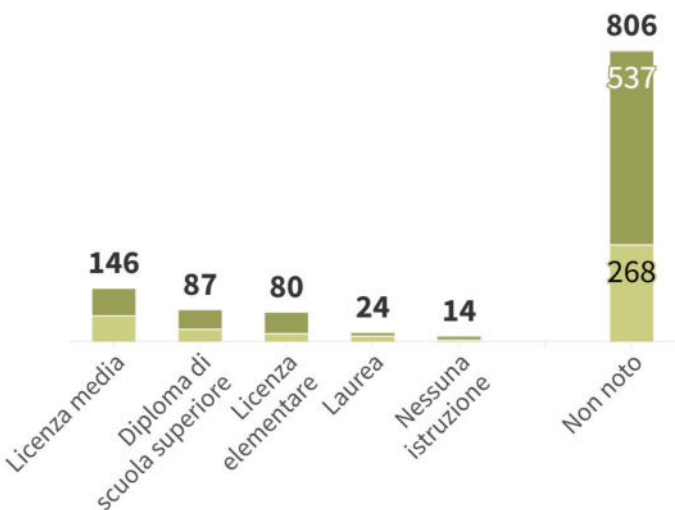


Grafico 130. Docce e guardaroba
Composizione delle persone accolte per livello di scolarizzazione

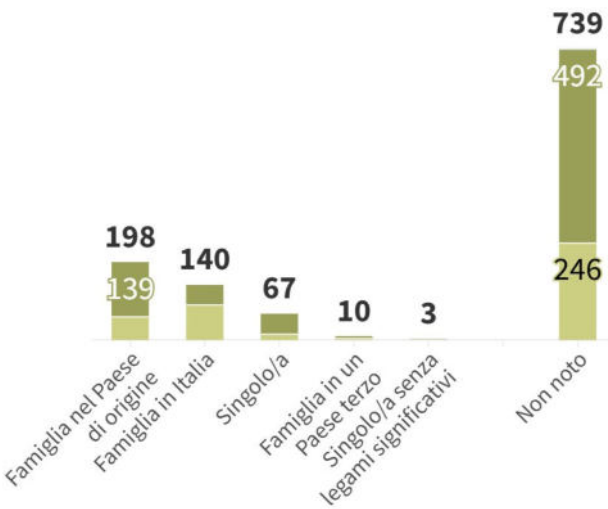


Grafico 131. Docce e guardaroba
Composizione delle persone accolte per situazione familiare

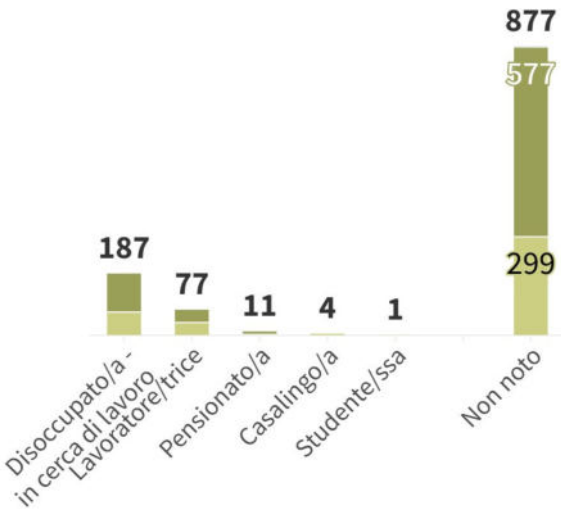


Grafico 132. Docce e guardaroba
Composizione delle persone accolte per situazione lavorativa

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività diurne*

Laboratori MigrArte

La Casa della Carità sostiene adulti in difficoltà nel loro percorso di uscita dall'esclusione sociale anche attraverso laboratori di arteterapia, sartoria, scrittura creativa e teatro. L'arte si rivela uno strumento perfetto per creare integrazione e inclusione. Attraverso il linguaggio universale dei colori e delle emozioni, infatti, anche le persone che faticano a esprimersi a parole o non conoscono l'italiano, riescono a raccontare le proprie storie e a far emergere i propri bisogni. Per gli ospiti stranieri, in particolare, l'espressione artistica è un modo per creare un ponte tra la terra d'origine e quella che li accoglie.

Per approfondire, clicca qui: [Laboratori creativi e di socializzazione | Casa della Carità](#)



Casa della Carità - Via F. Brambilla, 10 - Milano



Comune di Milano (GEA – Grave emarginazione sociale)



Caritas Ambrosiana; Farsi Prossimo; Il Giardino degli Aromi; Detto Fatto;

Ronda Carità e Solidarietà Milano; Somaschi; Progetto Arca; Fratelli di San Francesco d'Assisi; Coop. Lotta contro l'emarginazione; San

Fedele; Opera Cardinal Ferrari

1  36



Grafico 133. Laboratori MigrArte

Paesi di provenienza delle persone accolte

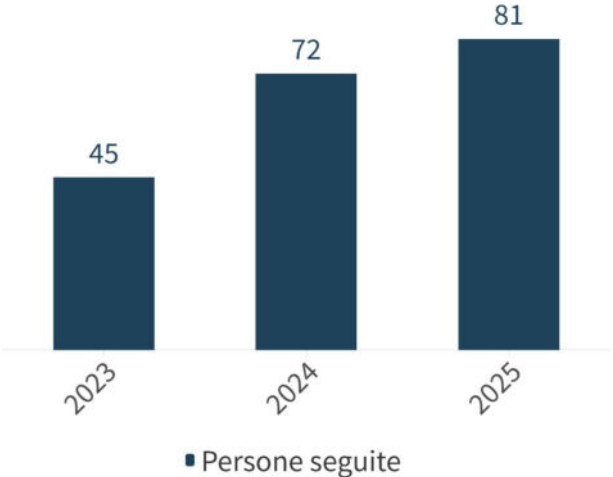


Grafico 134. Laboratori MigrArte
Numero di persone seguite

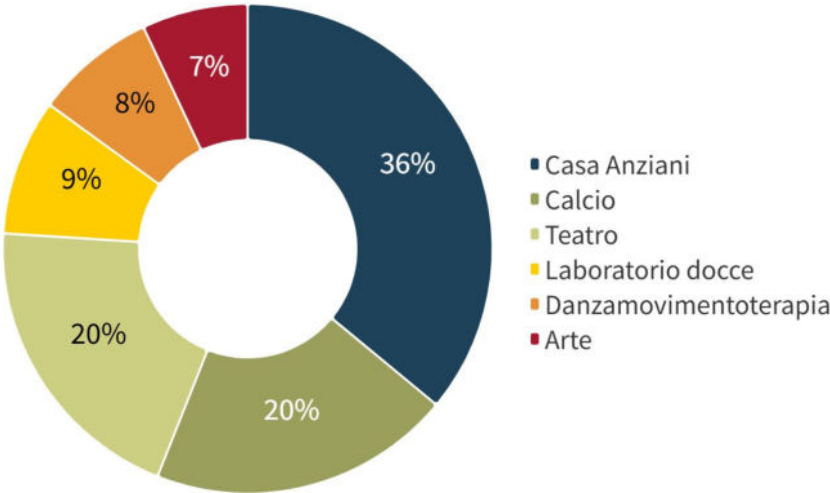


Grafico 135. Laboratori MigrArte
Distribuzione per tipologia di laboratorio

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività diurne*

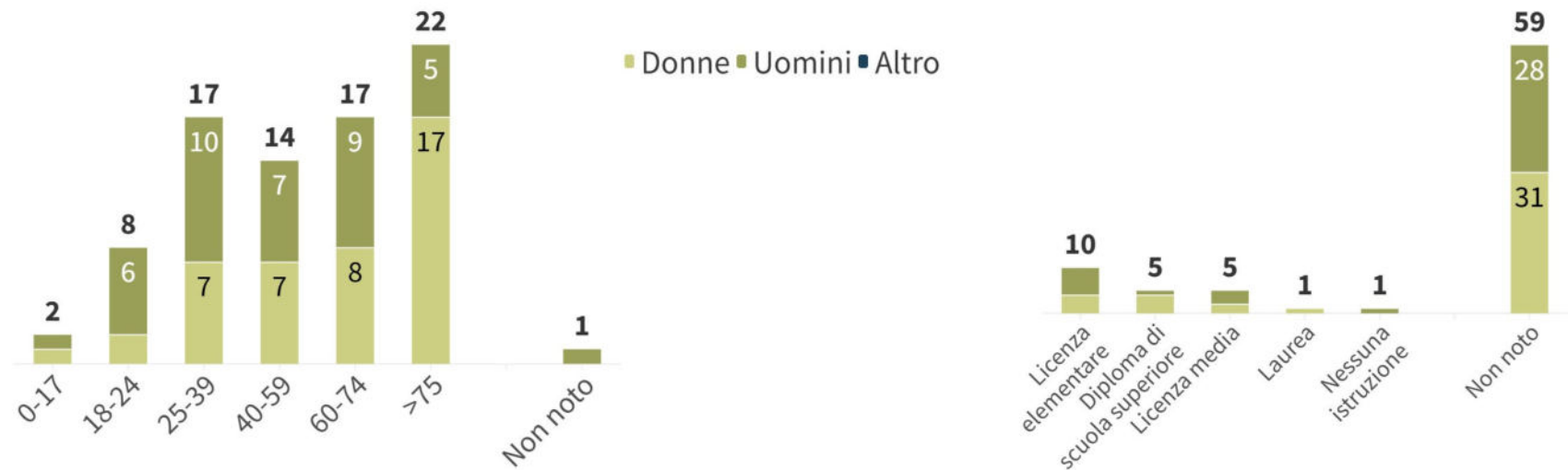


Grafico 136. Laboratori MigrArte
Composizione delle persone accolte per genere ed età

Grafico 137. Laboratori MigrArte
Composizione delle persone accolte per livello di scolarizzazione

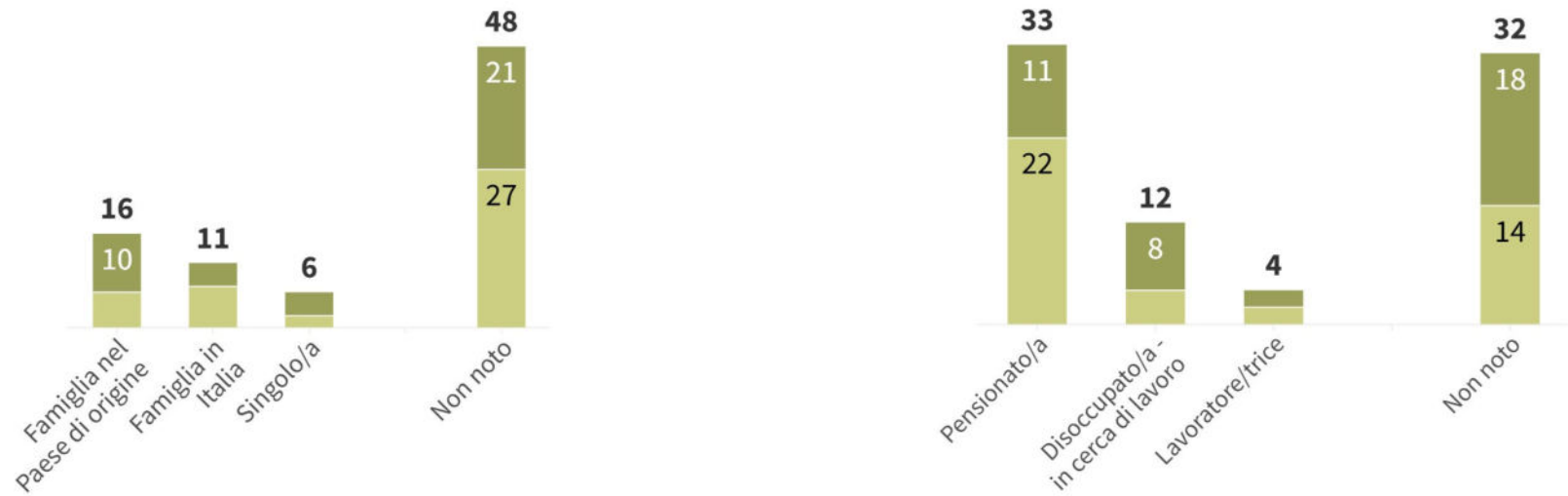


Grafico 138. Laboratori MigrArte
Composizione delle persone accolte per situazione familiare

Grafico 139. Laboratori MigrArte
Composizione delle persone accolte per situazione lavorativa

Progetti educativi in ambito penale

La Casa della Carità si spende affinché le pene siano rieducative, come prescritto dalla Costituzione italiana. Per questo, la Fondazione realizza progetti educativi per detenuti ed ex detenuti e progetti in ambito penale, accogliendo richieste di sostituzione della pena, richieste di messa alla prova, prevedendo l’esecuzione di un lavoro di pubblica utilità in favore della collettività e richieste di volontariato per persone in regime di Articolo 21, in permesso o in affidamento.

Per approfondire, clicca qui: [Progetti Educativi per Detenuti | Casa della Carità](#)



Casa della Carità - Via F. Brambilla, 10 - Milano



Regione Lombardia (TAG – Tutta un’altra giustizia)



Ciessevi Milano; Comune di Milano; Consorzio Vialedeimille; A&I; AFOL; Farsi Prossimo

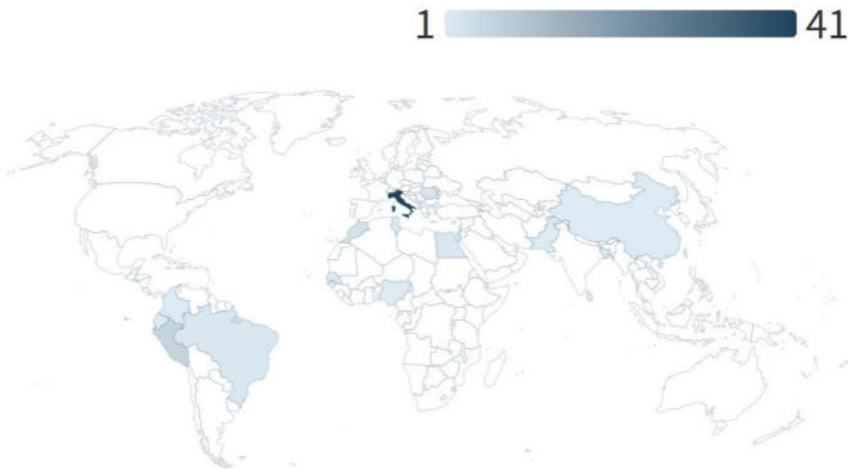


Grafico 140. Progetti educativi in ambito penale
Paesi di provenienza delle persone accolte

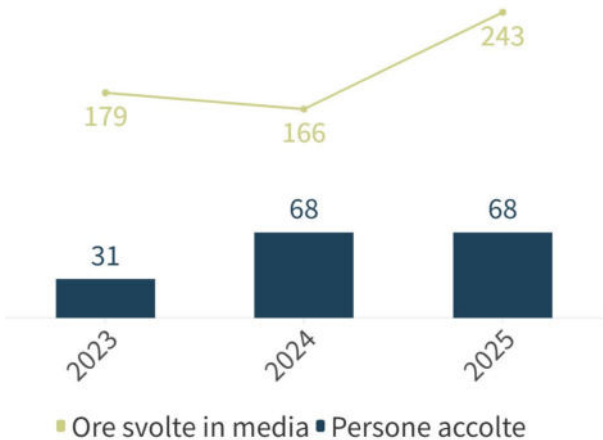


Grafico 141. Progetti educativi in ambito penale
Numero di persone accolte

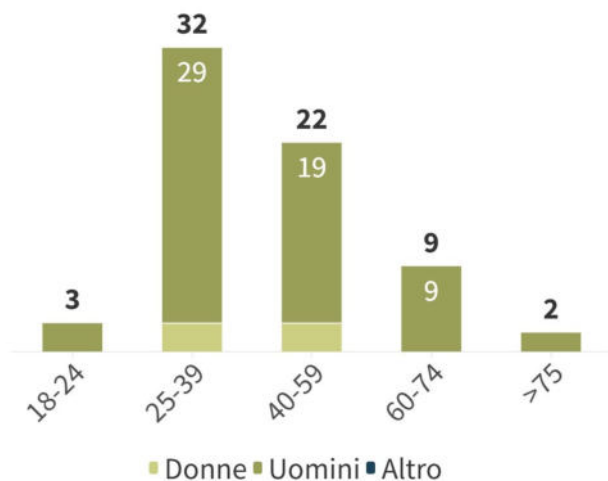


Grafico 142. Progetti educativi in ambito penale
Composizione delle persone accolte per genere ed età

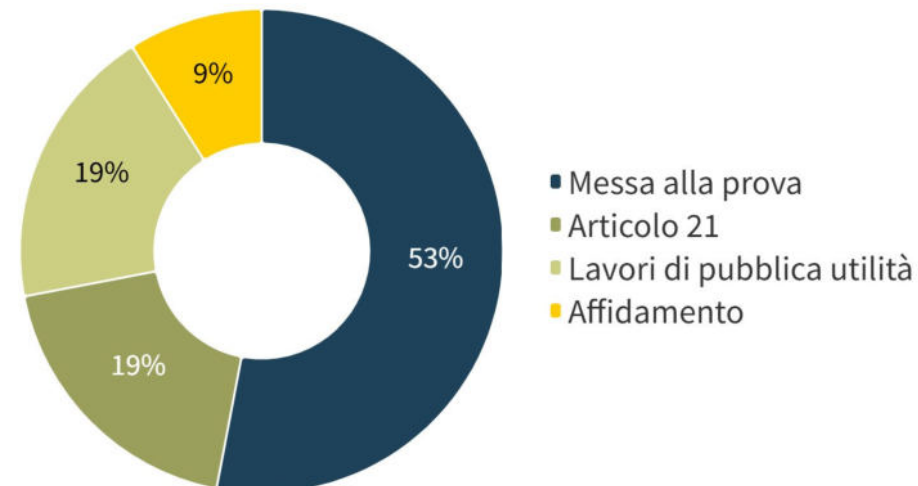


Grafico 143. Progetti educativi in ambito penale
Distribuzione per tipologia di attività

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività diurne*

Scuola di italiano

La Scuola di italiano per stranieri consente, agli ospiti della Fondazione ed alle persone accolte al Centro diurno che vi partecipano, di conseguire una conoscenza di base della nostra lingua. L'apprendimento della lingua è infatti una preconditione fondamentale per ogni progetto di autonomia e inclusione sociale. La Scuola è promossa e gestita interamente da un gruppo di volontari specializzati, che personalizzano i corsi sulla base delle esigenze dei partecipanti, seguiti in piccoli gruppi.

Per approfondire, clicca qui: [Scuola di italiano per stranieri](#) | [Casa della Carità](#)



Casa della Carità - Via F. Brambilla, 10 - Milano

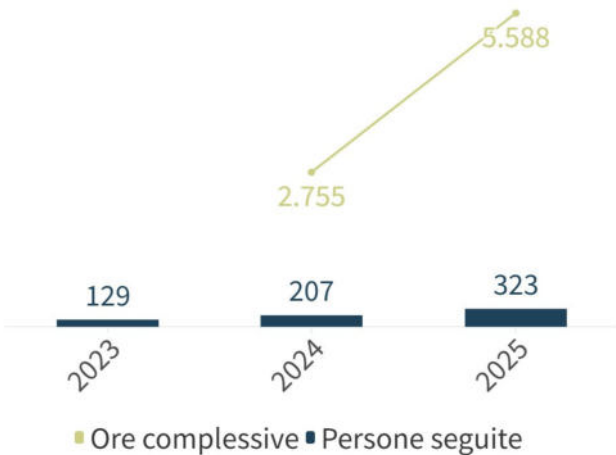


Grafico 145. Scuola di italiano
Numero di persone seguite

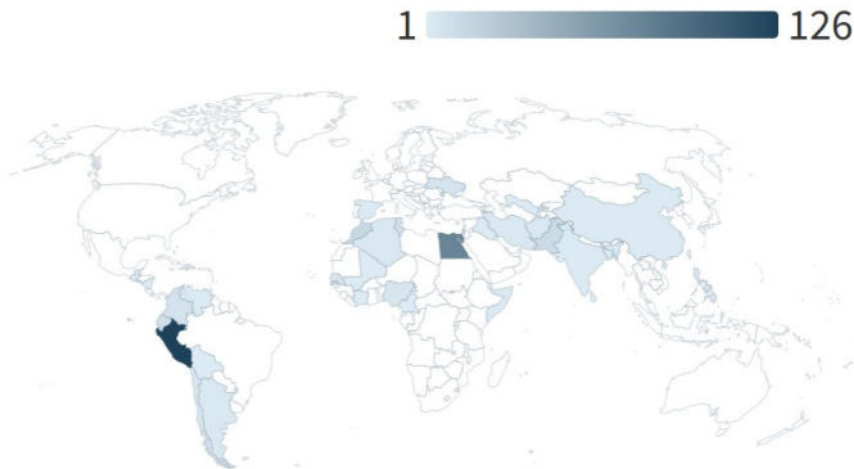


Grafico 144. Scuola di italiano
Paesi di provenienza delle persone accolte

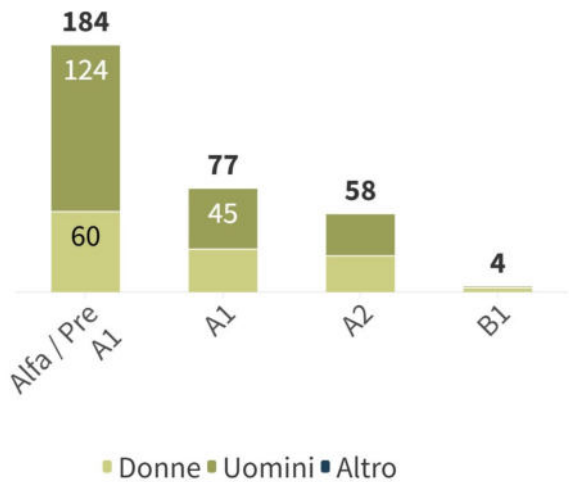


Grafico 146. Scuola di italiano
Composizione delle persone per livello di italiano come L2 raggiunto

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività diurne*

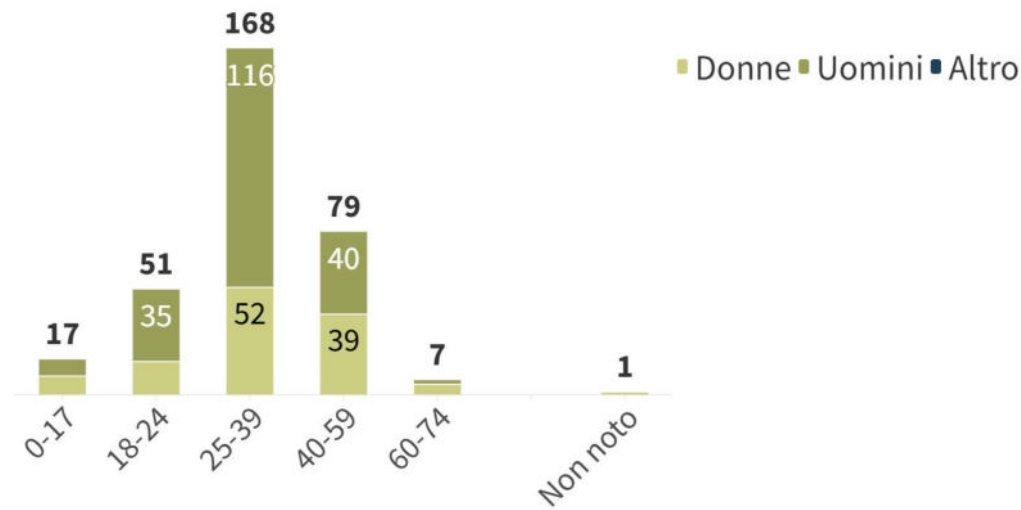


Grafico 147. Scuola di italiano
Composizione delle persone accolte per genere ed età

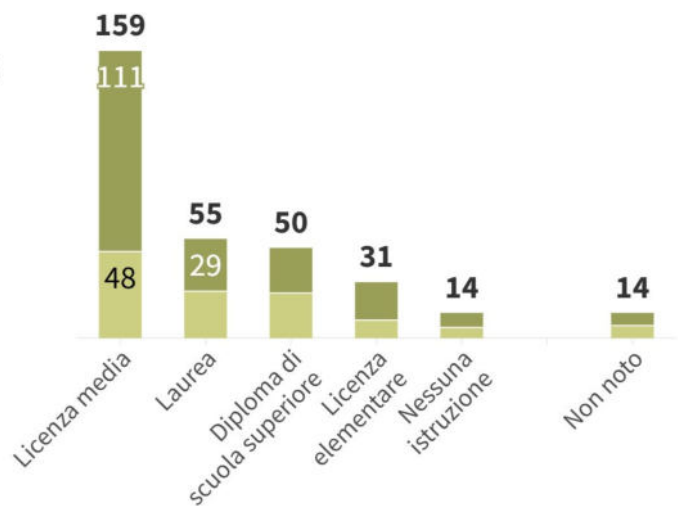


Grafico 148. Scuola di italiano
Composizione delle persone accolte per livello di scolarizzazione

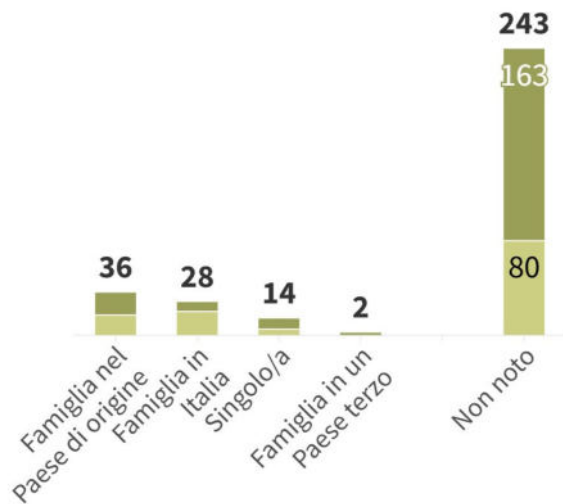


Grafico 149. Scuola di italiano
Composizione delle persone accolte per situazione familiare

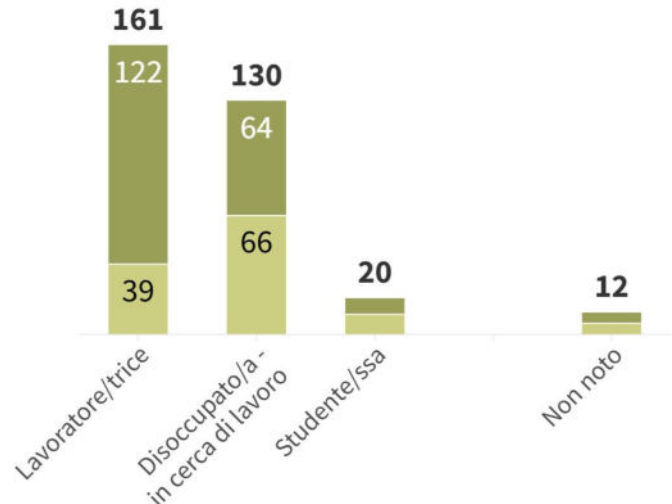


Grafico 150. Scuola di italiano
Composizione delle persone accolte per situazione lavorativa

Sportello di tutela legale

La Casa della Carità tutela i diritti di cittadinanza delle persone più fragili, offrendo consulenza giuridica gratuita. Tuttavia, in molti casi le persone che si rivolgono alla Casa della Carità faticano a comprendere quali siano i loro veri bisogni. Per questo, il sostegno giuridico si trasforma spesso in una presa in carico globale della persona, per la soluzione di altri problemi rimasti in un primo momento inespressi.

Per approfondire, clicca qui: [Sportello di Tutela e Consulenza Legale | Casa della Carità](#)



Casa della Carità - Via F. Brambilla, 10 - Milano



Comune di Milano (GEA – Grave emarginazione sociale)



Caritas Ambrosiana; Farsi Prossimo; Il Giardino degli Aromi; Detto Fatto;
Ronda Carità e Solidarietà Milano; Somaschi; Progetto Arca; Fratelli di
San Francesco d'Assisi; Coop. Lotta contro l'emarginazione; San
Fedele; Opera Cardinal Ferrari

1 1093



Grafico 151. Sportello di tutela legale
Paesi di provenienza delle persone accolte

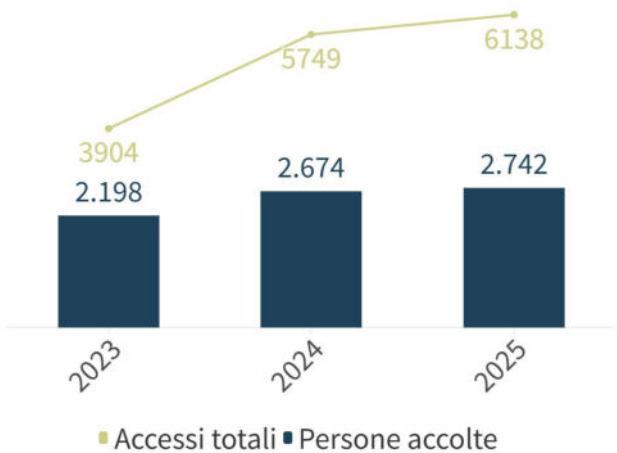


Grafico 152. Sportello di tutela legale
Paesi di provenienza delle persone accolte

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività diurne*

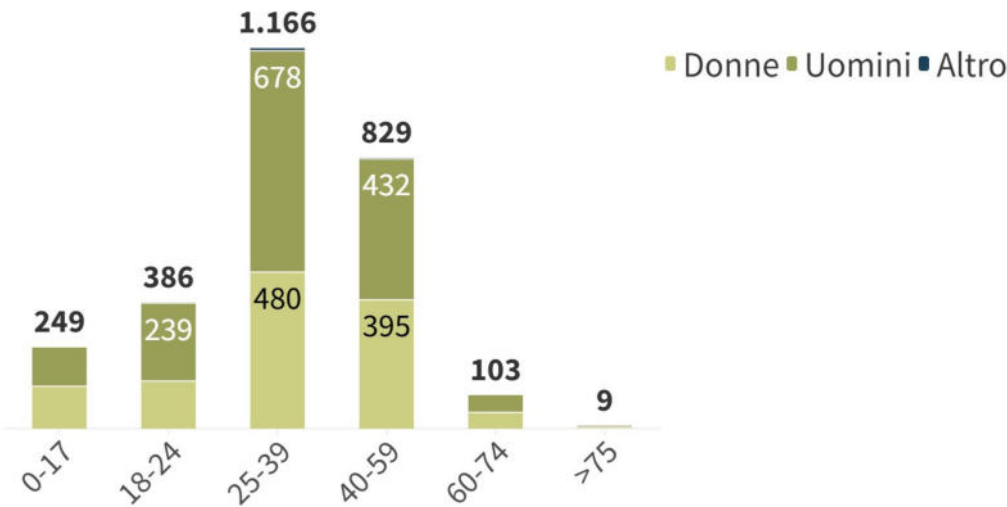


Grafico 153. Sportello di tutela legale
Composizione delle persone accolte per genere ed età

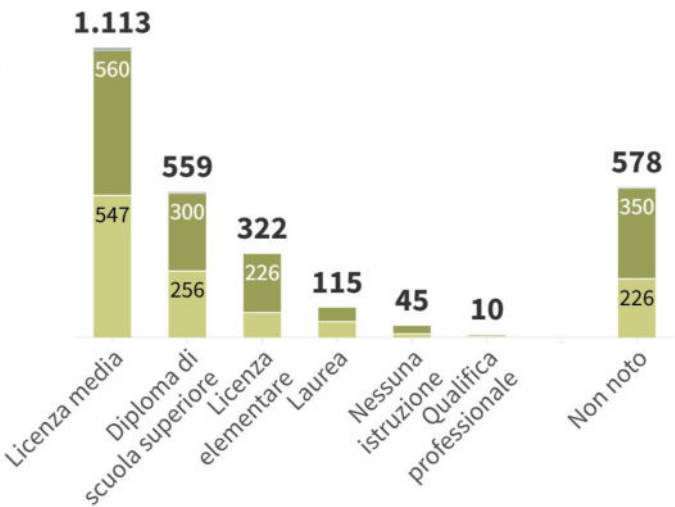


Grafico 154. Sportello di tutela legale
Composizione delle persone accolte per livello di scolarizzazione

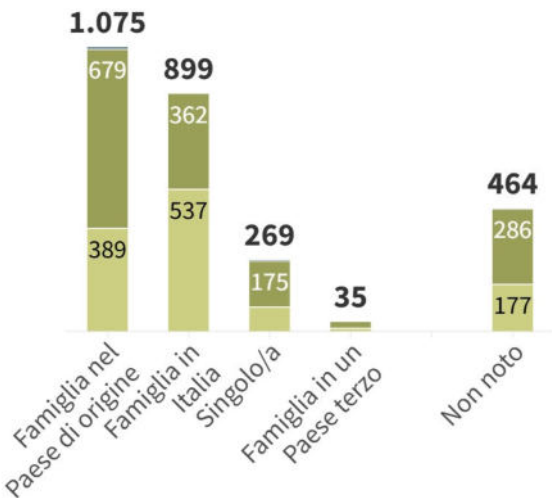


Grafico 155. Sportello di tutela legale
Composizione delle persone accolte per situazione familiare

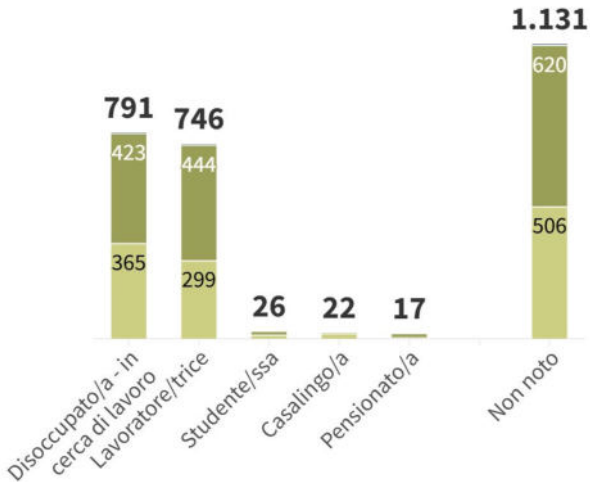


Grafico 156. Sportello di tutela legale
Composizione delle persone accolte per situazione lavorativa

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività diurne*

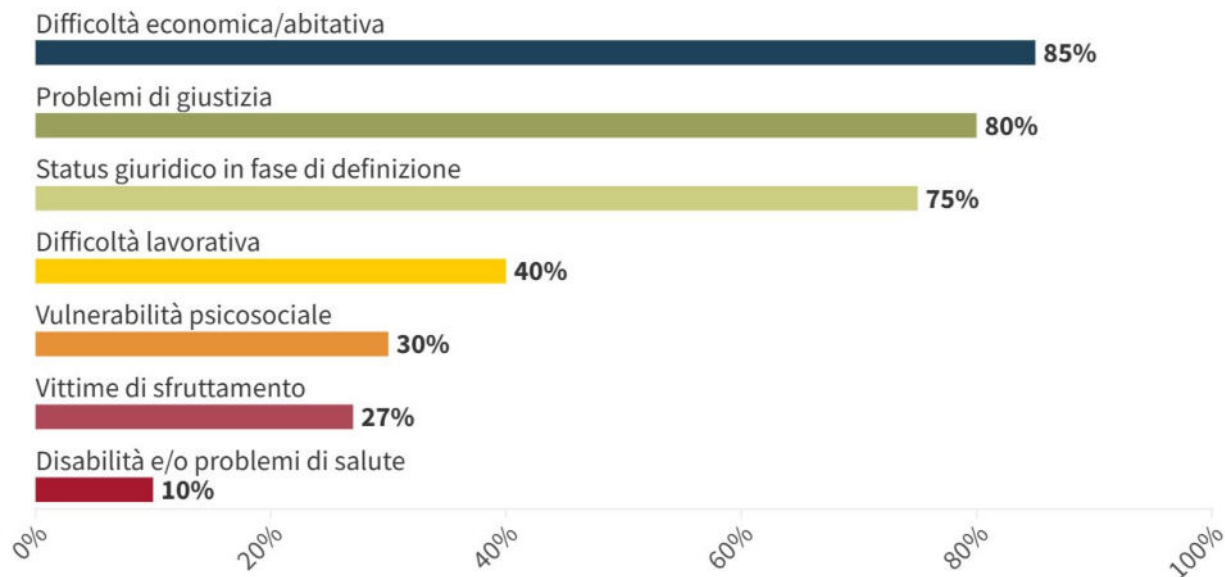


Grafico 157. Sportello di tutela legale
Principali caratteristiche all'arrivo

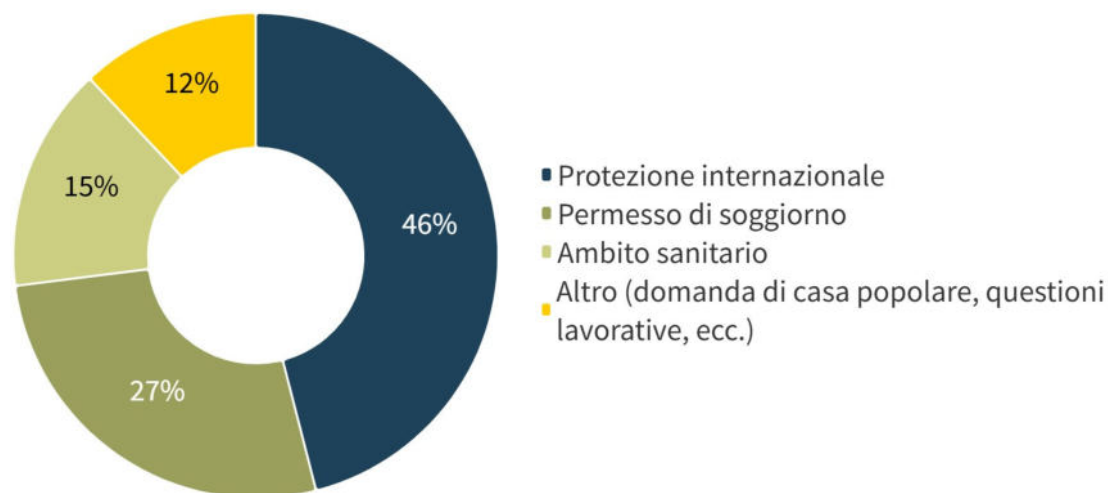


Grafico 158. Sportello di tutela legale
Distribuzione per tipologia di richiesta

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività sul territorio*

Contrasto alla povertà educativa

La Casa della Carità segue molti minori che vivono in un contesto di povertà educativa, ancor prima che materiale; sostiene le famiglie e collabora con le scuole. Uno degli obiettivi centrali del progetto è quello di combattere la dispersione scolastica e favorire l'inclusione.

Per approfondire, clicca qui: [Progetti per il contrasto della povertà educativa minorile](#)



Municipi 2, 7 - Milano



Comune di Milano (GEA - Grave emarginazione sociale)



Spazio Aperto Servizi; Farsi Prossimo; Amapola Srl; Progetto Arca; Croce Rossa Italiana Comitato di Milano; Comunità Progetto; Coop. Lotta contro l'emarginazione; Ronda Carità e Solidarietà Milano; Somaschi; CeasOltrelle; Pregiudizio; San Fedele

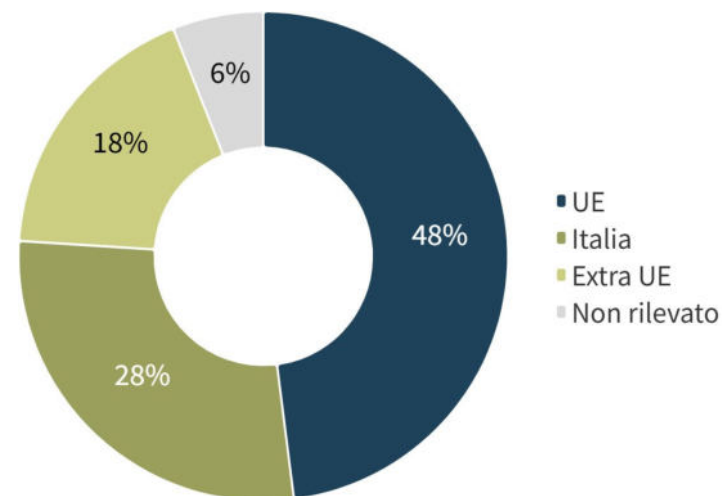


Grafico 159. Contrasto alla povertà educativa
Distribuzione per provenienza

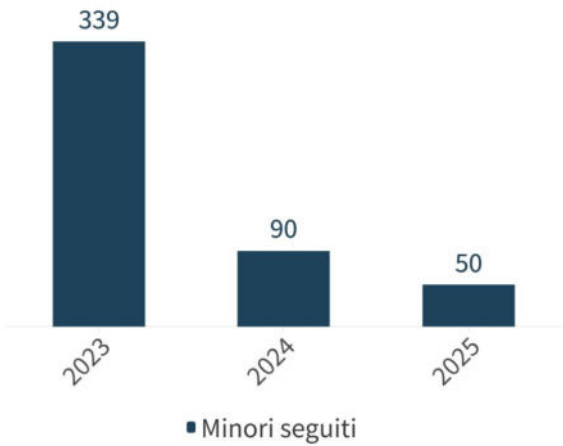


Grafico 160. Contrasto alla povertà educativa
Numero di persone aiutate

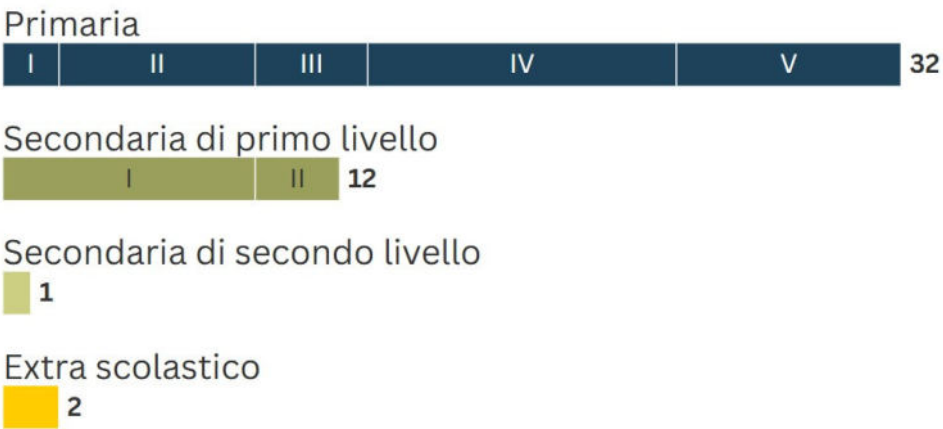


Grafico 161. Contrasto alla povertà educativa
Distribuzione per grado scolastico

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività sul territorio*

Diogene

Progetto Diogene nasce dall’esigenza di dare un aiuto alle persone senza dimora con disagio psichico e patologie psichiatriche conclamate attraverso l’incontro, la relazione e la presa in carico, anche sulla strada. L’innovatività dell’intervento consiste nel non restare in attesa di una richiesta di presa in cura che difficilmente arriva, ma nell’andare verso. Gli operatori di Diogene si adattano alle esigenze del senza dimora, ma sono fermi nel segnalare, con la loro presenza, un punto di vista personale e professionale e, attraverso le proprie competenze, favoriscono l’avvio di una relazione empatica.

Per approfondire, clicca qui: [Servizi per Senza Dimora: Progetto Diogene | Casa della Carità](#)



Municipio 2 - Milano



ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda;
Novo Millennio; Caritas Ambrosiana; ATS Monza
(Ospedale San Gerardo)



Grafico 163. Diogene
Composizione delle persone seguite per tipologia di intervento

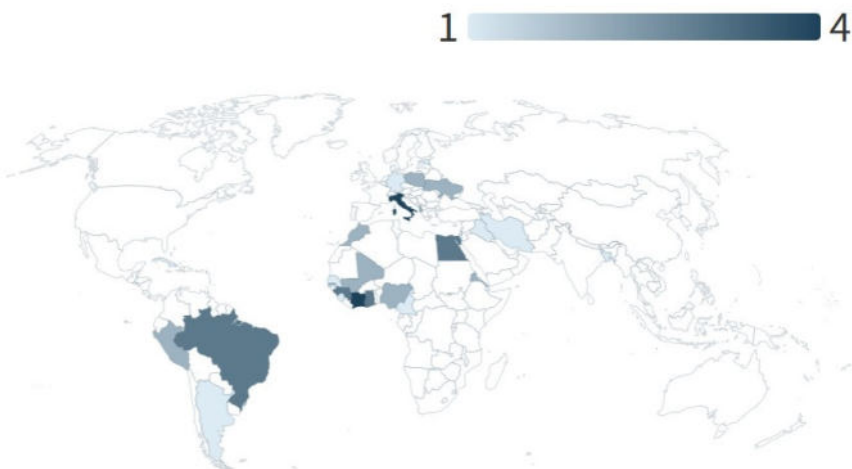


Grafico 162. Diogene
Paesi di provenienza delle persone accolte

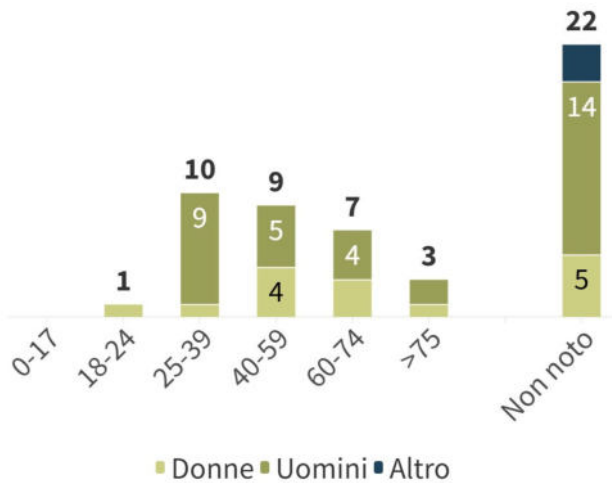


Grafico 164. Diogene
Composizione delle persone seguite per genere ed età

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività sul territorio*

R3 - Insieme per la recovery

Il progetto R3 nasce come risposta alla necessità del territorio di intraprendere azioni integrate nell’area della salute mentale. Destinatari dell’iniziativa sono persone con patologia psichiatrica non in fase acuta, persone con disagio psichico adatte ad intraprendere un percorso territoriale di inclusione o in uscita dal carcere. Figura chiave della metodologia di intervento è quella del *case manager*, che svolge un ruolo fondamentale di raccordo di tutta l’équipe multidisciplinare che ruota intorno alla persona, con l’obiettivo di costruire il progetto individualizzato.

Per approfondire, clicca qui: [Progetto R3 - Insieme per la recovery](#)



Via Padova / Quartiere Molise-Calvaire - Milano



Comune di Milano (Vivere in salute mentale)



Consorzio SIR; Coop. Lotta contro l’emarginazione; Progetto Itaca; A&I; Proges; Fond. Aiutiamoli; Ass. Aiutiamoli; Comunità del Giambellino; Il Giardino Degli Aromi; Seriana 2000; Zuccheribelli; Contatto; Crea

1 40



Grafico 165. R3
Paesi di provenienza delle persone accolte

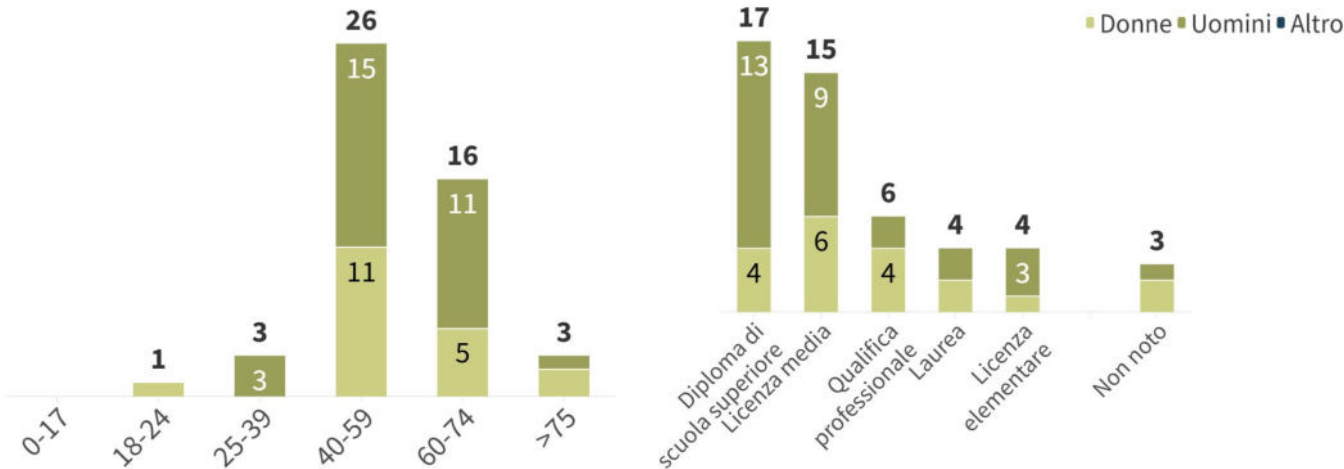


Grafico 166. R3
Composizione delle persone seguite per genere ed età

Grafico 167. R3
Composizione delle persone seguite per livello di scolarizzazione

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività sul territorio*

Scegliere insieme la strada di casa

La Casa della Carità offre interventi di aiuto familiare e custodia sociale nell’ambito del progetto Scegliere insieme la strada di casa, realizzato in collaborazione con i Servizi sociali del Comune di Milano e con altri enti del Terzo Settore. I custodi sociali sono operatori sociali che stanno vicino a cittadine e cittadini che vivono in condizioni di fragilità o marginalità sociale, supportandoli nell’accesso ai servizi di prossimità e promuovendo occasioni di socialità.

Per approfondire, clicca qui: [Custodi sociali | Casa della Carità](#)



Municipio 2 - Milano



Comune di Milano



COMIN; C.R.M.; Arché

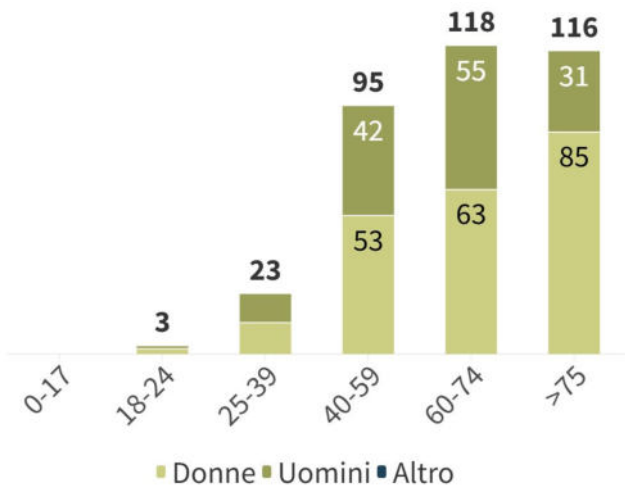


Grafico 168. Scegliere insieme la strada di casa
Composizione delle persone seguite per genere ed età

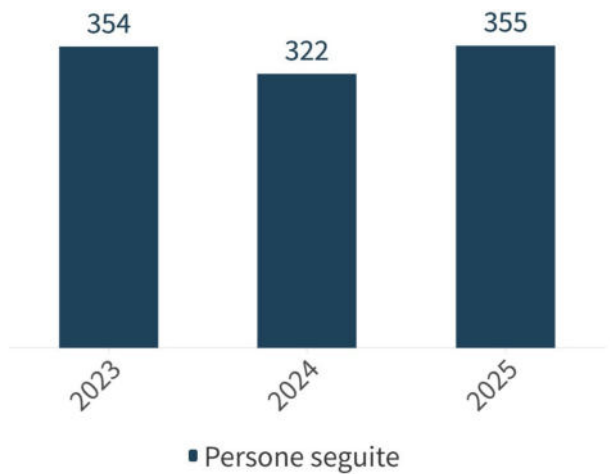


Grafico 169. Scegliere insieme la strada di casa
Numero di persone seguite

APPENDICE | ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA *Attività sul territorio*

Sportelli per la residenza anagrafica Residenza-Mi

Residenza-Mi è un servizio dedicato a persone senza dimora presenti sul territorio cittadino e a quelle persone, italiane e straniere, che non hanno la possibilità di indicare un indirizzo di residenza. Avere un luogo dove fissare la residenza, infatti, permette di richiedere documenti come la carta di identità o la tessera sanitaria. E di godere di alcuni diritti fondamentali: dalla salute all'istruzione, dal lavoro al voto.

Per approfondire, clicca qui: [Sportelli per la residenza anagrafica: Residenza-Mi | Casa della Carità](#)



Casa della Carità - Via F. Brambilla, 8 - Milano
Centro Sammartini - Via G. B. Sammartini, 120 - Milano



Comune di Milano (GEA - Grave emarginazione sociale)



Caritas Ambrosiana; Farsi Prossimo

1  389



Grafico 170. Residenza-Mi
Paesi di provenienza delle persone accolte



Grafico 171. Residenza-Mi
Numero di persone accolte

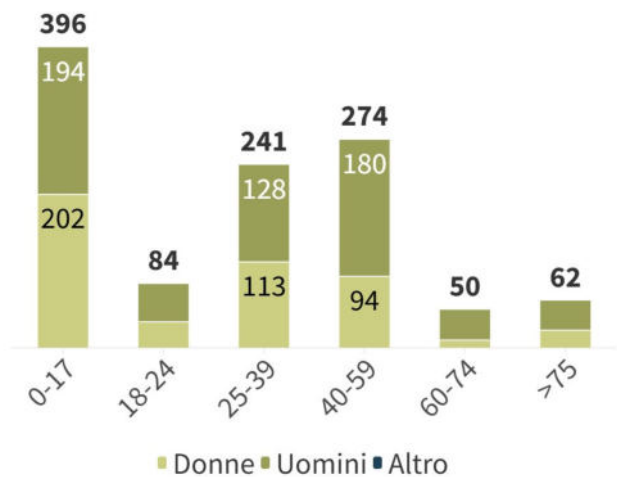


Grafico 172. Residenza-Mi
Composizione delle persone accolte per genere ed età

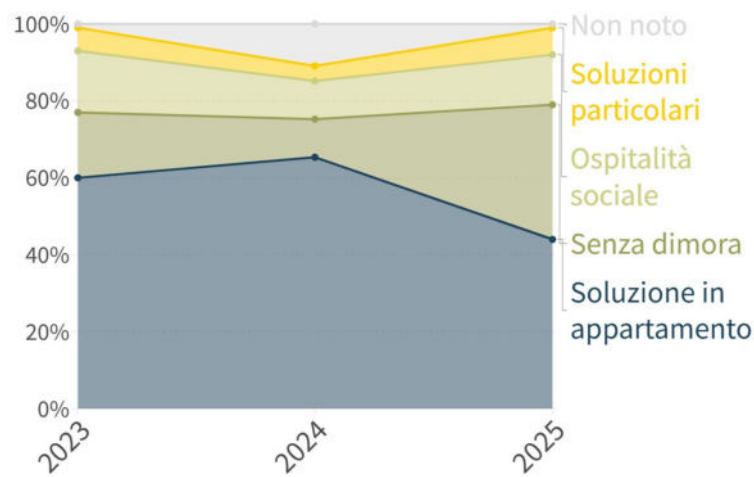


Grafico 173. Residenza-Mi
Distribuzione per tipologia di abitazione dichiarata

Unità mobile Strade Nuove

L'Unità mobile opera in favore delle persone senza dimora che vivono sul territorio cittadino, per offrire loro cibo e bevande, vestiti, coperte, prodotti per l'igiene personale, ma soprattutto ascolto e vicinanza.

Per approfondire, clicca qui: **Unità di strada mobile serale "Strade nuove"**



Località multiple - Milano



Comune di Milano (GEA - Grave emarginazione sociale)



Croce Rossa Italiana Comitato di Milano; A.LA.T.HA; City Angels
Lombardia; CUMSE; Fratelli di San Francesco d'Assisi; Isacchi Samaja;
Progetto Arca; Milano In Azione; Ronda Carità e
Solidarietà Milano; SOS Milano; VOCI Volontari Cittadini; Volontari
Francescani Milano; Invetta!; Save The Dogs and Other Animals;
International Rescue Committee Italia

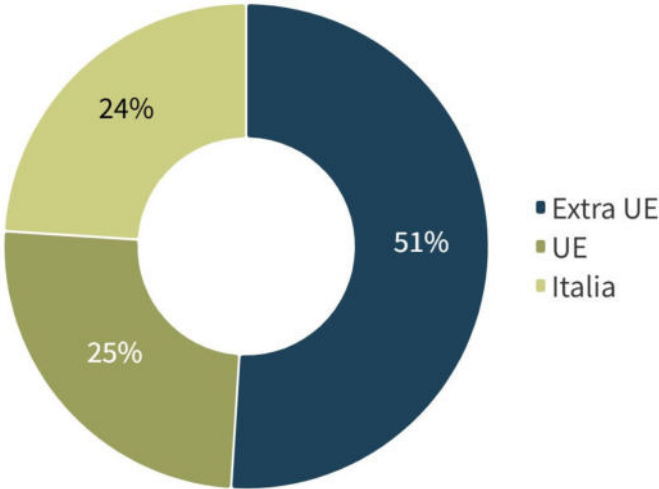


Grafico 174. Unità mobile Strade Nuove
Distribuzione per provenienza

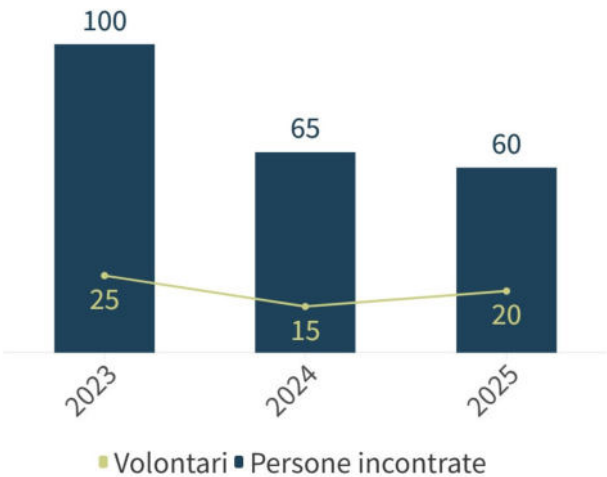


Grafico 175. Unità mobile Strade Nuove
Numero di persone accolte

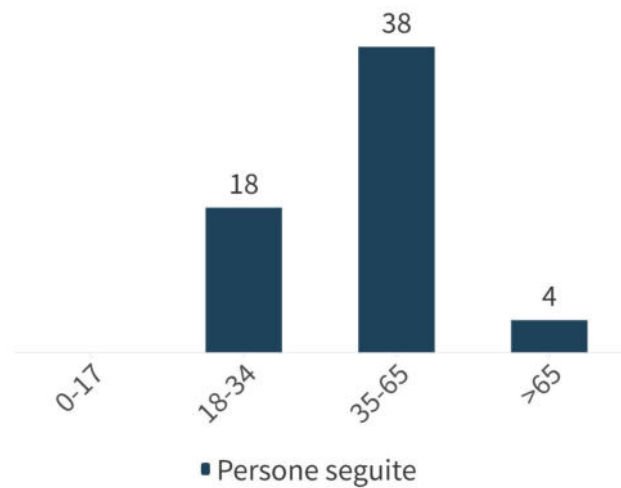


Grafico 176. Unità mobile Strade Nuove
Composizione delle persone accolte per età

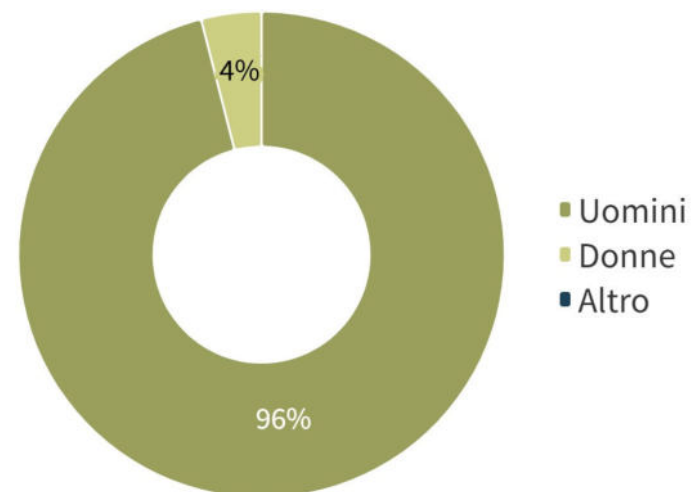


Grafico 177. Unità mobile Strade Nuove
Distribuzione per genere

ALLEGATO 1 | BILANCIO CONSOLIDATO

Fondazione Casa della Carità

BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2025
STATO PATRIMONIALE

ATTIVITA'	Istituzionale 2025	Onlus 2025	Consolidato 2025	Istituzionale 2024	Onlus 2024	Consolidato 2024	differenza
Immobilizzazioni immateriali nette	4.633.293,85	-	4.633.293,85	4.608.324,04	-	4.608.324,04	(35.030)
Immobilizzazioni materiali nette	3.781.550,80	87.713,69	3.849.273,49	2.069.854,85	90.548,73	2.160.403,58	1.679.670
Immobilizzazioni Finanziarie	3.687.694,15	20.781,79	3.913.675,94	4.310.109,44	21.223,78	4.337.382,23	(423.616)
Crediti diversi	1.187.735,33	1.171.313,01	2.359.048,34	465.021,32	1.264.708,01	1.729.729,33	620.310
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	200.000,00	-	200.000,00	295.205,00	12.825,71	307.830,71	(107.831)
Disponibilità liquide	113.947,53	883.033,89	978.981,42	19.666,84	808.367,19	828.033,83	148.918
Rischi e riacconti attivi	23.784,01	7.977,17	31.741,18	35.837,08	17.142,80	52.979,68	(21.238)
TOTALE ATTIVITA'	13.807.394,67	2.158.819,55	15.984.214,22	11.670.107,35	2.223.616,03	14.093.723,38	1.670.491
PASSIVITA'	Istituzionale 2025	Onlus 2025	Consolidato 2025	Istituzionale 2024	Onlus 2024	Consolidato 2024	differenza
Patrimonio netto	11.708.352,51	1.393.717,78	10.312.644,73	9.895.292,85	544.040,02	9.351.252,83	961.392
Fondi per rischi e oneri	627.224,86	65.410,96	692.635,82	365.202,41	52.000,00	437.202,41	255.433
Fondo trattamento di fine rapporto	58.798,31	1.065.965,00	1.124.681,31	91.224,68	971.550,81	1.062.775,29	61.606
Debiti verso banche	614.908,00	109.475,62	975.385,22	798.609,21	185.411,37	964.320,58	11.065
Debiti verso finanziatori entro 12 mesi	-	1.272,00	1.272,00	4.218,00	7.632,00	11.850,00	(10.578)
Debiti verso finanziatori oltre 12 mesi	-	10.812,00	10.812,00	-	12.064,00	12.064,00	(1.272)
Debiti verso fornitori	189.883,38	859.648,40	1.049.509,78	285.839,63	741.010,95	1.026.849,78	22.660
Debiti tributari	31.405,40	19.757,63	51.163,03	15.135,56	23.107,31	38.242,87	12.920
Debiti verso istituti previdenziali	38.964,51	201.830,71	240.795,32	38.174,24	179.692,04	216.867,16	23.929
Debiti verso dipendenti e collaboratori	38.428,28	314.687,42	353.206,70	44.083,71	349.047,97	392.141,68	(38.845)
Altri debiti	301.648,72	850.389,59	1.152.018,31	312.017,86	298.118,90	580.136,76	571.862
Rischi e riacconti passivi	-	-	-	-	-	-	0
TOTALE PASSIVITA'	13.807.394,67	2.158.819,55	15.984.214,22	11.670.107,35	2.223.616,03	14.093.723,38	1.670.491

ALLEGATO 1 | BILANCIO CONSOLIDATO

Fondazione Casa della Carità

BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2025
CONTO ECONOMICO

Proventi	Istituzionale 2025	Onlus 2025	Consolidato 2025	Istituzionale 2024	Onlus 2024	Consolidato 2024	delta
PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE	996.519,82	1.754.485,09	2.751.004,91	665.992,58	1.642.071,37	2.329.063,95	421.941
contributi da enti pubblici	-	-	-	-	-	-	0
contributi da enti privati	735.000,00	185.000,00	920.000,00	414.000,00	76.000,00	492.000,00	428.000
contributi da privati	6.519,82	10.000,00	16.519,82	-	10.000,00	10.000,00	6.520
contributi 8 per mille arcidiocesi	200.000,00	-	200.000,00	200.000,00	-	200.000,00	0
contributi 5 per mille	-	80.546,27	80.546,27	-	78.263,30	78.263,30	2.283
contributi su progetti Comune di Milano	-	1.232.118,91	1.232.118,91	-	1.167.915,83	1.167.915,83	64.201
contributi su progetti da enti pubblici	-	163.661,81	163.661,81	-	188.009,92	188.009,92	(24.348)
contributi su progetti da enti privati	55.000,00	83.160,00	138.160,00	72.992,58	119.882,32	192.874,90	(54.715)
PROVENTI DA CONVENZIONI	-	1.031.036,98	1.031.036,98	-	1.135.596,40	1.135.596,40	(104.559)
convenzioni comune di milano	-	667.037,43	667.037,43	-	752.105,97	752.105,97	(85.069)
convenzioni prefettura di milano	-	363.999,55	363.999,55	-	370.175,43	370.175,43	(6.176)
convenzioni altri enti pubblici	-	-	-	-	-	-	0
altre convenzioni	-	-	-	-	13.315,00	13.315,00	(13.315)
DONAZIONI E RACCOLTA FONDI	2.390.748,75	1.926.486,37	4.317.235,12	1.199.630,85	2.032.833,78	3.223.464,63	1.093.770
donazioni	15.700,00	1.685.081,88	1.700.781,88	5.998,68	1.680.523,51	1.686.522,17	14.280
donazioni on-line	-	76.872,67	76.872,67	-	75.745,00	75.745,00	1.128
donazioni regolari	-	133.547,00	133.547,00	-	136.312,00	136.312,00	(2.765)
omaggi	-	10.436,32	10.436,32	29,28	127,56	156,84	10.279
lasciti ed eredità	2.375.048,75	20.548,50	2.395.597,25	937.602,91	140.125,71	1.077.728,62	1.317.869
donazioni immobili	-	-	-	247.000,00	-	247.000,00	(247.000)
ALTRI RICAVI E PROVENTI	100.574,18	15.029,71	115.603,89	54.525,91	23.810,61	78.336,52	37.267
rimborso spese conduzione appartamenti	10.051,18	-	10.051,18	2.164,15	-	2.164,15	7.887
rimborso spese appartamenti aler	11.917,50	-	11.917,50	21.531,77	-	21.531,77	(9.614)
risarcimenti da assicurazioni	1.281,00	12.495,00	13.776,00	-	-	-	13.776
rimborso personale cariche pubbliche	-	-	-	-	4.003,20	4.003,20	(4.003)
rimborsi vari	-	436,57	436,57	-	10.485,56	10.485,56	(10.049)
ricavi diversi	4.114,00	-	4.114,00	3.408,67	-	3.408,67	706
ricavi diversi - affitto Moscovia	-	-	-	26.400,00	-	26.400,00	(26.400)
plusvalenze alienazione immobilizzi	70.000,00	-	70.000,00	800,00	-	800,00	69.200
sopravvenienze attive	3.210,50	2.098,14	5.308,64	221,32	9.321,85	9.543,17	(4.235)
UTILIZZO ACCANTONAMENTI	7.503,47	39.500,00	47.003,47	19.503,47	37.500,00	57.003,47	(10.000)
utilizzo acc.li progetti futuri	-	-	-	10.000,00	-	10.000,00	(10.000)
utilizzo acc.li impegni futuri	-	32.000,00	32.000,00	2.000,00	30.000,00	32.000,00	0
utilizzo acc.li ristrutturazione e manutenzione	7.503,47	-	7.503,47	7.503,47	-	7.503,47	0
utilizzo acc.li liberalità destinate	-	7.500,00	7.500,00	-	7.500,00	7.500,00	0
PROVENTI FINANZIARI	124.497,23	877,26	125.374,49	156.077,15	1.131,06	157.208,21	(31.834)
risultato gestione titoli vincolati	124.486,95	-	124.486,95	156.063,80	-	156.063,80	(31.577)
interessi attivi	0,07	841,66	841,73	3,04	1.122,23	1.125,27	(284)
arrotondamenti sconti abbuoni attivi	10,21	35,60	45,81	10,31	8,83	19,14	27
altri proventi finanziari	-	-	-	-	-	-	0
TOTALE PROVENTI	3.619.843,45	4.767.415,41	8.387.258,86	2.107.729,96	4.872.943,22	6.980.673,18	1.406.586

ALLEGATO 1 | BILANCIO CONSOLIDATO

Fondazione Casa della Carità

BILANCIO CONSOLIDATO AL 31 dicembre 2025
CONTO ECONOMICO

Oneri	Istituzionale 2025	Onlus 2025	Consolidato 2025	Istituzionale 2024	Onlus 2024	Consolidato 2024	delta
COSTI MATERIE PRIME E DI CONSUMO	9.729,68	120.267,94	129.997,60	10.280,52	84.679,83	94.960,35	35.037
ACQUISTI VARI	10.082,17	31.677,78	41.759,95	4.976,83	29.342,63	34.319,46	7.440
COSTI SERVIZI DIRETTO FUNZIONAMENTO	124.272,34	1.097.445,66	1.221.718,00	84.258,52	1.039.183,99	1.123.442,51	98.275
COSTI SERVIZI UTENZE	219.568,16	20.057,39	239.625,55	214.042,01	45.054,20	259.096,21	(19.471)
COSTI PER SERVIZI MANUTENZIONE	362.481,39	39.211,62	401.693,01	83.736,19	20.443,56	104.179,75	297.513
COSTI PER SERVIZI RACCOLTA FONDI	9.876,76	779.051,76	788.928,52	14.760,68	890.949,45	905.710,13	(116.782)
COSTI PER SERVIZI GENERALI	161.133,55	254.700,58	415.834,13	117.844,28	229.627,06	347.471,34	68.363
COSTI PER GODIMENTO BENI DI TERZI	95.146,57	269.673,61	364.820,18	83.968,05	205.446,35	289.414,40	75.406
SALARIE STIPENDI	259.914,52	2.141.977,14	2.401.891,66	247.606,53	2.063.637,01	2.311.243,54	90.648
ONERI SOCIALI	87.055,23	601.074,59	688.129,82	81.843,14	574.165,44	656.008,58	32.121
TRATTAMENTO FINE RAPPORTO	30.947,84	171.739,43	202.687,27	28.086,25	160.917,14	189.003,39	13.684
AMMORTAMENTI BENI IMMATERIALI	62.118,29	-	62.118,29	62.673,64	-	62.673,64	(555)
AMMORTAMENTI BENI MATERIALI	22.444,52	35.077,57	57.522,09	19.297,85	33.377,05	52.674,90	4.847
SVALUTAZIONE CREDITI ATTIVO CIRCOLANTE	-	-	-	14.500,00	-	14.500,00	(14.500)
ALTRI ACCANTONAMENTI	-	-	-	93.900,00	52.000,00	145.900,00	(145.900)
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	246.052,10	42.000,60	288.052,70	193.883,73	26.316,75	160.200,48	127.852
INTERESSI E ONERI FINANZIARI	88.775,69	5.837,50	94.613,19	106.186,42	4.342,78	110.529,20	(16.116)
IMPOSTE	19.175,00	-	19.175,00	17.952,00	-	17.952,00	1.223
TOTALE COSTI	1.808.773,79	5.609.593,17	7.418.366,96	1.419.796,64	5.459.483,24	6.879.279,88	539.087
Avanzo (Disavanzo) di gestione	1.811.069,66	(842.177,76)	968.891,90	687.933,32	(588.540,02)	101.393,30	867.489
TOTALE A PAREGGIO	3.619.843,45	4.767.415,41	8.387.258,86	2.107.729,96	4.872.943,22	6.980.673,18	1.406.586

Open Impact
Aris Tufexis
Agnese Pacinico

Casa della Carità

Report d'impatto sociale

ALLEGATO 2 | REPORT DI IMPATTO SOCIALE

Casa della Carità: Report d'Impatto Sociale

Indice dei contenuti

Introduzione.....	4
1. Oggetto della valutazione.....	5
2. Metodologia di valutazione.....	8
2.1 Introduzione alla nozione di valutazione d'impatto.....	8
2.2 La metodologia di valutazione di impatto sociale.....	8
Primo step – "co-design del modello di impatto".....	9
Secondo step – Raccolta e analisi dati.....	10
Terzo step – Elaborazione reportistica quali-quantitativa.....	10
Quarto step – analisi SROI.....	10
2.3 Impact Framework.....	11
2.4 Struttura di raccolta dati di Casa della Carità.....	14
3. Risultati della valutazione.....	17
Area di outcome "Educazione e formazione".....	17
Area di outcome "Salute e benessere".....	20
Area di outcome "Politiche e servizi di welfare".....	21
Area di outcome "Coesione sociale".....	23
Area di outcome "Sviluppo rete territoriale e comunità educante".....	26
Area di outcome "Abitare e benessere materiale".....	27
4. Impatto monetizzato – il Social Return On Investment (SROI).....	28
4.1 Introduzione all'analisi SROI.....	28
4.2 Le proxy finanziarie.....	30
4.2.1 Educazione e formazione.....	30
4.2.2 Salute e benessere.....	31
4.2.3 Politiche e servizi di welfare.....	31
4.2.4 Coesione sociale.....	32
4.2.5 Sviluppo della rete e comunità educante.....	32
4.2.6 Abitare e benessere materiale.....	33
4.3 Interpretazione dei risultati.....	33
4.4 Limiti e avvertenze interpretative.....	36
Cosa lo SROI non è.....	36
5. Considerazioni valutative.....	38
5.1 Un modello di intervento integrato: la relazione come dispositivo abilitante.....	38

Open /impact®

2

Casa della Carità: Report d'Impatto Sociale

5.2 Il percorso come unità di analisi.....	39
5.3 Risultati per area: lettura interpretativa.....	40
5.4 La rete come leva strategica.....	41
5.5 Raccomandazioni per il rafforzamento della valutazione, della struttura dati e della progettazione dei servizi.....	42
Bibliografia.....	44

Open /impact®

3

Introduzione

Il presente report di valutazione d'impatto sociale restituisce una lettura integrata e sistematica del valore generato dalla Fondazione Casa della Carità, superando una visione limitata alle sole attività erogate per concentrarsi sui cambiamenti prodotti nelle persone e nel contesto territoriale. Attraverso un approccio metodologico quali-quantitativo e l'applicazione del framework SROI, l'analisi ricostruisce in modo rigoroso le traiettorie di intervento che vanno dalla risposta ai bisogni primari fino all'attivazione di percorsi di inclusione sociale, educativa e abitativa. Il report mette in evidenza come l'impatto della Fondazione si sviluppi lungo una pluralità di dimensioni, evidenziando il ruolo centrale della relazione come dispositivo abilitante dei processi di cambiamento. In questo senso, il documento non si limita a rendicontare risultati, ma offre uno strumento di comprensione strategica utile a orientare le future scelte progettuali e a comunicare in modo trasparente e fondato il valore sociale generato.

La lettura del presente report narrativo è inoltre pensata in complementarità con la consultazione della dashboard interattiva allegata, accessibile tramite [link](#), che consente di esplorare in forma grafica e dinamica i principali risultati dell'analisi, favorendo una comprensione immediata e approfondita delle evidenze emerse.

1. Oggetto della valutazione

Le attività oggetto della presente valutazione si collocano all'interno del modello di intervento della Fondazione Casa della Carità, caratterizzato da un approccio integrato che combina servizi di risposta ai bisogni primari con azioni educative e culturali orientate alla promozione dell'inclusione sociale.

I servizi selezionati si articolano lungo un continuum di presa in carico che va dall'accesso a servizi di prima soglia fino a interventi più strutturati e personalizzati.

È importante precisare che, ai fini della presente valutazione, l'analisi dei servizi di accoglienza non considera la totalità delle persone che hanno effettuato accessi ai servizi docce e guardaroba, inclusi coloro che erano già inseriti in percorsi attivi all'interno della Casa della Carità. Il perimetro valutativo si concentra invece sulle persone per le quali docce e guardaroba hanno rappresentato una porta di accesso alla Fondazione e un primo punto di aggancio relazionale, a partire dal quale è stato possibile osservare l'eventuale attivazione di percorsi successivi di orientamento, accompagnamento o presa in carico.

TAB. 1: Schema dei servizi e progetti di Fondazione Casa della Carità selezionati per la valutazione d'impatto

Ambito di attività	Ambito specifico di attività	Servizio/ progetto
Accoglienza	Servizi di bassa soglia	Docce
		Guardaroba
	Servizi strutturati	Ospitalità residenziale
		Sportello di tutela legale
		Cura della salute (fisica e mentale)
Cultura	Attività educative nido e scuola infanzia	Oggi leggo da protagonista
	Attività educative scuola secondaria di II grado	Pagine di libertà
		Società di lettura
		Souq film festival "diversità e diritti una risorsa comune"

Il primo ambito è rappresentato dai servizi di accoglienza, che costituiscono il punto di ingresso principale per persone in condizioni di grave marginalità sociale. In questo contesto, il servizio docce svolge una funzione essenziale di risposta ai bisogni primari di igiene personale, ma si configura al tempo stesso come spazio relazionale in cui si avvia il primo contatto tra beneficiari e operatori. Il servizio è rivolto prevalentemente a persone

ALLEGATO 2 | REPORT DI IMPATTO SOCIALE

Casa della Carità: Report d'Impatto Sociale

senza fissa dimora, spesso caratterizzate da condizioni di forte precarietà abitativa, economica e giuridica, e presenta una significativa eterogeneità in termini di provenienza geografica, età e percorsi di vita. La continuità di accesso e la dimensione informale del servizio favoriscono la costruzione di relazioni di fiducia, elemento cruciale per l'eventuale attivazione di percorsi successivi.

In continuità con questa funzione di primo aggancio si colloca il servizio guardaroba, che risponde al bisogno di accesso a beni materiali di prima necessità, ampliando al contempo la platea dei beneficiari anche a nuclei familiari in condizioni di vulnerabilità economica. Analogamente al servizio docce, il guardaroba rappresenta non solo un dispositivo di distribuzione, ma uno spazio di ascolto e orientamento, in cui emergono bisogni più complessi e si rafforza la relazione con la struttura.

A partire da questo primo livello di accesso, si attivano i servizi di secondo livello, che rispondono a bisogni più articolati e richiedono una presa in carico più strutturata. Tra questi, lo sportello di tutela legale svolge un ruolo centrale nel supportare i beneficiari nella gestione di pratiche amministrative e giuridiche, con particolare riferimento alla regolarizzazione dello status documentale e all'accesso ai diritti di cittadinanza. L'intervento legale si configura spesso come porta di ingresso per una presa in carico più ampia, in quanto consente di far emergere bisogni latenti e di attivare percorsi integrati di supporto.

Parallelamente, i servizi di cura della salute offrono un intervento integrato che combina assistenza medica e supporto alla salute mentale, rivolgendosi in particolare a persone che incontrano barriere nell'accesso al sistema sanitario pubblico. L'approccio adottato si basa su una visione olistica della persona, in cui la dimensione clinica è strettamente connessa a quella sociale, e mira non solo alla gestione del bisogno sanitario immediato, ma anche all'accompagnamento verso percorsi di cura continuativi.

Per una quota più limitata di beneficiari, il percorso si sviluppa ulteriormente nell'ospitalità residenziale, che rappresenta il livello più intensivo di intervento. Questo servizio si rivolge a una popolazione eterogenea (adulti soli, donne con figli, famiglie e giovani migranti) ed è strutturato attraverso progetti personalizzati di accompagnamento all'autonomia. L'intervento si caratterizza per la presenza di équipe multidisciplinari e per un lavoro educativo e relazionale continuativo, volto a sostenere processi di stabilizzazione e inclusione sociale.

All'interno del secondo ambito di intervento, i servizi culturali e educativi della Fondazione si configurano come dispositivi strutturati di apprendimento esperienziale, orientati non solo alla trasmissione di contenuti, ma alla costruzione di competenze relazionali, civiche ed espressive. Le attività si articolano in funzione dei diversi target, mantenendo una coerenza metodologica fondata su partecipazione attiva, narrazione e relazione.

Per quanto riguarda la scuola dell'infanzia, le attività si sviluppano principalmente attraverso percorsi di promozione della lettura e laboratori esperienziali progettati in stretta collaborazione con le educatrici, a partire dai bisogni specifici delle classi. L'utilizzo di strumenti come il Kamishibai - una forma di narrazione visiva che combina immagini e racconto orale - consente di superare barriere linguistiche e cognitive, favorendo la partecipazione anche di bambini con background migratorio o difficoltà di apprendimento. Le attività non si limitano alla lettura passiva, ma prevedono momenti di rielaborazione attraverso il dialogo, il gioco simbolico e la manipolazione, permettendo ai bambini di esprimere esperienze personali e costruire significati condivisi. In questo senso, il laboratorio diventa uno spazio di socializzazione e inclusione, in cui la diversità linguistica e culturale viene valorizzata come risorsa educativa. La documentazione delle attività e il coinvolgimento delle famiglie contribuiscono inoltre a rafforzare il legame tra contesto scolastico e comunità.

Open /impact®

6

Casa della Carità: Report d'Impatto Sociale

Nel segmento delle scuole secondarie di secondo grado, le attività assumono una struttura più articolata e si sviluppano lungo percorsi di medio-lungo periodo che integrano formazione, produzione culturale e restituzione pubblica. I progetti si basano su una logica di apprendimento trasformativo, in cui i partecipanti sono chiamati a confrontarsi con contesti e soggetti esterni alla propria esperienza quotidiana.

In particolare, il progetto Pagine di Libertà si articola in più fasi che combinano momenti formativi, laboratori espressivi e incontri tra studenti e persone detenute della Casa Circondariale di San Vittore, che rappresentano un elemento strutturale del percorso. Dopo una prima fase di preparazione, centrata su lettura, analisi testuale e attività teatrali, i partecipanti entrano in relazione attraverso incontri (anche mediati da strumenti digitali), in cui condividono riflessioni e costruiscono narrazioni comuni. Il percorso culmina nella produzione di materiali culturali e in una restituzione pubblica, che consente di dare visibilità all'esperienza e di amplificarne l'impatto. Questo processo favorisce lo sviluppo di competenze critiche e relazionali, oltre a promuovere una rielaborazione dei temi legati alla giustizia, alla libertà e alla cittadinanza.

Analogamente, il progetto Società di Lettura utilizza la lettura condivisa come dispositivo di incontro tra studenti e detenuti della Casa Circondariale di San Vittore, costruendo uno spazio di dialogo basato sull'interpretazione collettiva di un testo. Le attività comprendono momenti di lettura ad alta voce, scrittura personale, drammatizzazione e laboratori artistici, con l'obiettivo di favorire l'espressione individuale e la costruzione di significati condivisi. Anche in questo caso, la dimensione relazionale è centrale: il testo diventa uno strumento per superare distanze sociali e culturali, permettendo ai partecipanti di riconoscersi come interlocutori attivi all'interno di un processo comune.

Il percorso legato al Souq Film Festival - "Diversità e diritti: una risorsa comune" introduce una componente fortemente orientata alla produzione e alla creatività, ma non prevede il coinvolgimento diretto delle persone detenute. Dopo una fase teorica, in cui gli studenti sono coinvolti in incontri su temi quali migrazione, identità di genere, salute mentale e ambiente attraverso la visione di cortometraggi e il dialogo con esperti, le attività si sviluppano in laboratori pratici (audiovisivi, podcast, teatro). In questa fase, i partecipanti acquisiscono competenze tecniche e narrative, producendo contenuti originali che vengono successivamente presentati in contesti pubblici. Il carattere laboratoriale e la centralità della produzione favoriscono un apprendimento attivo, in cui le competenze si sviluppano attraverso il fare e il confronto con gli altri.

Nel loro insieme, le attività educative si distinguono per alcuni elementi trasversali. In primo luogo, la centralità della relazione come strumento di apprendimento: sia nei contesti scolastici sia, in modo specifico, nei progetti che coinvolgono il carcere, il cambiamento avviene attraverso il confronto diretto tra persone con esperienze diverse. In secondo luogo, l'uso di linguaggi espressivi (letterari, teatrali, audiovisivi) come strumenti per facilitare la partecipazione e la rielaborazione personale. Infine, la presenza di momenti di restituzione pubblica, che permettono di trasformare l'esperienza educativa in un processo di produzione culturale con rilevanza sociale.

Questi elementi contribuiscono a configurare i servizi educativi non solo come attività formative, ma come spazi di costruzione di competenze, relazioni e significati, in grado di incidere sia sui partecipanti diretti sia sul contesto comunitario più ampio.

Open /impact®

7

2. Metodologia di valutazione

2.1 Introduzione alla nozione di valutazione d'impatto

Prima di presentare il modello di valutazione impatto specifico di Fondazione Casa della Carità è necessario fare una premessa su che cosa si intende per impatto sociale e sulla metodologia adottata per la sua elaborazione. In questa sede si propone un'argomentazione sintetica e divulgativa; il lettore che volesse approfondire ulteriormente la tematica troverà un'apposita sezione della bibliografia dedicata al tema impatto.

Il tentativo di individuare e misurare l'impatto parte da una sfida complessa, ossia il superamento del concetto di valore come oggetto mono-dimensionale unicamente finanziario e il relativo allargamento alle dimensioni di valore sociale ed ambientale.

La valutazione di impatto nasce infatti in un contesto culturale di misurazione delle performance degli interventi ancora fortemente legato ad una *forma mentis* che valorizza prevalentemente o esclusivamente la dimensione economica. Con il concetto di impatto si cerca invece di individuare e valutare i risultati che un progetto, un programma, una politica o un'organizzazione, è in grado di generare dal punto di vista economico, ambientale e sociale. L'impatto pertanto può essere considerato come un tentativo di recuperare la complessità degli effetti delle organizzazioni, delle politiche pubbliche, dei programmi o dei progetti, che nel tempo è stato ridotto alle sole ricadute economiche, creando ristrettezza di vedute sia in termini di valutazione dei risultati che di pianificazione strategica di lungo periodo.

Nonostante il concetto di impatto sia sempre più presente nel dibattito pubblico e accademico, la progettazione e la valutazione delle politiche pubbliche e degli interventi sociali e ambientali non si è ancora attrezzata di strumenti ufficiali efficaci, e le valutazioni tecniche di impatto sociale sono necessarie proprio per colmare tale vuoto metodologico. Questa tipologia di studio ha la funzione di elaborare e utilizzare strumenti concettuali e tecnici avanzati per fare emergere in modo più preciso e scientifico possibile gli impatti positivi sociali e riconoscerne il valore multidimensionale (economico, sociale, ambientale). In linea generale, la realizzazione della valutazione d'impatto oltre alla finalità principale di monitorare e verificare la realizzazione dei cambiamenti attesi ed essere uno strumento per la progettazione di quelli futuri, presenta altri obiettivi che possono essere utili nell'immediato alle organizzazioni che intraprendono questo processo. Innanzitutto, le attività propedeutiche alla definizione del modello di valutazione di impatto consentono alle organizzazioni di auto-valutarsi internamente analizzando le loro strategie e avviando processi virtuosi di *management* orientati a migliorare la pianificazione interna. In secondo luogo, avendo la fotografia delle condizioni iniziali e aggiornandola nel tempo, si ha una restituzione dell'evoluzione dei bisogni sociali, con la possibilità di verificare già in itinere e non solamente ex post l'efficacia dell'intervento e di adottare misure migliorative in base alle evidenze che via via emergono.

2.2 La metodologia di valutazione di impatto sociale

Il gruppo di lavoro di Open Impact, da un punto di vista metodologico utilizza metodi misti quali-quantitativi, con approcci diversi a seconda delle esigenze di progetto e della disponibilità di dati. La scelta di come combinare

metodi puramente qualitativi (come quello basato sulla teoria) con metodi quantitativi (come analisi costi-benefici o analisi quasi sperimentali) è legata strettamente alle domande di valutazione.

Si specifica che il gruppo di lavoro si avvale dell'utilizzo della piattaforma creata come Spin-off della ricerca a maggio 2019: (<https://www.openimpact.it>). La logica alla base della piattaforma digitale di Open Impact è quella di ribaltare la prospettiva dell'impatto sociale e aggregare dati bottom-up da valutazioni esistenti in tutto il mondo per creare patterns di aree di outcome, indicatori e proxy rispetto a specifici ambiti di intervento.

Per la selezione delle fonti che alimentano la piattaforma sono stati presi in considerazione i repositories più accreditati di report di misurazione e valutazione di impatto sociale di progetti di innovazione sociale. Tali repository sono: Social Value, Social Finance UK, Issuelab, New Economic Foundation. Sono stati individuati circa 1000 report contenenti dati coerenti e, fra questi, si è scelto di considerare prioritariamente quelli che hanno superato un processo di review o di validazione esterna condotta da organi indipendenti (ad oggi sono stati importati i dati di circa 300 report e 4000 impatti analizzati - il database è in continua espansione).

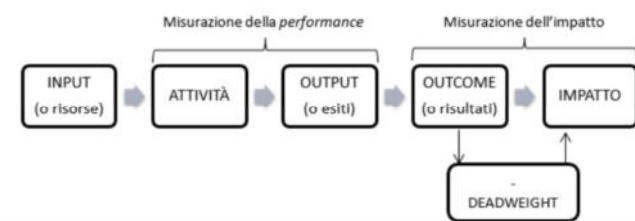
Per comprendere come si realizza concretamente una valutazione di impatto è utile descriverla divisa nei suoi 4 step principali:

- Co-design del modello di impatto
- Raccolta e analisi dati
- Elaborazione reportistica quali-quantitativa
- Analisi SROI

Primo step: "co-design del modello di impatto"

Questa fase prevede inizialmente la costruzione in sessioni di co-design della ToC (Teoria del cambiamento del progetto) e delle modalità di raccolta dati.

La Teoria del Cambiamento è una metodologia che consente di tenere traccia delle relazioni causali tra le attività di progetto e l'impatto generato, secondo lo schema grafico di elaborazione sotto riportato.



In questo modo si supportano le organizzazioni del progetto ad individuare gli impatti che intendono generare e a strutturarli concettualmente in un modello di impatto coerente, all'interno del quale si individuano le aree di cambiamento (outcome) specifiche e gli indicatori per monitorare e misurare gli impatti selezionati. In seguito, si procede con la definizione degli strumenti e delle modalità di raccolta dati. Riassumendo i passaggi concreti da effettuare sono i seguenti:

- Definizione della ToC del progetto;
- Individuazione delle aree di outcome;
- Definizione della tipologia di outcome: hard, soft;
- Definizione della cashability dell'outcome;
- Individuazione di indicatori quali-quantitativi
- Collegamento agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) - ONU;
- Collegamento alle dimensioni del Benessere Equo e Sostenibile (BES) - ISTAT;
- Elaborazione degli indicatori per ogni outcome, per misurare il cambiamento generato, e relativo data framework (quali dati raccogliere);
- Individuazione delle possibili proxy finanziarie per tradurre in metrica finanziaria il cambiamento generato e il relativo valore sociale;
- Costruzione degli strumenti di monitoraggio (questionari) per i diversi stakeholder oggetto della rilevazione.

Secondo step: raccolta e analisi dati

Strutturato il modello di impatto e le modalità di rilevazione si passa alla fase di raccolta dati. Attraverso fondamentali azioni di coordinamento a carico delle organizzazioni che realizzano le attività, sono raccolti i dati necessari al monitoraggio di progetto mediante la somministrazione dei questionari realizzati.

Una volta raccolti i dati vengono sistematizzati in un database e si procede alla loro elaborazione e analisi per confluire nel report di impatto sociale.

Terzo step: elaborazione reportistica quali-quantitativa

Una volta analizzati i dati dei questionari viene stilato il presente report di impatto prevedendo reportistica testuale, e digitale con dashboard e programmi di data visualization (es: PowerBI, Infogram) volti a fornire una panoramica dei risultati ottenuti chiara e comunicabile.

Quarto step: analisi SROI

Infine, la metodologia prevede, laddove possibile, il calcolo dello SROI (Social Return on Investment). Lo SROI è un framework usato per misurare e monitorare i valori di impatto rilevati durante la valutazione. Lo SROI, valorizzando economicamente variabili che di per sé non hanno un'unità di misura monetaria, cerca di ridurre le disuguaglianze

ed il degrado ambientale e di migliorare il benessere incorporando al suo interno costi e benefici sociali e ambientali. In particolare, vengono inseriti all'interno del calcolo SROI solo gli outcome il cui indicatore può essere ricondotto ad una proxy finanziaria.

2.3 Impact Framework

TAB. 2: Impact framework di Fondazione Casa della carità

Area di outcome	Outcome	Indicatori	Stakeholder
Educazione e formazione	Promozione di valori morali e aumento delle conoscenze civiche (A)	N. di beneficiari che riportano un miglioramento nella sensibilizzazione e conoscenza delle tematiche della fondazione (coesione sociale, accoglienza, cura) (A)	Studenti; Detenuti
	Miglioramento delle competenze socio-emotive (B)	N. di beneficiari che riportano un miglioramento delle competenze socio-emotive (B)	Studenti; Detenuti
	Miglioramento delle soft e life skills (C)	N. di beneficiari che riportano un miglioramento nelle competenze cognitive, pratiche e comunicative (C)	Studenti; Detenuti
	Innovazione didattica (D)	N. di beneficiari che ritiene che il progetto abbia introdotto metodologie innovative (D.1)	Studenti; Detenuti
		N. nuove metodologie implementate (D.2)	Studenti; Detenuti
	Miglioramento dell'orientamento lavorativo (E)	N. di attività di orientamento implementate (E.1)	Studenti; Detenuti
		N. di beneficiari che dichiarano una migliorata conoscenza del mondo del lavoro e di diverse tipologie di esperienze professionali (E.2)	Studenti; Detenuti
	Salute e benessere		
	Empowerment personale (autostima) (F)	N. di beneficiari che riscontrano un aumento della fiducia in se stessi (F)	Studenti; Detenuti
	Miglioramento della salute psico-fisica (G)	N. di visite all'ambulatorio per la salute fisica e mentale (G.1)	Beneficiari dei servizi di accoglienza
		N. di beneficiari che hanno aderito totalmente o in parte al percorso terapeutico indicato (G.2)	Beneficiari dei servizi di accoglienza
Politiche e servizi di welfare	Aumento dell'accesso ai servizi di prima soglia (docce-guardaroba) (H)	N. di beneficiari che accedono al servizio DOCCE (H.1)	Beneficiari dei servizi di accoglienza

ALLEGATO 2 | REPORT DI IMPATTO SOCIALE

Casa della Carità: Report d'Impatto Sociale

		N. di beneficiari che accedono al servizio GUARDAROBA (H.2)	Beneficiari dei servizi di accoglienza
	Aumento dell'accesso ai servizi di welfare (I)	N. di prese in carico da parte dei servizi di supporto legale (I.1)	Beneficiari dei servizi di accoglienza
		N. di invii ai servizi sanitari esterni (I.2)	Beneficiari dei servizi di accoglienza
	Aumento dell'accesso a procedure di regolamentazione documentale (L)	Numero di beneficiari che portano a buon fine le pratiche documentali (L)	Beneficiari dei servizi di accoglienza
Coesione sociale	Aumento del senso di appartenenza alla comunità (M)	N. di beneficiari che dichiarano un maggiore senso di appartenenza alla comunità (M)	Studenti; Detenuti
	Aumento dell'inclusione dei genitori nella comunità educante (N)	N. genitori che partecipano attivamente ad attività collaterali al progetto (N)	Studenti
	Coinvolgimento di fasce vulnerabili della popolazione (O)	N. di beneficiari in condizione di marginalità coinvolti nel progetto (O.1)	Detenuti; Beneficiari dei servizi di accoglienza
		N di persone in condizione di marginalità che si sono sentite coinvolte nel progetto (O.2)	Detenuti
	Miglioramento delle relazioni sociali e/o familiari (P)	N. di beneficiari che dichiarano un migliorato rapporto con i compagni grazie al progetto (P.1)	Studenti; Detenuti
		N. di persone che dichiarano un miglioramento delle proprie relazioni familiari e/o sociali (P.2)	Studenti; Detenuti
Sviluppo rete e comunità educante	Potenziamento dell'ecosistema sociale locale (Q)	N. di collaborazioni (progetti e servizi) attive in rete (Q.1)	ETS; PA; Imprese
		N. di progettazioni avviate (Q.2)	ETS; PA; Imprese
		N. di accordi formali (Q.3)	ETS; PA; Imprese
	Aumento del coinvolgimento delle organizzazioni locali (R)	N. di nuove organizzazioni locali coinvolte grazie al progetto (con intensità almeno 4 da indice di analisi rete) (R)	ETS; PA; Imprese
Abitare e benessere materiale	Aumento inclusione abitativa (S)	N. di persone provenienti da vulnerabilità socioeconomica che accedono a soluzioni abitative (S)	Beneficiari dei servizi di accoglienza

Casa della Carità: Report d'Impatto Sociale

Come possiamo vedere dalla tabella soprastante, il framework di impatto è articolato in 6 aree di outcome, per un totale di 17 outcome e 25 indicatori. La struttura riflette la doppia natura dell'intervento: da un lato le attività culturali ed educative, dall'altro i servizi di accoglienza, con alcune aree che attraversano entrambe le linee di intervento e ne misurano l'impatto in modo integrato.

Educazione e formazione è l'area più articolata del framework, con 5 outcome e 7 indicatori, tutti riferiti esclusivamente alle attività culturali e ai target studenti e detenuti. Gli outcome coprono dimensioni che vanno dalla sensibilizzazione civica allo sviluppo di competenze socio-emotive e trasversali, fino all'innovazione didattica e all'orientamento lavorativo.

Salute e benessere è l'unica area in cui i due ambiti di intervento si incontrano: l'empowerment personale riguarda sia il versante culturale sia quello dell'accoglienza, mentre il miglioramento della salute psicofisica è rilevato esclusivamente sui beneficiari dei servizi di accoglienza, attraverso indicatori di accesso e aderenza ai percorsi di cura.

Politiche e servizi di welfare concentra 3 outcome e 5 indicatori, tutti riferiti ai servizi di accoglienza. L'area misura la capacità del sistema di rispondere a bisogni primari attraverso i servizi di prima soglia, di accompagnare i beneficiari verso servizi più strutturati e di supportarli nell'accesso a procedure di regolamentazione documentale, che rappresentano una condizione abilitante fondamentale per l'inclusione sociale.

Coesione sociale è l'area più trasversale del framework, con 5 outcome che coinvolgono target e ambiti diversi. Gli indicatori misurano il senso di appartenenza alla comunità, la qualità delle relazioni tra pari e familiari, il coinvolgimento dei genitori nella comunità educante e la capacità del progetto di raggiungere fasce vulnerabili della popolazione.

Sviluppo della rete e comunità educante misura la capacità del progetto di strutturare relazioni stabili tra attori del territorio, attraverso indicatori che rilevano collaborazioni attive, progettazioni avviate, accordi formali e coinvolgimento di nuove organizzazioni locali. Questa area attraversa entrambi gli ambiti di intervento e coinvolge come stakeholder enti del terzo settore, pubbliche amministrazioni e imprese.

Abitare e benessere materiale è l'area con il minor numero di indicatori - un unico outcome misurato da un singolo indicatore - ma con una rilevanza strategica significativa: misura la capacità del progetto di accompagnare persone in condizioni di vulnerabilità verso l'accesso a soluzioni abitative, rappresentando il livello più intensivo della presa in carico all'interno dei servizi di accoglienza.

2.4 Struttura di raccolta dati di Casa della Carità

Figura 1: Strategia di raccolta dati e misurazione dell'impatto di Casa della Carità



La struttura di raccolta dati è stata progettata in coerenza con l'impact framework definito nella fase iniziale della valutazione, con l'obiettivo di costruire una base informativa solida e articolata, in grado di alimentare in modo rigoroso gli indicatori associati agli outcome individuati. In considerazione della natura eterogenea dei servizi analizzati, è stata adottata una strategia differenziata per i due principali filoni di intervento della Fondazione Casa della Carità: da un lato i servizi di accoglienza rivolti a persone in condizioni di fragilità sociale, dall'altro le attività culturali ed educative.

Per quanto riguarda i servizi di accoglienza, la raccolta dati si è basata principalmente su un database strutturato, utilizzato come strumento centrale di sistematizzazione delle informazioni relative ai beneficiari e alle loro interazioni con i servizi. Il database è stato costruito secondo una logica longitudinale e integrata, finalizzata a tracciare i percorsi individuali all'interno dell'offerta della Fondazione. Le colonne del database includono variabili anagrafiche e socio-demografiche dei beneficiari, informazioni relative all'accesso ai diversi servizi (frequenza, tipologia di servizio utilizzato, eventuali passaggi tra servizi di primo e secondo livello), nonché elementi utili a ricostruire l'evoluzione del percorso della persona nel tempo. Questa struttura consente non solo una lettura descrittiva dei volumi di attività, ma anche un'analisi più approfondita delle traiettorie di presa in carico e dei possibili cambiamenti osservabili nei beneficiari.

A complemento del database, è stata predisposta una scheda di monitoraggio delle attività, compilata dai referenti dei servizi nella fase iniziale del processo valutativo. Tale strumento ha avuto una funzione prevalentemente qualitativa e descrittiva, permettendo di raccogliere informazioni sistematiche sulle caratteristiche dei servizi, sui beneficiari coinvolti, sulle modalità operative, nonché su elementi quali criticità, punti di forza e lezioni apprese. La scheda ha quindi contribuito a costruire un profilo analitico delle attività, utile per contestualizzare i dati quantitativi e per interpretare in modo più robusto i risultati dell'analisi.

Un ulteriore strumento utilizzato trasversalmente è rappresentato dalla matrice di analisi della rete territoriale, finalizzata a mappare e analizzare le relazioni attivate dalla Fondazione con altri attori del territorio. La matrice, compilata dai referenti dei servizi, presenta una struttura standardizzata che include, per ciascun soggetto della rete, informazioni relative alla tipologia di ente, alla natura della relazione (operativa, progettuale, istituzionale), all'intensità e alla frequenza delle interazioni, nonché al valore generato in termini di collaborazione. Le matrici originariamente compilate separatamente per i servizi di accoglienza e per le attività culturali (in quest'ultimo caso denominate "matrice della comunità educante") sono state successivamente integrate in un unico strumento, mantenendo invariata la struttura delle variabili e accorpando le voci relative ai due ambiti. Ciò ha consentito di ottenere una visione complessiva e comparabile del ruolo della Fondazione all'interno dell'ecosistema territoriale.

Per quanto riguarda il filone delle attività culturali ed educative, la raccolta dati si è articolata principalmente attraverso la somministrazione di questionari strutturati a diverse tipologie di stakeholder coinvolti nei progetti. In particolare, sono stati coinvolti studenti delle scuole superiori, insegnanti della scuola dell'infanzia, docenti delle scuole secondarie di secondo grado, operatori del contesto carcerario e persone detenute partecipanti alle attività. I questionari sono stati costruiti in coerenza con gli outcome identificati nell'impact framework e includono sia domande di carattere socio-anagrafico sia scale di valutazione e domande chiuse e aperte volte a rilevare cambiamenti in termini di competenze, atteggiamenti e percezioni. Ad esempio, nei questionari rivolti agli operatori del carcere sono presenti domande sulla sensibilità dei detenuti ai temi civici e sociali o sullo sviluppo di competenze trasversali, mentre quelli rivolti agli insegnanti della scuola dell'infanzia indagano dimensioni quali la capacità di espressione emotiva e la partecipazione dei bambini.

Per quanto riguarda gli studenti delle scuole superiori, la raccolta dati è stata articolata in due momenti distinti di somministrazione dei questionari, collocati rispettivamente a giugno 2025 e nei mesi successivi. Tali rilevazioni non configurano un disegno longitudinale in senso stretto, in quanto non sono state necessariamente somministrate agli stessi beneficiari, ma rispondono piuttosto all'esigenza di monitorare attività differenti distribuite nel corso dell'anno. La prima rilevazione ha infatti riguardato le attività concluse entro la fine dell'anno scolastico, mentre la seconda ha consentito di raccogliere dati su ulteriori interventi realizzati nella seconda parte dell'anno. Questo approccio ha permesso di mantenere coerenza nella raccolta dati rispetto all'articolazione temporale e progettuale delle attività, pur in presenza di gruppi di beneficiari parzialmente differenti. A integrazione di questo impianto, è stato inoltre predisposto un questionario specifico per le classi coinvolte esclusivamente nella componente formativa di alcune attività, al fine di garantire omogeneità nella rilevazione anche in presenza di livelli differenziati di partecipazione.

Nel caso delle persone detenute, la raccolta dati ha riguardato un sottoinsieme dei beneficiari complessivamente coinvolti nel progetto: su un totale di 29 partecipanti, è stato infatti possibile somministrare il questionario a 9 persone. Questo elemento rappresenta un limite metodologico rilevante, in quanto la base informativa raccolta non risulta pienamente rappresentativa dell'intera popolazione dei beneficiari coinvolti nelle attività. Di conseguenza, le evidenze emerse dai questionari devono essere interpretate come indicative e non esaustive dell'esperienza complessiva dei detenuti, che è stata invece ricostruita, per quanto possibile, integrando anche le altre fonti informative disponibili.

Anche per il settore culturale sono state utilizzate schede di monitoraggio delle attività, analoghe a quelle impiegate nei servizi di accoglienza, con l'obiettivo di raccogliere informazioni qualitative sulle modalità di implementazione dei progetti nelle scuole e nei contesti educativi. A queste si affiancano strumenti di

tracciamento degli input e dei partecipanti, quali registri delle classi coinvolte, dei beneficiari e del personale impiegato, utili a ricostruire il perimetro complessivo degli interventi e a supportare la quantificazione delle attività.

In generale, la struttura di raccolta dati adottata integra fonti quantitative e qualitative, strumenti standardizzati e rilevazioni ad hoc, configurandosi come un sistema coerente con la complessità dell'intervento e funzionale alla misurazione degli outcome. Tale approccio ha consentito di costruire una base dati articolata e robusta, in grado di sostenere sia l'analisi descrittiva delle attività sia la successiva valorizzazione degli impatti nell'ambito della metodologia SROI.

3. Risultati della valutazione

Figura 2: Infografica riassuntiva dei risultati ottenuti



Area di outcome "Educazione e formazione"

Outcome 1: Promozione di valori morali e aumento delle competenze civiche

Il primo outcome riguarda la promozione di valori morali e civici tra i beneficiari, con particolare riferimento alla sensibilizzazione rispetto ai temi della Fondazione (coesione sociale, accoglienza, cura, diritti, rispetto della diversità). L'indicatore dell'impact framework misura il numero di beneficiari che dichiarano un miglioramento in questa dimensione attraverso questionari, conteggiando le risposte positive.

Nel campione analizzato risultano 161 rispondenti, all'interno dei quali 81 persone dichiarano un miglioramento. Questo dato corrisponde al valore assoluto originale dell'outcome. Rapportato al campione, il risultato mostra che circa la metà dei rispondenti (81 su 161) riconosce un cambiamento nella propria sensibilità civica e sociale. La popolazione totale di riferimento è pari a 399 beneficiari.

La lettura qualitativa rafforza in modo netto questa evidenza. I docenti delle scuole superiori attribuiscono alle attività un contributo molto elevato nel rafforzare la sensibilità degli studenti verso accoglienza, diversità, cura e diritti, con una valutazione media di 4,3 su 5. Anche gli operatori del carcere osservano nei detenuti una maggiore sensibilità verso i temi civici e sociali, con valutazioni collocate tra "abbastanza" e "molto". Dal lato dei beneficiari diretti, i detenuti riportano livelli molto alti di percezione di accoglienza e rispetto e dichiarano di essersi sentiti parte di un gruppo durante le attività, a conferma del fatto che il lavoro sui valori non si è limitato a una trasmissione astratta di contenuti, ma ha preso la forma di un'esperienza vissuta e relazionale. Questa interpretazione è coerente anche con la struttura stessa dei percorsi, che nel caso di *Pagine di Libertà* e *Società di lettura* mettono in relazione studenti e detenuti attraverso lettura, confronto e produzione culturale condivisa, con l'obiettivo esplicito di costruire ponti tra mondi normalmente separati.

Outcome 2: Miglioramento delle competenze socio-emotive

Il secondo outcome analizza il miglioramento delle competenze socio-emotive, cioè la capacità di comprendere meglio le proprie emozioni e quelle altrui, di leggere le relazioni e di sviluppare una maggiore consapevolezza interpersonale. L'indicatore dell'impact framework misura il numero di beneficiari che dichiarano un miglioramento in questa dimensione.

Nel campione risultano 311 rispondenti, tra i quali 105 persone dichiarano un miglioramento. Questo è il valore assoluto originale dell'outcome. Se rapportato al campione, il dato indica che circa un terzo dei rispondenti (105 su 311) percepisce un rafforzamento delle proprie competenze socio-emotive. La popolazione complessiva di riferimento è pari a 399 beneficiari.

Sul piano qualitativo, questo outcome appare uno dei più consistenti. I detenuti dichiarano che le attività li hanno aiutati a capire meglio le proprie emozioni e quelle degli altri, ma anche a trovare parole e idee per rileggere le proprie relazioni personali e perfino a ripensare ai propri affetti. Gli operatori del carcere confermano questa lettura esterna, osservando una maggiore consapevolezza emotiva nei partecipanti detenuti. Nelle scuole superiori, sia i questionari rivolti agli studenti sia quelli rivolti ai docenti evidenziano che le attività hanno favorito una migliore comprensione delle emozioni e una più alta capacità di riconoscere anche quelle altrui. Anche nel segmento della scuola dell'infanzia emergono segnali coerenti: le insegnanti riportano che le attività hanno favorito nei bambini la capacità di esprimere emozioni e, più in generale, hanno creato contesti di dialogo e condivisione in classi caratterizzate da forte pluralità linguistica e culturale. Ne deriva l'immagine di un outcome non confinato a un solo target, ma trasversale all'intera area educativa del progetto.

Outcome 3: Miglioramento delle soft e life skills

Il terzo outcome riguarda il miglioramento delle soft e life skills, quindi delle competenze cognitive, pratiche e comunicative che hanno una forte trasferibilità in altri contesti di vita. L'indicatore dell'impact framework misura il numero di beneficiari che dichiarano un miglioramento di queste competenze attraverso i questionari.

Nel campione risultano 218 rispondenti, tra i quali 67 persone dichiarano un miglioramento. Questo è il valore assoluto originale. Il rapporto tra valore osservato e campione mostra che circa un terzo dei rispondenti (67 su 218) percepisce un rafforzamento delle proprie competenze trasversali. La popolazione di riferimento è pari a 399 beneficiari.

L'arricchimento qualitativo aiuta a comprendere meglio la natura di queste competenze. Gli studenti dichiarano di avere acquisito competenze pratiche utili per il futuro, in particolare la capacità di lavorare in gruppo, parlare meglio con gli altri, leggere in pubblico, prendere parte a laboratori teatrali o comprendere la logica di produzione di podcast. Nella seconda rilevazione sugli studenti compaiono anche elementi più orientati al futuro professionale, come l'acquisizione di qualcosa che potrebbe essere usato in un futuro lavoro. I docenti delle superiori confermano un rafforzamento delle competenze trasversali, in particolare collaborazione, pensiero critico e comunicazione. Gli operatori del carcere, dal loro punto di vista, osservano nei detenuti lo sviluppo di capacità come collaborazione e problem solving, mentre i detenuti stessi dichiarano di aver imparato ad ascoltare di più, a esprimere meglio le emozioni, a lavorare in gruppo e, in diversi casi, di aver acquisito qualcosa che potrebbe tornare utile anche in ambito lavorativo. Il quadro che emerge è quindi quello di competenze trasversali che non rimangono interne al momento laboratoriale, ma iniziano a sedimentarsi come risorse personali.

Outcome 4: Innovazione didattica

Open /impact®

18

L'outcome relativo all'innovazione didattica è stato analizzato attraverso due indicatori distinti e complementari, che permettono di cogliere sia la percezione del cambiamento da parte dei beneficiari sia la sua effettiva traduzione in pratiche educative.

Il primo indicatore misura il numero di beneficiari che dichiarano che il progetto ha introdotto metodologie innovative, rilevato attraverso questionari. Nel campione risultano 143 rispondenti, tra i quali 70 persone riconoscono un elemento di innovazione. Questo valore rappresenta il valore assoluto originale. Il rapporto tra dato e campione indica che circa la metà dei rispondenti (70 su 143) percepisce un cambiamento nelle modalità didattiche. La popolazione complessiva di riferimento è pari a 399 beneficiari.

Il secondo indicatore riguarda invece il numero di nuove metodologie didattiche effettivamente implementate, quindi un dato oggettivo di progetto il cui valore assoluto è pari a 4.

La lettura integrata dei due indicatori è particolarmente rilevante: vediamo che una quota significativa di beneficiari riconosce un cambiamento nelle modalità di apprendimento ed inoltre il progetto documenta concretamente l'introduzione di 4 nuove pratiche educative. Questo rafforza la coerenza interna dell'outcome, mostrando che l'innovazione non è solo percepita, ma effettivamente implementata.

I dati qualitativi aiutano a comprendere la natura di questa innovazione. Nelle scuole superiori, gli studenti evidenziano come elementi distintivi l'approccio esperienziale, il confronto diretto e il protagonismo nei processi di apprendimento (laboratori, discussioni, produzione culturale). I docenti confermano che le attività introducono modalità didattiche differenti rispetto alla didattica tradizionale, soprattutto per l'integrazione tra contenuti culturali e dimensione esperienziale.

Nel contesto dell'infanzia, le insegnanti attribuiscono valore a strumenti come Kamishibai, albi illustrati in lingua e laboratori creativi, evidenziando come questi permettano di lavorare efficacemente in contesti multiculturali e multilingui. Non a caso, emerge anche una forte propensione a integrare queste metodologie nella pratica ordinaria.

Nel contesto carcerario, l'innovazione assume una forma ancora diversa: le attività di lettura, scrittura e confronto diventano strumenti educativi che facilitano partecipazione, motivazione e coinvolgimento, contribuendo a trasformare lo spazio educativo in un contesto attivo e non passivo.

Outcome 5: Miglioramento dell'orientamento lavorativo

Anche l'outcome relativo al miglioramento dell'orientamento lavorativo è stato analizzato attraverso due indicatori distinti, che permettono di cogliere sia l'attivazione di interventi specifici sia il loro effetto sui beneficiari.

Il primo indicatore riguarda il numero di attività di orientamento implementate. Il valore assoluto originale è pari a 3, corrispondente alle 3 attività realizzate nella scuola secondaria di secondo grado.

Il secondo indicatore misura invece il numero di beneficiari che dichiarano una migliorata conoscenza del mondo del lavoro e delle diverse esperienze professionali, rilevato tramite questionari. In questo caso, nel campione risultano 66 rispondenti, tra i quali 8 persone dichiarano un miglioramento. Questo costituisce il valore assoluto originale.

Se rapportato al campione, il dato indica che una quota contenuta dei beneficiari (8 su 66) percepisce un miglioramento in questa dimensione. La popolazione totale di riferimento è pari a 370 beneficiari.

Open /impact®

19

La lettura congiunta dei due indicatori restituisce un quadro articolato: da un lato, il progetto ha attivato in modo ancora limitato interventi specifici di orientamento; dall'altro, una parte dei beneficiari ha iniziato a sviluppare una maggiore consapevolezza del mondo del lavoro, anche al di là delle attività strettamente orientative.

L'integrazione con i dati qualitativi consente di comprendere meglio questa dinamica. Nei questionari delle scuole superiori, l'impatto sull'orientamento lavorativo risulta presente ma meno marcato rispetto ad altri ambiti (come competenze trasversali o sensibilizzazione civica), suggerendo che questa dimensione non è ancora centrale nei percorsi.

Tuttavia, emergono segnali incoraggianti: alcuni studenti dichiarano di aver acquisito competenze utili per il futuro (come parlare in pubblico o lavorare in gruppo) e di aver sviluppato maggiore consapevolezza rispetto alle proprie capacità. Nel contesto carcerario, gli effetti appaiono più evidenti: una quota rilevante di detenuti dichiara di aver imparato qualcosa che potrebbe essere utilizzato in un lavoro e, soprattutto, di aver iniziato a immaginare possibilità future, spesso legate allo studio, al lavoro con il pubblico o a professioni di aiuto.

Area di outcome "Salute e benessere"

Outcome 6: Empowerment personale

L'outcome relativo all'empowerment personale riguarda l'aumento della fiducia in sé stessi da parte dei beneficiari, intesa come maggiore sicurezza nelle proprie capacità, maggiore consapevolezza del proprio valore e maggiore capacità di attivarsi nei diversi contesti di vita.

L'outcome è stato analizzato attraverso un unico indicatore, che misura il numero di beneficiari che dichiarano un aumento della fiducia in sé stessi, rilevato tramite questionari. Il valore è costruito quindi come conteggio diretto delle risposte positive.

Nel campione analizzato (composto dai beneficiari che hanno partecipato alle attività e risposto ai questionari), una quota pari a 13 persone dichiara un miglioramento nella fiducia personale. Questo dato rappresenta il valore assoluto originale dell'indicatore. Il campione di rispondenti è pari a 21 persone coincide con i rispondenti effettivi, mentre la popolazione di riferimento è costituita dai 399 beneficiari coinvolti nelle attività oggetto di rilevazione.

Dal punto di vista interpretativo, l'empowerment personale rappresenta un outcome trasversale che si colloca all'intersezione tra area educativa e area di benessere. Non si tratta di un risultato isolato, ma dell'esito cumulativo di esperienze che combinano apprendimento, relazione e riconoscimento.

Le evidenze qualitative confermano questa lettura: nei questionari delle scuole superiori, gli studenti riportano una maggiore sicurezza nell'esprimersi, nel parlare in pubblico e nel partecipare attivamente alle attività. Nel contesto carcerario, l'effetto appare ancora più evidente: i detenuti dichiarano non solo di aver acquisito competenze, ma anche di sentirsi più capaci, più ascoltati e più motivati. In diversi casi emerge una riattivazione della fiducia nelle proprie possibilità, accompagnata dalla capacità di immaginare percorsi futuri.

Gli operatori del carcere osservano inoltre un aumento della motivazione e dell'autostima nei partecipanti, mentre le attività educative, soprattutto quelle basate su produzione culturale e restituzione pubblica, sembrano aver offerto occasioni concrete di riconoscimento, che contribuiscono direttamente alla costruzione della fiducia personale.

Outcome 7: Miglioramento della salute psicofisica

L'outcome relativo al miglioramento della salute psicofisica è stato analizzato attraverso due indicatori distinti, che permettono di cogliere sia l'accesso ai servizi sia l'aderenza ai percorsi terapeutici.

Il primo indicatore misura il numero di visite all'ambulatorio per la salute fisica e mentale, che sono state 221. Si tratta di un dato oggettivo, rilevato attraverso il database dei servizi di accoglienza. Il valore è costruito come conteggio diretto delle prestazioni erogate. In questo caso, non sono applicabili campione e popolazione nel senso statistico utilizzato per gli indicatori da questionario, poiché il dato rappresenta l'insieme delle interazioni registrate.

Il secondo indicatore misura il numero di beneficiari che hanno aderito totalmente o parzialmente al percorso terapeutico indicato, per un totale di 34. Anche questo dato deriva dal database dei servizi e rappresenta un conteggio diretto dei beneficiari che hanno intrapreso o seguito un percorso di cura.

La lettura congiunta dei due indicatori consente di interpretare l'outcome in modo più completo: da un lato si osserva l'accesso ai servizi sanitari (numero di visite), dall'altro la capacità dei beneficiari di mantenere nel tempo un percorso di cura (aderenza terapeutica). Questo permette di cogliere non solo la domanda di servizi, ma anche il grado di continuità e di fiducia nel sistema di presa in carico.

L'integrazione con i dati qualitativi rafforza questa interpretazione. Nelle evidenze raccolte emerge come i servizi di accoglienza non si limitino a fornire prestazioni sanitarie, ma costruiscano un contesto di fiducia e prossimità che facilita l'accesso e la continuità dei percorsi di cura. Gli operatori evidenziano come la relazione con i beneficiari sia un elemento chiave per favorire l'aderenza terapeutica, soprattutto nei casi di maggiore fragilità.

Area di outcome "Politiche e servizi di welfare"

Outcome 8: Aumento dell'accesso ai servizi di prima soglia (docce e guardaroba)

L'outcome relativo all'aumento dell'accesso ai servizi di prima soglia misura la capacità del sistema di accoglienza di intercettare bisogni primari e garantire un primo livello di risposta immediata. L'outcome è stato analizzato attraverso due indicatori, entrambi costruiti su dati oggettivi provenienti dal database dei servizi di accoglienza:

- il numero di beneficiari che accedono al servizio docce: 518
- il numero di beneficiari che accedono al servizio guardaroba: 909

Entrambi gli indicatori sono rilevati come conteggi diretti delle prestazioni erogate e degli accessi registrati.

La lettura congiunta dei due indicatori consente di cogliere il livello di utilizzo dei servizi di prima soglia, che rappresentano il punto di ingresso principale al sistema di accoglienza. Questi servizi rispondono a bisogni essenziali (igiene personale, accesso a beni di prima necessità) e svolgono una funzione fondamentale di aggancio dei beneficiari, soprattutto in condizioni di marginalità elevata.

Dal punto di vista interpretativo, l'outcome non va letto unicamente come un aumento quantitativo degli accessi, ma come indicatore della capacità del servizio di essere accessibile, riconosciuto e utilizzato. Le schede di monitoraggio mostrano infatti come i servizi di docce e guardaroba siano concepiti come dispositivi a bassa soglia di accesso, privi di barriere formali e quindi in grado di intercettare anche persone che non accedrebbero a servizi più strutturati.

Questa funzione di primo contatto è particolarmente rilevante perché costituisce il presupposto per l'attivazione di percorsi più articolati: l'accesso ai servizi di base diventa il primo passo di un processo più ampio di accompagnamento e presa in carico.

Outcome 9: Aumento dell'accesso ai servizi di welfare

Il secondo outcome dell'area riguarda l'aumento dell'accesso ai servizi di welfare più strutturati, che intervengono su bisogni specifici e richiedono un livello maggiore di presa in carico.

L'outcome è analizzato attraverso due indicatori, entrambi basati su dati oggettivi:

- il numero di prese in carico da parte dei servizi di supporto legale: 145
- il numero di invii ai servizi sanitari esterni: 16 (Medico di medicina generale; ASST Fatebenefratelli Sacco; Centro per la cura e la diagnosi delle malattie sessualmente trasmesse di via Jenner; IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico; Associazione San Fedele; ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini; ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda - Casa di Comunità Villa Marelli; ASST Santi Paolo e Carlo (Centro Salute e Ascolto); Poliambulatorio Opera San Francesco per i Poveri; Servizi territoriali del Comune di Milano; Soccorso Violenza Sessuale e Domestica (SVSeD) del Mangiagalli Center).

Questi indicatori consentono di osservare un passaggio cruciale: quello dall'accesso ai servizi di prima soglia all'attivazione di interventi più strutturati. Le prese in carico legali indicano la capacità del sistema di rispondere a bisogni complessi legati alla condizione amministrativa, ai diritti e alla tutela della persona. Gli invii ai servizi sanitari esterni segnalano invece l'attivazione di percorsi di cura che vanno oltre il livello interno dei servizi.

Dal punto di vista interpretativo, questo outcome evidenzia la funzione di mediazione e accompagnamento svolta dai servizi di accoglienza. Non si tratta solo di offrire prestazioni, ma di orientare i beneficiari all'interno del sistema dei servizi territoriali, facilitando l'accesso a risorse che altrimenti risulterebbero difficilmente raggiungibili.

Le schede di monitoraggio mostrano chiaramente questa logica: i servizi di accoglienza non operano come unità isolate, ma come nodi di una rete più ampia, in cui il passaggio verso servizi legali e sanitari rappresenta una fase intermedia di un percorso di inclusione più ampio.

Questo outcome consente quindi di leggere la capacità del progetto di attivare percorsi di presa in carico che vanno oltre la risposta immediata ai bisogni primari, introducendo elementi di continuità e strutturazione dell'intervento.

Outcome 10: Aumento dell'accesso a procedure di regolamentazione documentale

L'outcome relativo all'aumento dell'accesso a procedure di regolamentazione documentale è analizzato attraverso l'indicatore "numero di beneficiari che portano a buon fine le pratiche documentali", che registra complessivamente 131 beneficiari.

L'analisi della distribuzione delle pratiche evidenzia una forte concentrazione su alcune specifiche tipologie di bisogno. In particolare, la quota largamente prevalente riguarda le domande e procedure di protezione internazionale, che rappresentano la maggioranza dei casi trattati. A queste si affiancano, con un peso rilevante ma secondario, le pratiche per l'ottenimento e il rinnovo del permesso di soggiorno. Più contenuta risulta invece

l'incidenza delle consulenze legali in ambito sanitario, mentre risultano residuali le richieste legate ad altre tipologie di pratiche, come la domanda di casa popolare o altre casistiche non classificabili.

Questa distribuzione suggerisce che il bisogno principale intercettato dai servizi non è genericamente legale, ma è fortemente concentrato sulla regolarizzazione dello status giuridico e amministrativo delle persone. In questo senso, l'accesso e il buon esito delle pratiche documentali rappresentano un passaggio abilitante fondamentale per l'inclusione sociale, in quanto costituiscono la condizione necessaria per accedere ad altri diritti e servizi (sanitari, abitativi, lavorativi).

L'impatto generato dai servizi si configura quindi non solo come supporto tecnico amministrativo, ma come intervento strutturale che agisce su uno dei principali fattori di vulnerabilità dei beneficiari: l'incertezza o l'irregolarità della propria posizione giuridica. Il completamento positivo delle pratiche documentali contribuisce infatti a ridurre condizioni di marginalità e a favorire percorsi di stabilizzazione e autonomia.

È inoltre plausibile che la forte concentrazione su specifiche tipologie di pratiche rifletta non solo la domanda espressa dai beneficiari, ma anche il contesto normativo e amministrativo, caratterizzato da elevata complessità e da barriere di accesso che rendono necessario un accompagnamento specialistico.

Area di outcome "Coesione sociale"

Outcome 11: Aumento del senso di appartenenza alla comunità

L'outcome relativo all'aumento del senso di appartenenza alla comunità riguarda la capacità del progetto di rafforzare nei beneficiari il sentirsi parte di un gruppo, di una comunità educativa o di un contesto relazionale significativo. Nell'impact framework questo outcome è rilevato attraverso l'indicatore che misura il numero di beneficiari che dichiarano un maggiore senso di appartenenza alla comunità.

Nel campione analizzato risultano 75 rispondenti, tra i quali 32 persone dichiarano un miglioramento. Questo dato corrisponde al valore assoluto originale dell'indicatore. Rapportato al campione, il risultato mostra che poco meno della metà dei rispondenti (32 su 75) riconosce un rafforzamento del proprio senso di appartenenza. La popolazione totale di riferimento è pari a 399 beneficiari.

Sul piano qualitativo, il dato appare ben sostenuto. Tra gli studenti delle scuole superiori, i questionari mostrano che le attività hanno contribuito in modo apprezzabile ad aumentare il senso di appartenenza alla comunità di riferimento, con risposte prevalentemente collocate tra "abbastanza" e "molto", sia nella prima rilevazione sia nella seconda, riferita in particolare a *Pagine di Libertà*. Dal lato dei detenuti, il quadro è ancora più forte: la quasi totalità dichiara di essersi sentita parte di un gruppo durante le attività, e gli operatori del carcere osservano a loro volta un rafforzamento del senso di appartenenza dei detenuti alla comunità carceraria.

Questa convergenza è coerente con la natura stessa dei percorsi. Nei progetti con le scuole superiori, l'appartenenza viene costruita attraverso esperienze condivise di lettura, confronto e produzione culturale, che mettono in relazione studenti, docenti e detenuti. Nel contesto carcerario, il fatto che le attività vengano anche raccontate all'esterno e riconosciute pubblicamente sembra contribuire a far percepire ai partecipanti che la propria presenza e il proprio contributo hanno un valore che supera il contesto ristretto della detenzione. In questo senso, l'outcome non va letto solo come un rafforzamento del legame interno al gruppo, ma anche come una maggiore percezione di essere parte di una comunità più ampia.

Outcome 12: Aumento dell'inclusione dei genitori nella comunità educante

L'outcome relativo all'aumento dell'inclusione dei genitori nella comunità educante misura la capacità del progetto di attivare una partecipazione dei genitori non solo come destinatari indiretti, ma come soggetti che prendono parte al contesto educativo e alle attività collaterali. Nell'impact framework l'outcome è rilevato attraverso un unico indicatore, che misura il numero di genitori che partecipano attivamente ad attività collaterali al progetto.

Il valore assoluto originale dell'indicatore è pari a 30. In questo caso si tratta di un conteggio da schede di monitoraggio, riferito alle attività rivolte alle scuole, al nido e alla scuola dell'infanzia.

L'interpretazione di questo outcome richiede una lettura più qualitativa, perché il solo conteggio dei genitori coinvolti non esaurisce il significato della partecipazione. I questionari delle insegnanti della scuola dell'infanzia mostrano che l'effetto sulla partecipazione dei genitori e sul rafforzamento della collaborazione scuola-famiglia è presente, ma con intensità moderata: le medie si collocano infatti intorno a valori intermedi sia per la partecipazione dei genitori alle attività sia per il rafforzamento della collaborazione tra famiglie e contesto scolastico. Questo suggerisce che il progetto riesce ad aprire spazi di coinvolgimento, ma che la piena integrazione dei genitori nella comunità educante resta una dimensione più difficile da consolidare.

Anche i questionari rivolti agli studenti delle scuole superiori mostrano un impatto contenuto sul coinvolgimento familiare, soprattutto laddove la partecipazione si gioca in contesti meno direttamente accessibili alle famiglie. Tuttavia, le schede di monitoraggio delle attività dell'infanzia mettono in evidenza che in alcuni casi la relazione con le famiglie è parte integrante del dispositivo educativo. Questo elemento è importante perché segnala che il progetto non produce necessariamente una partecipazione intensa e continuativa dei genitori, ma apre canali di relazione, visibilità e coinvolgimento che possono rafforzarsi nel tempo.

Outcome 13 – Coinvolgimento di fasce vulnerabili della popolazione

L'outcome relativo al coinvolgimento di fasce vulnerabili della popolazione riguarda la capacità del progetto di intercettare e includere soggetti in condizioni di marginalità o fragilità, non solo in termini di accesso formale, ma anche in termini di partecipazione percepita e coinvolgimento effettivo.

Il primo indicatore misura il numero di beneficiari in condizione di marginalità coinvolti nel progetto. Il valore assoluto originale è pari a 1302. In questo caso si tratta di un indicatore costruito su conteggio da schede di monitoraggio e database: sono stati conteggiati, fra i beneficiari in condizione di marginalità, i detenuti (29) e tutti gli utenti dei servizi di accoglienza (1273). Il dato esprime la capacità del progetto di intercettare una platea molto ampia di persone in condizioni di vulnerabilità, in particolare nei servizi di accoglienza e nel contesto detentivo.

Il secondo indicatore misura invece il numero di persone in condizione di marginalità che si sono sentite coinvolte nel progetto. Qui si torna su una base percettiva: nel campione risultano 9 rispondenti, ovvero i detenuti. Infatti, è opportuno precisare che l'indicatore relativo alla percezione di coinvolgimento delle persone in condizione di marginalità si basa su un sottoinsieme della popolazione complessiva di riferimento. La popolazione totale dei beneficiari in condizione di marginalità coinvolti nel progetto comprende infatti sia i 29 detenuti partecipanti alle attività, sia gli utenti registrati nei servizi di accoglienza.

Tuttavia, per quanto riguarda la rilevazione percettiva di questo specifico indicatore, il questionario è stato somministrato esclusivamente a un gruppo di 9 detenuti, individuati all'interno della popolazione complessiva.

Tale scelta è stata determinata da vincoli organizzativi e gestionali legati al contesto carcerario, che non hanno consentito l'estensione della rilevazione all'intero gruppo dei beneficiari.

Il valore assoluto registrato (8 beneficiari che dichiarano di essersi sentiti coinvolti) si riferisce quindi a questo campione ristretto di rispondenti (8 su 9), e non all'intera popolazione di riferimento (29 detenuti). Ne deriva che il dato ha un'elevata significatività interna al gruppo osservato, ma deve essere interpretato con cautela in termini di estensione all'intera popolazione dei beneficiari in condizione di marginalità.)

La lettura congiunta dei due indicatori è particolarmente significativa. Il primo segnala la capacità del progetto di raggiungere concretamente una platea numerosa di beneficiari in condizione di marginalità; il secondo mostra che questo coinvolgimento non è solo nominale, ma viene effettivamente percepito come tale da una quota molto elevata dei soggetti direttamente rilevati.

Le evidenze qualitative rafforzano molto questa interpretazione. I detenuti descrivono un'esperienza fortemente inclusiva: si dichiarano accolti e rispettati, motivati a partecipare, e segnalano che le attività tengono conto delle differenze linguistiche e dei diversi livelli di istruzione. Gli operatori del carcere confermano che le attività hanno saputo coinvolgere, almeno in misura apprezzabile, anche le persone detenute in situazioni di maggiore fragilità, pur segnalando che questa resta una dimensione delicata e da presidiare.

Un riscontro analogo emerge nella scuola dell'infanzia, dove le insegnanti riconoscono che le attività sono risultate inclusive anche per bambini con difficoltà linguistiche, culturali o relazionali e che le modalità adottate hanno facilitato la partecipazione di tutti. In questo senso, il progetto sembra agire con una doppia capacità inclusiva, poiché intercetta quantitativamente fasce fragili e costruisce dispositivi educativi e relazionali che ne rendono possibile la partecipazione effettiva.

Outcome 14: Miglioramento delle relazioni sociali e/o familiari

L'ultimo outcome dell'area riguarda il miglioramento delle relazioni sociali e/o familiari. Nell'impact framework questo outcome è rilevato attraverso due indicatori distinti, che permettono di cogliere separatamente la dimensione delle relazioni tra pari e quella delle relazioni familiari e sociali più ampie.

Il primo indicatore misura il numero di beneficiari che dichiarano un migliorato rapporto con i compagni grazie al progetto. Nel campione analizzato risultano 75 rispondenti, tra i quali 45 dichiarano un miglioramento (nonché il 60% del campione). Questo dato rappresenta il valore assoluto originale dell'indicatore. La popolazione totale di riferimento è pari a 399 beneficiari.

Il secondo indicatore misura il numero di persone che dichiarano un miglioramento delle proprie relazioni familiari e/o sociali. Nel campione risultano 159 rispondenti, tra i quali 44 dichiarano un miglioramento (il 28%). Questo dato corrisponde al valore assoluto originale. La popolazione totale di riferimento è pari anch'essa a 399 beneficiari.

Il primo indicatore evidenzia un impatto più forte sulla dimensione delle relazioni tra pari, mentre il secondo mostra un effetto più contenuto sulle relazioni familiari e sociali in senso lato. Questa differenza è plausibile e coerente con la struttura delle attività: i percorsi attivati agiscono infatti in modo più diretto sul gruppo, sulla collaborazione e sulla costruzione di legami all'interno dell'esperienza condivisa, mentre incidono in modo più indiretto sulle relazioni familiari, che sono più esterne rispetto al setting dell'intervento.

I dati qualitativi confermano questa lettura. Tra gli studenti, una quota consistente dichiara di aver consolidato legami già esistenti, mentre una parte più ridotta afferma di avere stretto nuove amicizie; in ogni caso, il progetto sembra aver agito in misura significativa sulle relazioni con i compagni. Nei detenuti il dato è ancora più netto: quasi tutti dichiarano di avere stretto nuove amicizie durante le attività, e molti riferiscono di avere trovato parole e idee per capire meglio le proprie relazioni personali.

Per quanto riguarda la dimensione familiare, gli effetti risultano più sfumati. Nei questionari degli studenti delle scuole superiori il miglioramento delle relazioni familiari è presente ma non particolarmente marcato. Nei detenuti, invece, emerge con forza il fatto che le attività abbiano fatto pensare alla propria famiglia o ai propri affetti, segnalando che anche quando il cambiamento familiare non si traduce immediatamente in una modifica relazionale concreta, può comunque attivarsi un processo di rielaborazione personale.

Area di outcome “Sviluppo rete territoriale e comunità educante”

Outcome 15: Potenziamento dell'ecosistema sociale locale

L'outcome relativo al potenziamento dell'ecosistema sociale locale riguarda la capacità del progetto di rafforzare e strutturare relazioni tra soggetti diversi del territorio, promuovendo collaborazioni stabili, progettualità condivise e formalizzazione di accordi. Nell'impact framework questo outcome è rilevato attraverso tre indicatori: il numero di collaborazioni attive in rete, il numero di progettazioni avviate e il numero di accordi formali attivati.

Il primo indicatore, relativo alle collaborazioni attive in rete, registra un valore assoluto pari a 4. Si tratta di un dato derivante dalla matrice di analisi rete, in cui sono state conteggiate le collaborazioni (progetti e servizi) attive in rete, fra gli enti della rete che hanno un'alta intensità di coinvolgimento con il progetto. Il secondo indicatore, relativo a progetti o servizi candidati o progettati nell'ultimo anno, presenta un valore assoluto pari a 12. Invece, il terzo indicatore, relativo agli accordi formali, è pari a 15. Anche in questi casi si tratta di dati oggettivi da matrice analisi rete.

La lettura integrata dei tre indicatori restituisce un quadro articolato: a fronte di un numero contenuto di collaborazioni attive formalmente identificate (4), emerge un volume più ampio di progettualità attivate (12) e soprattutto un numero ancora maggiore di accordi formalizzati (15). Questo scarto suggerisce che il progetto non si limita a mantenere relazioni esistenti, ma agisce come attivatore di iniziative e come catalizzatore di formalizzazioni, contribuendo a dare struttura e continuità ai rapporti tra gli attori coinvolti. In altri termini, l'impatto si manifesta non tanto nell'estensione numerica della rete, quanto nella sua densificazione e nella capacità di produrre azioni condivise e accordi stabili.

Le evidenze qualitative rafforzano questa interpretazione. Le schede di monitoraggio dei progetti con le scuole superiori mostrano una rete articolata che coinvolge istituzioni scolastiche, Casa Circondariale di San Vittore, biblioteche, enti culturali e contesti di produzione culturale come BookCity, evidenziando una forte integrazione tra ambito educativo e culturale. Allo stesso modo, le attività con la scuola dell'infanzia evidenziano una collaborazione diretta con le istituzioni educative del territorio, costruita a partire da bisogni specifici delle classi e condivisa con le insegnanti, segnalando una relazione non episodica ma co-progettata.

Un ulteriore elemento di rafforzamento dell'ecosistema emerge dalla natura stessa dei percorsi: i progetti mettono in relazione soggetti che normalmente operano in ambiti separati (scuola, carcere, servizi sociali, cultura), creando spazi di interazione che generano valore sia sul piano educativo sia su quello comunitario. In questo senso, il

Open /impact®

26

potenziamento dell'ecosistema non si traduce solo in un aumento di relazioni, ma nella costruzione di connessioni tra sistemi che difficilmente entrerebbero in contatto in assenza del progetto.

Outcome 16: Aumento del coinvolgimento delle organizzazioni locali

L'outcome relativo all'aumento del coinvolgimento delle organizzazioni locali misura la capacità del progetto di ampliare la partecipazione di attori territoriali, in particolare di soggetti che entrano nella rete con un livello di coinvolgimento significativo. Nell'impact framework l'outcome è rilevato attraverso un indicatore che misura il numero di nuove organizzazioni locali coinvolte nel progetto con un'intensità almeno pari a 4 nell'analisi di rete.

Il valore assoluto dell'indicatore è pari a 30. Anche in questo caso si tratta di un dato derivante da analisi della rete e da monitoraggio, quindi non si applicano campione e popolazione nel senso statistico. L'indicatore, tuttavia, incorpora già una dimensione qualitativa, in quanto seleziona solo le organizzazioni con un livello di coinvolgimento elevato, escludendo quindi partecipazioni marginali o episodiche.

Dal punto di vista interpretativo, il dato segnala una capacità significativa del progetto di attivare nuovi attori territoriali in modo non superficiale. Il fatto che la soglia di intensità sia fissata a un livello medio-alto implica che le 30 organizzazioni coinvolte non si limitano a partecipare in modo occasionale, ma entrano nella rete con un ruolo attivo e continuativo. Questo aspetto è particolarmente rilevante perché indica un ampliamento qualitativo della rete, oltre che quantitativo.

Le evidenze qualitative permettono di comprendere meglio la natura di questo coinvolgimento. Nei progetti con le scuole superiori, la collaborazione tra istituti scolastici, operatori culturali, volontari e istituzioni penitenziarie richiede un coordinamento complesso e una partecipazione attiva dei diversi soggetti, segnalando che il coinvolgimento non è solo formale ma operativo. Allo stesso modo, nelle attività con l'infanzia emerge come le richieste di intervento nascano direttamente dalle insegnanti, a seguito di un'analisi condivisa dei bisogni delle classi, indicando una relazione basata su fiducia e riconoscimento reciproco.

Questa dinamica è coerente anche con quanto emerge dai servizi di accoglienza, dove il passaggio da servizi di base (docce, guardaroba) a servizi più strutturati (come lo sportello legale) avviene spesso grazie a relazioni costruite nel tempo, che facilitano l'accesso a livelli più complessi di presa in carico e coinvolgono ulteriori attori istituzionali e professionali.

Nel complesso, l'outcome evidenzia quindi una capacità rilevante del progetto di ampliare la rete territoriale coinvolgendo nuovi soggetti in modo significativo, contribuendo non solo ad aumentare il numero degli attori, ma anche a rafforzarne il ruolo all'interno dell'ecosistema locale.

Area di outcome “Abitare e benessere materiale”

Outcome 17: Aumento dell'inclusione abitativa

L'outcome relativo all'aumento dell'inclusione abitativa riguarda la capacità del progetto di accompagnare persone in condizioni di vulnerabilità socio-economica verso l'accesso a soluzioni abitative, rappresentando un passaggio rilevante nel percorso di uscita dalla marginalità. Nell'impact framework questo outcome è rilevato

Open /impact®

27

attraverso un unico indicatore, che misura il numero di persone provenienti da situazioni di fragilità che accedono a soluzioni abitative.

Il valore assoluto originale dell'indicatore è pari a 8. Si tratta di un dato derivante da conteggio su database e schede di monitoraggio delle attività, riferito alle persone che hanno avuto accesso ai percorsi di ospitalità residenziale.

È importante chiarire che il valore non rappresenta esclusivamente le persone che hanno già concluso positivamente un percorso di autonomia abitativa, ma l'insieme di coloro che hanno avuto accesso a una soluzione abitativa all'interno del sistema di accoglienza. L'indicatore intercetta quindi una fase intermedia del percorso, più che il suo esito finale, e restituisce la capacità del progetto di attivare opportunità abitative per persone in condizioni di fragilità.

In questa prospettiva, l'inclusione abitativa non va interpretata come un risultato immediato e lineare, ma come un processo progressivo e spesso non lineare, che richiede tempo, continuità e un accompagnamento intensivo. L'accesso a una soluzione abitativa rappresenta infatti l'ingresso in un percorso più strutturato di presa in carico, all'interno del quale le persone non ricevono solo una risposta al bisogno abitativo, ma sono coinvolte in un lavoro multidimensionale orientato al rafforzamento dell'autonomia.

4. Impatto monetizzato – il Social Return On Investment (SROI)

4.1 Introduzione all'analisi SROI

L'analisi SROI (Social Return on Investment) rappresenta l'ultimo passaggio del percorso di valutazione d'impatto e ha l'obiettivo di quantificare il valore sociale generato dall'intervento, traducendo in termini monetari i cambiamenti osservati nei beneficiari e nel contesto. Non si tratta di un bilancio economico, né di una misura di redditività: è uno strumento analitico che permette di rispondere a una domanda concreta - quanto vale, per la società, ciò che la Fondazione Casa della Carità produce ogni anno?

Il modello SROI sviluppato per questo report integra dati quantitativi e qualitativi, combinando informazioni raccolte attraverso questionari strutturati, database amministrativi e strumenti di monitoraggio della rete territoriale. Per ciascun outcome incluso nel calcolo, il modello definisce:

- l'indicatore utilizzato per misurare il cambiamento;
- la proxy finanziaria e il suo valore monetario;
- il numero di beneficiari che hanno sperimentato quell'outcome;
- la durata stimata dell'effetto nel tempo;
- i fattori mitigatori applicati per prevenire sovrastime.

Gli indicatori sono costruiti attraverso metodologie di conteggio rigorose e chiaramente definite, che si articolano in tre tipologie principali: il conteggio delle risposte positive nei questionari somministrati ai beneficiari (considerando solo le risposte uguali o superiori a 4 su scala Likert), il conteggio diretto delle prestazioni erogate ricavato dai database amministrativi dei servizi, e il conteggio di accordi e relazioni di rete identificati attraverso la matrice di analisi territoriale. Questo approccio garantisce un alto livello di coerenza e tracciabilità nella misurazione degli outcome, combinando indicatori percettivi con dati oggettivi di attività.

I fattori mitigatori

Per evitare la sovrastima del valore generato, a ciascun outcome sono applicati quattro fattori correttivi:

Deadweight: la quota di cambiamento che si sarebbe verificata anche in assenza dell'intervento della Fondazione;

Attribution: la percentuale di outcome attribuibile al contributo di altri soggetti esterni, come scuole, servizi pubblici o altre organizzazioni;

Displacement: la misura in cui un outcome positivo genera effetti negativi su altri outcome;

Drop-off: la riduzione progressiva dell'outcome nel tempo, che si manifesta negli anni successivi all'intervento.

A questi si aggiunge la **Duration**, ovvero il numero di anni per i quali si assume che l'outcome continui a generare valore. Per la Casa della Carità l'orizzonte temporale è fissato a 5 anni per gli outcome educativi e culturali, e a 6 anni per alcuni outcome dei servizi di accoglienza, in considerazione della maggiore persistenza degli effetti attesi su bisogni primari e percorsi di stabilizzazione.

La selezione delle proxy finanziarie

Le proxy finanziarie sono equivalenti monetari che permettono di stimare il valore economico di un cambiamento che di per sé non ha un prezzo di mercato. La loro selezione segue un approccio metodologico misto, articolato in quattro categorie principali:

- **Prezzi di mercato equivalenti e costo sostitutivo:** utilizzati per servizi con un corrispettivo diretto, come le prestazioni sanitarie, il supporto legale e l'accoglienza residenziale;
- **Dati pubblici e benchmark istituzionali:** applicati agli outcome legati ai servizi di welfare, usando come riferimento tariffe regionali e dati ISTAT;
- **Benchmarking e stime interne:** adottati per gli outcome di rete e sviluppo organizzativo, dove i costi di mercato non sono direttamente osservabili;
- **Proxy formative ed educative:** applicate agli outcome soft come competenze, empowerment e orientamento, usando come riferimento il costo di corsi o percorsi formativi equivalenti.

Sono stati inclusi nel calcolo SROI esclusivamente gli outcome classificati come cashable, ovvero quelli per i quali è stato possibile identificare una proxy finanziaria plausibile e verificabile. Gli outcome non cashable rimangono parte integrante della valutazione quali-quantitativa, ma non vengono monetizzati.

I passaggi del calcolo

Il calcolo dello SROI segue una sequenza logica in quattro passaggi:

- Il Valore Sociale Lordo (GSV - Gross Social Value) si calcola moltiplicando il numero di occorrenze di ciascun outcome per il valore della proxy finanziaria corrispondente.
- I GSV di tutti gli outcome vengono sommati per ottenere il GSV totale.
- Il GSV viene corretto applicando i fattori mitigatori, ottenendo il Valore Presente Netto (NPV - Net Present Value), che rappresenta il valore sociale effettivamente attribuibile all'intervento.
- Il ratio SROI si calcola dividendo l'NPV totale per l'investimento complessivo.

Il risultato finale

L'investimento totale considerato nell'analisi ammonta a €185.524, suddiviso tra i servizi di accoglienza (€144.678) e le attività culturali e educative (€40.846). Il Valore Presente Netto generato dall'insieme degli outcome cashable è pari a €411.541,59.

SROI = 2,22 → per ogni euro investito, la Fondazione genera €2,22 di valore sociale.

Questo risultato sarà analizzato in dettaglio nella sezione 4.3, dopo la presentazione delle singole proxy finanziarie.

4.2 Le proxy finanziarie

La seguente sezione descrive le proxy finanziarie adottate per ciascun outcome incluso nel calcolo SROI. Per ogni area, la proxy è illustrata in relazione alla sua pertinenza rispetto all'indicatore misurato, alla coerenza con il tipo di cambiamento osservato e alla fonte del valore di riferimento. L'obiettivo è garantire piena trasparenza nel processo di valorizzazione e permettere al lettore di valutare la solidità delle assunzioni adottate.

4.2.1 Educazione e formazione

Gli outcome di questa area misurano cambiamenti nelle competenze, negli atteggiamenti e nelle capacità dei beneficiari - studenti, detenuti e bambini - generati dai percorsi culturali ed educativi della Fondazione. Si tratta di outcome prevalentemente soft, basati su indicatori percettivi, e le proxy adottate sono di tipo formativo: esprimono il costo che un beneficiario dovrebbe sostenere per ottenere un cambiamento equivalente attraverso un percorso strutturato di mercato.

Miglioramento delle competenze socio-emotive (B) - Proxy: €155,00

Il costo di riferimento è quello di un percorso breve di orientamento, autoefficacia e sensibilizzazione, derivato dal tariffario del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi (2023). La scelta è coerente con la natura dell'outcome, che riguarda la capacità di comprendere e gestire le proprie emozioni e quelle altrui. Dato che l'indicatore è basato su percezioni auto-dichiarate, il modello applica fattori mitigatori conservativi per tenere conto della parzialità del cambiamento osservato.

Miglioramento delle soft e life skills (C) - Proxy: €244,00

La proxy corrisponde al costo medio di un corso di crescita personale orientato allo sviluppo di competenze trasversali cognitive, pratiche e comunicative (UniD Formazione, 2023). Questo valore permette di monetizzare un

Open /impact®

30

cambiamento che, in assenza dell'intervento, richiederebbe un investimento diretto da parte del beneficiario per essere sviluppato.

Innovazione didattica - nuove metodologie implementate (D.2) - Proxy: €450,00 per metodologia

Il riferimento è il costo unitario di un corso di alta formazione in coprogettazione e innovazione didattica (Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale). Poiché l'outcome misura l'introduzione effettiva di nuove pratiche educative - un dato oggettivo, non percettivo - la proxy cattura il valore dell'acquisizione di competenze formative che normalmente richiederebbero un percorso universitario accreditato.

Miglioramento dell'orientamento lavorativo (E.2) - Proxy: €244,00

La proxy riflette il costo di un corso di empowerment e sviluppo personale orientato alla conoscenza del mondo del lavoro (in linea con quanto utilizzato in altri SROI comparabili, es. SROI Nòva). Cattura il beneficio associato allo sviluppo di una maggiore consapevolezza professionale da parte dei beneficiari.

4.2.2 Salute e benessere

Gli outcome di questa area riguardano sia il miglioramento della salute fisica e mentale dei beneficiari dei servizi di accoglienza, sia il rafforzamento della fiducia in sé stessi tra i partecipanti ai percorsi culturali. Le proxy adottate combinano tariffe istituzionali verificabili con equivalenti formativi, a seconda della natura dell'outcome.

Empowerment personale - aumento della fiducia in sé stessi (F) - Proxy: €244,00

Come per le competenze trasversali, la proxy si basa sul costo di un percorso strutturato di crescita personale. La monetizzazione dell'autostima e dell'autoefficacia è per natura più interpretativa rispetto agli outcome hard, e va letta come una stima indicativa del valore del cambiamento, non come una sua misura precisa.

Miglioramento della salute psico-fisica - visite ambulatoriali (G.1) - Proxy: €30,00 per visita

La proxy si basa sul tariffario regionale del Servizio Sanitario Nazionale per le prestazioni specialistiche ambulatoriali (Regione Lombardia - Nomenclatore tariffario). Si tratta di una proxy robusta e direttamente verificabile: esprime il costo reale che il sistema pubblico associa a ciascuna prestazione, ed è applicata a 221 visite erogate nell'arco del periodo di riferimento.

4.2.3 Politiche e servizi di welfare

Questa è l'area che genera il maggiore valore monetario nell'analisi SROI, grazie alla combinazione di proxy ben ancorate a costi di sistema reali e a un volume elevato di beneficiari raggiunti. Le proxy adottate riflettono il costo equivalente che i beneficiari avrebbero dovuto sostenere - o che il sistema pubblico avrebbe dovuto affrontare - in assenza dell'intervento della Fondazione.

Accesso al servizio docce (H.1) - Proxy: €20,00 per accesso

Open /impact®

31

Il valore è stimato combinando il costo della doccia a gettone rilevato in Lombardia (€0,50) con una quota minima di accesso alla struttura, arrivando a un costo medio per accesso a servizi igienici in strutture pubbliche o semi-pubbliche. In un periodo di riferimento il servizio ha registrato 2.628 accessi, rendendolo il secondo outcome per volume di attività. La proxy esprime il risparmio diretto per una popolazione che, in molti casi, non avrebbe alcun accesso alternativo a questo servizio.

Accesso al servizio guardaroba (H.2) - Proxy: €25,00 per accesso

La proxy si basa sui dati ISTAT sulla spesa media mensile delle famiglie per abbigliamento (Rapporto sui consumi dello famiglia, 2024), proporzionata alla frequenza di accesso. Con 2.078 accessi nel periodo, il guardaroba è il secondo outcome per volume e contribuisce significativamente al NPV complessivo, catturando il risparmio economico generato per ciascun beneficiario.

Regolamentazione documentale - pratiche concluse con successo (L) - Proxy: €609,00 per pratica

La proxy rappresenta il valore medio ponderato dei servizi legali necessari per portare a buon fine una pratica documentale, stimato su base di analisi di mercato e calibrato sulla distribuzione effettiva delle tipologie di pratiche trattate: domande di protezione internazionale, rinnovi del permesso di soggiorno, consulenze legali in ambito sanitario. Si tratta della proxy con il valore unitario più elevato tra quelle dei servizi di accoglienza, ed è applicata a 121 pratiche concluse positivamente nel periodo. La solidità di questa proxy deriva dal fatto che i servizi legali hanno un costo di mercato direttamente osservabile.

4.2.4 Coesione sociale

Gli outcome di questa area riguardano dimensioni relazionali e comunitarie - il senso di appartenenza, il coinvolgimento dei genitori, l'inclusione delle fasce vulnerabili. Le proxy adottate sono più conservative rispetto alle aree precedenti, in quanto monetizzare il valore delle relazioni sociali introduce necessariamente un margine di approssimazione maggiore.

Inclusione dei genitori nella comunità educante (N) - Proxy: €12,00 per genitore

La proxy corrisponde alla quota associativa annuale di un'organizzazione come ARCI, intesa come valore minimo della partecipazione attiva a una comunità strutturata. È una stima deliberatamente conservativa, coerente con la natura dell'outcome: misura la partecipazione ad attività collaterali, non un cambiamento profondo o di lungo periodo nel ruolo dei genitori nella comunità educante.

Coinvolgimento di fasce vulnerabili - persone che si sono sentite coinvolte (O.2) - Proxy: €260,00 per persona

Il valore deriva dal costo di partecipazione a un programma di attività sociale strutturata in contesti di vulnerabilità. È applicato all'outcome che misura la percezione di coinvolgimento effettivo da parte di detenuti e utenti dei servizi di accoglienza - una popolazione per la quale l'accesso a esperienze di connessione sociale significativa è spesso fortemente limitato.

4.2.5 Sviluppo della rete e comunità educante

Open /impact®

Gli outcome di questa area misurano la capacità della Fondazione di costruire e rafforzare relazioni tra soggetti del territorio. Le proxy adottate riflettono il costo che le organizzazioni coinvolte avrebbero dovuto sostenere per sviluppare autonomamente competenze e accordi equivalenti. Per loro natura, questi outcome sono più interpretativi e soggetti a una maggiore incertezza rispetto agli outcome basati su servizi diretti.

Accordi formali attivati (Q.3) - Proxy: €600,00 per accordo

La proxy riflette il valore medio stimato di un percorso di co-progettazione, basato su un'analisi interna comparata con i costi di mercato per attività di progettazione partecipata. Cattura il valore della formalizzazione degli accordi come elemento di strutturazione duratura della rete territoriale. Il modello applica fattori mitigatori più elevati rispetto ad altri outcome, in considerazione della natura più indiretta del cambiamento.

Nuove organizzazioni locali coinvolte con intensità elevata (R) - Proxy: €450,00 per organizzazione

La proxy è derivata dal costo di partecipazione a un corso di alta formazione in co-progettazione (Università degli Studi di Cassino). Esprime il costo sostitutivo del coinvolgimento: ciò che ciascuna organizzazione avrebbe dovuto investire per sviluppare autonomamente le competenze relazionali e progettuali che l'intervento trasferisce attraverso la partecipazione diretta alla rete.

4.2.6 Abitare e benessere materiale

Aumento dell'inclusione abitativa (S) - Proxy: €11.862,00 per persona all'anno

La proxy si basa sulla retta annua che il Comune di Milano riconosce per l'accoglienza residenziale temporanea di soggetti in situazione di fragilità socioeconomica e abitativa, come definita nell'avviso pubblico per l'accreditamento dei servizi di residenzialità sociale (Delibera di Giunta Comunale n. 1746 del 24/11/2022). È la proxy con il valore unitario più elevato dell'intera analisi, ed è applicata a 8 persone che hanno avuto accesso a soluzioni abitative nel periodo di riferimento. La solidità di questa proxy deriva dal fatto che il suo valore è definito direttamente da un atto istituzionale pubblico, rendendo il benchmark particolarmente affidabile.

È importante sottolineare che il valore generato non rappresenta solo un beneficio per il singolo beneficiario, ma anche un risparmio effettivo per il sistema pubblico: senza l'intervento della Fondazione, il Comune dovrebbe sostenere direttamente quel costo. Il modello tiene conto di questo con un fattore di displacement elevato (0,8), che riduce significativamente il contributo di questo outcome al NPV finale, proprio per evitare di attribuire alla Fondazione un valore che il sistema pubblico avrebbe comunque generato in altro modo.

4.3 Interpretazione dei risultati

Open /impact®

ALLEGATO 2 | REPORT DI IMPATTO SOCIALE

Casa della Carità: Report d'Impatto Sociale



L'analisi SROI offre una fotografia sintetica di dove si concentra il valore sociale generato dalla Fondazione Casa della Carità. Il risultato complessivo - una ratio di 2,22 - indica che per ogni euro investito vengono generati €2,22 di valore sociale stimato, con un investimento totale di €185.524 e un NPV di €411.541,59.

La lettura di questo numero, tuttavia, richiede di entrare nella distribuzione del valore tra le diverse aree di intervento. Non tutti gli outcome contribuiscono allo stesso modo, e capire perché è importante tanto quanto conoscere il risultato finale.

Area di outcome	Outcome cashable	NPV (€)	% sul totale
Educazione e formazione	Competenze socio-emotive (B)	€7.405,04	1,8%
Educazione e formazione	Soft e life skills (C)	€7.438,25	1,8%
Educazione e formazione	Innovazione didattica – nuove metodologie (D.2)	€819,00	0,2%
Educazione e formazione	Orientamento lavorativo (E.2)	€888,15	0,2%
Salute e benessere	Empowerment personale (F)	€1.443,24	0,4%
Salute e benessere	Salute psico-fisica – visite ambulatoriali (G.1)	€6.061,81	1,5%
Politiche e servizi di welfare	Servizio docce (H.1)	€27.568,12	6,7%
Politiche e servizi di welfare	Servizio guardaroba (H.2)	€60.539,92	14,7%
Politiche e servizi di welfare	Regolamentazione documentale (L)	€213.945,27	52,0%
Coesione sociale	Inclusione genitori comunità educante (N)	€362,03	0,1%

Open /impact®

34

Casa della Carità: Report d'Impatto Sociale

Coesione sociale	Coinvolgimento fasce vulnerabili (O.2)	€6.275,23	1,5%
Sviluppo rete e comunità educante	Accordi formali attivati (Q.3)	€18.855,87	4,6%
Sviluppo rete e comunità educante	Nuove organizzazioni locali coinvolte (R)	€12.570,58	3,1%
Abitare e benessere materiale	Inclusione abitativa (S)	€47.369,08	11,5%
TOTALE	Budget: €185.524 NPV: €411.541,59 SROI: 2,22	€411.541,59	100%

Dove si concentra il valore

La quota più rilevante del valore sociale stimato è generata dagli outcome legati all'accesso ai servizi e al supporto di welfare. In particolare, tre outcome da soli rappresentano oltre il 73% del NPV totale: la regolamentazione documentale (52,0%), il servizio guardaroba (14,7%) e l'inclusione abitativa (11,5%).

Questi outcome hanno in comune alcune caratteristiche che li rendono particolarmente solidi dal punto di vista metodologico: gli indicatori sono costruiti su dati amministrativi oggettivi, le proxy finanziarie derivano da costi istituzionali reali e direttamente verificabili, e il legame causale tra l'attività della Fondazione e il cambiamento osservato è chiaro e diretto. Il fatto che il servizio docce e il servizio guardaroba contribuiscano rispettivamente per il 6,7% e il 14,7% riflette l'enorme volume di accessi gestiti - 2.628 e 2.078 rispettivamente - e il valore concreto di servizi che, per molti beneficiari, non hanno alternative accessibili.

Il risultato più significativo in termini di NPV unitario è però quello della regolamentazione documentale: 131 pratiche portate a buon fine valgono oltre €213.000. Questo dato riflette l'alta complessità e il costo reale dei servizi legali sul mercato, e ricorda che ogni pratica documentale conclusa con successo rappresenta, per il beneficiario, spesso il passaggio abilitante fondamentale per accedere a salute, lavoro e casa.

Il contributo dell'area educativa e culturale

Gli outcome legati a educazione, formazione e coesione sociale contribuiscono complessivamente per circa il 6% del NPV. Questo dato non riflette una minore importanza di questi interventi, ma la natura diversa degli outcome che producono e delle proxy disponibili per misurarli.

Le competenze emotive, le soft skills, il senso di appartenenza e l'empowerment personale sono cambiamenti reali e significativi nella vita dei beneficiari - lo confermano ampiamente i dati qualitativi descritti nel capitolo 3. Tuttavia, le proxy formative adottate per monetizzarli sono per natura più conservative rispetto alle tariffe di sistema usate

Open /impact®

35

per i servizi di accoglienza. Questo non è un limite del progetto, ma una caratteristica strutturale della metodologia SROI applicata a outcome soft: il fatto che siano più difficili da monetizzare non significa che valgano meno.

Il ruolo della rete territoriale

Gli outcome di sviluppo della rete e comunità educante contribuiscono per il 77% del NPV, attraverso la formalizzazione di accordi e il coinvolgimento attivo di 30 organizzazioni locali. Questi valori esprimono la capacità della Fondazione di funzionare non solo come erogatore di servizi, ma come attivatore di un ecosistema territoriale più ampio. Le proxy adottate - basate sui costi di co-progettazione e formazione - sono più interpretative rispetto alle proxy dei servizi diretti, e il loro contributo al NPV va letto come una stima minima del valore generato, piuttosto che come una misura completa.

4.4 Limiti e avvertenze interpretative

L'analisi SROI è uno strumento potente per comunicare il valore sociale di un intervento, ma la sua utilità dipende dalla comprensione dei suoi limiti strutturali. Presentarli con chiarezza non indebolisce i risultati: al contrario, ne rafforza la credibilità.

Cosa lo SROI non è

La ratio di 2,22 non è un rendimento finanziario, né una previsione di impatto futuro. Non misura la capacità della Fondazione di generare entrate, né certifica che ogni beneficiario abbia migliorato stabilmente la propria condizione di vita. È una stima del valore sociale generato in un dato periodo, costruita su assunzioni metodologiche esplicite e trasparenti. Va letto come un ordine di grandezza informato, non come una misura esatta.

Tre fattori introducono incertezza nella stima: una parte del valore è basata su cambiamenti auto-dichiarati dai beneficiari attraverso questionari. Queste percezioni sono indicatori validi del cambiamento, ma possono non tradursi interamente in effetti comportamentali o economici di lungo periodo.

Alcune proxy - in particolare quelle per gli outcome soft come competenze emotive, soft skills ed empowerment - rappresentano equivalenti approssimativi piuttosto che sostituzioni monetarie dirette. Il loro valore cattura l'ordine di grandezza del cambiamento, ma con un margine di approssimazione più ampio rispetto alle proxy basate su costi istituzionali.

La persistenza di alcuni outcome nel tempo rimane incerta, nonostante l'applicazione dei fattori drop-off. Cambiamenti relazionali, di competenza e di fiducia dipendono da condizioni contestuali che vanno oltre il controllo diretto della Fondazione, e possono rafforzarsi o indebolirsi in funzione di fattori esterni.

Tenendo conto di questi limiti, l'analisi SROI di Casa della Carità va letta come:

- un'indicazione di dove si genera il valore all'interno dell'intervento, distinguendo outcome robusti da outcome più incerti;

- uno strumento di riflessione strategica sulla distribuzione delle risorse e sull'efficacia relativa delle diverse aree di attività;
- una base di comparazione nel tempo, che acquisisce maggiore significato se replicata negli anni successivi per osservare l'evoluzione del valore generato.

Non è, invece, uno strumento adatto a prevedere ritorni economici futuri, a confrontare realtà con missioni diverse, o a sostituire la lettura qualitativa dell'impatto, che rimane indispensabile per cogliere le dimensioni del cambiamento che nessuna proxy può monetizzare completamente.

Un'analisi SROI metodologicamente corretta richiede di esplicitare i limiti del modello, non per ridurne la credibilità, ma per definirne con precisione il perimetro di utilizzo. Il modello non cattura la dimensione relazionale e di prossimità che caratterizza l'approccio della Fondazione. La continuità della relazione con i beneficiari, la capacità di intercettare bisogni emergenti prima che si cronicizzino, la fiducia costruita nel tempo tra operatori e persone fragili - questi elementi non sono misurabili attraverso proxy finanziarie, ma sono la condizione che rende possibile la maggior parte degli outcome monetizzati. In questo senso, il ratio SROI di 2,22 è il risultato di un modello di intervento relazionale che il modello stesso non riesce a descrivere pienamente. Questa considerazione ha una rilevanza pratica: qualsiasi valutazione comparativa basata esclusivamente sul ratio SROI rischierebbe di penalizzare proprio gli interventi più prossimi e relazionali, che sono anche quelli che raggiungono le fasce di popolazione più difficilmente intercettabili da servizi standardizzati. L'SROI dovrebbe quindi essere utilizzato come uno degli strumenti di una valutazione più ampia, integrato con la lettura qualitativa degli outcome e con indicatori di processo che diano conto della qualità dell'intervento oltre che dei suoi risultati.

5. Considerazioni valutative

5.1 Un modello di intervento integrato: la relazione come dispositivo abilitante

La lettura complessiva dei risultati della valutazione restituisce un'organizzazione che non si limita a erogare servizi, ma costruisce un sistema in cui la relazione tra operatori e beneficiari è il meccanismo attraverso cui tutto il resto diventa possibile. Questo non è un dato implicito: emerge in modo esplicito e ricorrente in quasi tutte le aree di outcome analizzate, e merita di essere nominato come tratto strutturale del modello di intervento della Fondazione Casa della Carità.

Sul piano concettuale, lavorare per relazione in un contesto di fragilità estrema significa fare qualcosa di diverso rispetto all'erogazione di una prestazione. Significa costruire nel tempo una condizione di fiducia che abbassa la soglia di accesso ai servizi, riduce la resistenza al cambiamento e rende possibile un accompagnamento che segue la persona attraverso bisogni diversi e in momenti diversi della sua traiettoria. In letteratura questo viene definito come lavoro di prossimità: un approccio che non separa la risposta al bisogno immediato dalla costruzione di una relazione duratura, e che considera la continuità del contatto come una risorsa in sé, non come un effetto collaterale del servizio.

I dati di questa valutazione offrono evidenze coerenti di questo meccanismo in entrambi i canali di intervento della Fondazione. Nei servizi di accoglienza, il passaggio dalla prima soglia ai servizi di secondo livello – da docce e guardaroba a legale, salute e abitazione – non avviene automaticamente per effetto della disponibilità dei servizi, ma è mediato dalla relazione costruita nei primi contatti. Le schede di monitoraggio mostrano come l'educatore al servizio docce svolga una funzione di aggancio e orientamento che non è misurabile in termini di prestazioni erogate, ma che è la condizione necessaria perché 145 persone abbiano poi avuto accesso allo sportello legale e 34 abbiano seguito un percorso terapeutico. L'aderenza terapeutica, uno degli indicatori più difficili da ottenere con popolazioni in condizioni di grave marginalità, è essa stessa un indicatore indiretto della qualità relazionale del sistema.

Nei servizi culturali e educativi, la dimensione relazionale si manifesta in modo diverso ma altrettanto centrale. I progetti con i detenuti – Pagine di Libertà e Società di Lettura – mostrano livelli molto elevati di percezione di accoglienza e rispetto, di senso di appartenenza al gruppo e di miglioramento delle competenze emotive. Questi risultati non sono attribuibili alla qualità tecnica dei contenuti culturali proposti, ma alla struttura relazionale dei percorsi, che mettono in contatto mondi normalmente separati e creano contesti in cui la persona è riconosciuta come soggetto attivo. Il dato più significativo in questo senso è che 8 detenuti su 9 si sono dichiarati coinvolti nel progetto, una quota elevatissima per una popolazione che tende a disinvestire dai contesti istituzionali.

Sul piano dell'impatto, il valore della relazione emerge anche indirettamente dall'analisi SROI. Il ratio di 2,22 non è distribuito uniformemente tra tutti i servizi: si concentra dove la relazione ha avuto il tempo e le condizioni per strutturarsi. I servizi di seconda soglia (legale, salute, residenziale) producono un NPV (Net Present Value) molto più elevato rispetto ai servizi di primo contatto non perché siano intrinsecamente più preziosi, ma perché operano su persone che hanno già attraversato un percorso relazionale con la Fondazione e che quindi sono in condizioni

di beneficiare di un intervento più strutturato. Togliere la prima soglia significherebbe non solo ridurre il volume dei servizi di base, ma compromettere la condizione di possibilità di tutto ciò che viene dopo.

Questa lettura ha implicazioni dirette per la comunicazione esterna e per la rendicontazione verso finanziatori e interlocutori istituzionali. Il modello relazionale della Fondazione non è un costo aggiuntivo rispetto all'erogazione dei servizi: è la fonte del valore. Qualsiasi valutazione che misuri solo le prestazioni erogate senza considerare la qualità e la continuità della relazione in cui quelle prestazioni sono inserite rischia di sottostimare sistematicamente l'efficacia dell'intervento e di penalizzare proprio gli approcci più efficaci con le popolazioni più fragili.

5.2 Il percorso come unità di analisi

Una delle letture più rilevanti che emerge dai dati di questa valutazione riguarda la struttura progressiva dei servizi di accoglienza. Il modello di intervento della Fondazione non è organizzato per prestazioni parallele e indipendenti, ma per livelli successivi di presa in carico, in cui l'accesso a ciascun servizio dipende in larga misura dall'aver attraversato i livelli precedenti. Questa logica è descritta nella struttura organizzativa dei servizi, ma non è ancora pienamente integrata nella lettura valutativa dei risultati. Farlo ha implicazioni significative sia per l'analisi dell'efficacia sia per le scelte di finanziamento.

I dati disponibili permettono di ricostruire, almeno parzialmente, questa progressione. Su 1.273 persone che hanno avuto accesso ai servizi di accoglienza nel periodo di riferimento, 514 hanno utilizzato il servizio docce e 903 il guardaroba. Di questi, 246 sono stati seguiti dallo sportello legale nel 2024, 124 dai servizi sanitari e 11 dall'ospitalità residenziale. Si tratta di popolazioni parzialmente sovrapposte, ma la sequenza è indicativa: ogni livello successivo raggiunge un numero inferiore di persone, ma con un'intensità di intervento e un potenziale di cambiamento crescenti.

Leggere questi dati in sequenza, piuttosto che come risultati separati, cambia radicalmente il modo in cui si valuta il contributo di ciascun servizio. Il servizio docce, con 514 utenti e un NPV di €27.568, produce un valore diretto significativo. Ma il suo contributo reale al sistema include anche la quota di quei 514 che, grazie alla relazione costruita in quel contesto, hanno poi avuto accesso allo sportello legale e hanno portato a buon fine pratiche documentali del valore di €609 ciascuna. Questa cascata causale non è catturata dall'analisi SROI, che valuta ogni outcome in modo indipendente, ma è reale e rilevante ai fini della valutazione complessiva del sistema.

L'implicazione più diretta di questa lettura riguarda le decisioni di finanziamento. In un contesto in cui le risorse sono limitate e la pressione a dimostrare outcome misurabili di lungo periodo è crescente, i servizi di prima soglia rischiano di essere percepiti come meno strategici rispetto agli interventi specialistici. I dati suggeriscono invece che ridurre o eliminare la prima soglia non produrrebbe semplicemente un risparmio proporzionale, ma comprometterebbe l'intera architettura del percorso, con effetti negativi sugli outcome di tutti i livelli successivi. La valutazione di un servizio di base non può quindi essere condotta isolandolo dal sistema in cui è inserito: il suo valore va misurato anche in funzione di ciò che rende possibile a valle.

Questa considerazione apre anche una questione metodologica per i prossimi cicli valutativi: tracciare sistematicamente i percorsi individuali all'interno dei servizi, identificando quante persone transitano da un livello

all'altro e in quali tempi, permetterebbe di quantificare questa cascata causale e di costruire un argomento molto più robusto a favore del finanziamento integrato del sistema.

5.3 Risultati per area: lettura interpretativa

Le sezioni precedenti del report hanno descritto i risultati di ciascun outcome in modo analitico. Questa sezione propone una lettura valutativa trasversale, con l'obiettivo di identificare per ogni area di intervento ciò che funziona con maggiore solidità, ciò che produce risultati promettenti ma ancora fragili, e ciò che richiederebbe un investimento specifico per essere misurato e comunicato con maggiore efficacia.

Educazione e formazione.

Questa è l'area in cui il divario tra il valore reale del cambiamento e la sua rappresentazione numerica è più evidente. I dati qualitativi restituiscono un quadro molto ricco: studenti che sviluppano competenze trasversali trasferibili, detenuti che riattivano la fiducia nelle proprie possibilità, bambini che imparano a esprimere emozioni in contesti multilingui. Il 50% dei rispondenti riconosce l'introduzione di metodologie innovative, e 4 nuove pratiche didattiche sono state effettivamente implementate, un dato oggettivo che non dipende dalla percezione. Tuttavia, l'outcome più debole in questa area rimane l'orientamento lavorativo: con solo 8 beneficiari su 66 che dichiarano un miglioramento, il dato suggerisce che questa dimensione non è ancora centrale nei percorsi attivi, o che gli strumenti di rilevazione non riescono a catturarla adeguatamente. Vale la pena decidere se si tratta di un obiettivo da sviluppare o da ridimensionare nella progettazione futura. Sul piano dello SROI, i quattro outcome cashable di quest'area generano complessivamente €16.560 di NPV, una quota modesta (4%) che riflette non la scarsa qualità dell'intervento ma la struttura conservativa delle proxy adottate per outcome percettivi.

Salute e benessere.

I risultati di quest'area combinano dati hard particolarmente solidi (221 visite ambulatoriali, 34 persone che hanno aderito a un percorso terapeutico totalmente o in parte) con un outcome soft di grande rilevanza come l'empowerment personale. L'aderenza terapeutica, in particolare, è un indicatore di qualità dell'intervento molto significativo per una popolazione in condizioni di fragilità estrema: mantenere continuità in un percorso di cura richiede un livello di fiducia e stabilità relazionale che non si costruisce in un singolo accesso al servizio. Il dato di 34 persone su 37 che hanno aderito al percorso indicato rappresenta quindi un risultato rilevante, non solo in termini quantitativi. Sul piano dello SROI, le visite ambulatoriali generano €6.061 di NPV, un valore apparentemente contenuto, ma costruito su una proxy molto conservativa (€30 per visita SSN) che non cattura il valore più ampio della prevenzione e della presa in carico precoce.

Politiche e servizi di welfare.

Questa è l'area con i risultati più robusti sia sul piano quantitativo che su quello metodologico. I tre outcome cashable principali - docce, guardaroba e regolamentazione documentale - producono insieme il 73% del NPV totale, con proxy solide e indicatori basati su dati amministrativi oggettivi. Il dato più significativo rimane quello della regolamentazione documentale: 131 pratiche portate a buon fine, con una forte concentrazione su protezione internazionale e permessi di soggiorno. Come già discusso nella sezione precedente, questo outcome non va letto solo come un servizio legale ben funzionante, ma come un intervento strutturale che rimuove la principale barriera all'accesso a salute, lavoro e casa per una popolazione che altrimenti rimarrebbe invisibile al sistema dei diritti. Il

fatto che il 90% delle pratiche prese in carico (131 su 145) si sia concluso con successo è un indicatore di efficacia particolarmente rilevante, che merita di essere comunicato in modo esplicito nelle interlocuzioni istituzionali.

Coesione sociale.

I risultati di quest'area mostrano un pattern interessante: l'impatto sulle relazioni tra pari è significativamente più forte (60% del campione dichiara un miglioramento) rispetto all'impatto sulle relazioni familiari e sociali più ampie (28%). Questo è coerente con la struttura degli interventi, che agiscono in modo più diretto sul gruppo e sulla comunità interna all'esperienza, mentre incidono in modo più indiretto sulle relazioni esterne. Il dato sull'appartenenza alla comunità - quasi la totalità dei detenuti si è sentita parte di un gruppo - è probabilmente il risultato più significativo di quest'area per la sua valenza simbolica: per una popolazione che vive una condizione di esclusione profonda, il riconoscimento di far parte di qualcosa di significativo ha un valore che nessuna proxy riesce a monetizzare completamente. Il coinvolgimento dei genitori rimane invece l'outcome più debole, con risultati moderati che segnalano la difficoltà strutturale di coinvolgere questa componente in modo continuativo.

Sviluppo della rete e comunità educante.

I dati di quest'area (4 collaborazioni attive, 12 progettazioni avviate, 15 accordi formali, 30 organizzazioni coinvolte con intensità elevata) descrivono una Fondazione che ha già raggiunto una massa critica relazionale significativa nel territorio milanese. Il valore generato (7,7% del NPV) è probabilmente sottostimato, perché le proxy adottate catturano solo il costo sostitutivo delle attività di co-progettazione, senza considerare il valore di lungo periodo degli accordi come fattore di sostenibilità del sistema. Come discusso nella sezione 5.4, queste relazioni rappresentano una leva strategica che andrebbe sviluppata in modo selettivo, distinguendo le partnership con maggiore potenziale di strutturazione da quelle a carattere episodico.

Abitare e benessere materiale.

Con 8 persone accolte in strutture residenziali e un NPV di €47.369, questo è l'outcome con il valore unitario più elevato dell'intera analisi (oltre €5.900 per persona). Il numero assoluto di beneficiari è contenuto, ma va letto in relazione alla natura dell'intervento: l'ospitalità residenziale è il livello più intensivo della presa in carico, e il fatto che vi acceda una parte delle persone già conosciute attraverso i servizi di prima soglia è coerente con la logica progressiva del sistema descritta nella sezione 5.2. L'indicatore non misura solo chi ha avuto un tetto, ma chi è entrato in un percorso strutturato di accompagnamento all'autonomia, una distinzione che merita di essere resa più visibile nella comunicazione esterna.

5.4 La rete come leva strategica

I dati sulla rete territoriale della Fondazione (30 organizzazioni coinvolte con intensità elevata, 15 accordi formali, 12 progettazioni avviate) descrivono un ecosistema relazionale che va ben oltre la dimensione operativa dei singoli servizi. Nella metodologia SROI questo patrimonio contribuisce per il 7,7% del NPV, ma il suo valore reale è probabilmente molto più ampio e si manifesta su una dimensione temporale più lunga rispetto a quella catturata dall'analisi annuale.

La rete svolge almeno tre funzioni distinte che vale la pena distinguere analiticamente. La prima è una funzione di amplificazione: le organizzazioni coinvolte estendono la portata dei servizi della Fondazione raggiungendo beneficiari e contesti che non potrebbero essere raggiunti direttamente. Questo è particolarmente evidente nel

settore culturale, dove la collaborazione con istituti scolastici, la Casa Circondariale di San Vittore, biblioteche ed enti culturali crea un sistema di accesso che non sarebbe replicabile con le sole risorse interne. La seconda è una funzione di stabilizzazione: gli accordi formali e le progettazioni condivise riducono la dipendenza da singoli finanziamenti e distribuiscono la responsabilità dell'intervento su più soggetti, aumentando la resilienza del sistema nel tempo. La terza è una funzione di legittimazione istituzionale: la presenza di relazioni strutturate con istituzioni pubbliche, enti del terzo settore e realtà culturali posiziona la Fondazione come soggetto di riferimento nell'ecosistema milanese del welfare e della cultura, aumentando la sua capacità di accedere a risorse e opportunità.

Non tutte le relazioni di rete hanno però lo stesso valore strategico. L'analisi suggerisce di distinguere tra tre livelli di intensità: le relazioni operative, caratterizzate da scambi puntuali e non strutturati; le relazioni progettuali, che generano co-progettazioni e produzione condivisa; e le relazioni istituzionali, che si traducono in accordi formali e impegni reciproci nel tempo. Il sistema attuale della Fondazione mostra una buona distribuzione su tutti e tre i livelli, ma con un potenziale di sviluppo significativo sul terzo, che è quello con il maggiore impatto sulla sostenibilità di lungo periodo.

L'implicazione operativa più rilevante riguarda il rapporto con il sistema pubblico. Diversi outcome analizzati in questo report - regolamentazione documentale, salute, inclusione abitativa - generano un risparmio diretto per il sistema pubblico che non è attualmente oggetto di riconoscimento formale nei rapporti tra la Fondazione e le istituzioni. Costruire un argomento quantificato su questo risparmio - come quello offerto dall'analisi SROI - e portarlo ai tavoli di interlocuzione con Comune, ASL e Prefettura rappresenta una delle opportunità strategiche più concrete che questa valutazione identifica. Non si tratta di negoziare un rimborso, ma di costruire le basi per una co-progettazione istituzionale che riconosca il ruolo della Fondazione come soggetto che assorbe costi che altrimenti il sistema pubblico dovrebbe sostenere direttamente.

5.5 Raccomandazioni per il rafforzamento della valutazione, della struttura dati e della progettazione dei servizi

Questa sezione ha una funzione diversa rispetto alle precedenti: non interpreta i risultati raggiunti, ma identifica le condizioni per migliorare la qualità della valutazione nei cicli successivi. Le raccomandazioni sono organizzate su tre assi (struttura dei dati; progettazione dei servizi; metodologia valutativa) e sono ancorate a limiti specifici emersi nel corso di questa valutazione.

Struttura dei dati: dalla raccolta alla lettura dei percorsi

Il sistema di raccolta dati dei servizi di accoglienza, così come oggi è strutturato, consente un tracciamento puntuale dei percorsi individuali. Il database integrato registra per ciascun beneficiario un codice identificativo coerente e un set di variabili che permettono di seguire lo spostamento delle persone tra diversi livelli di servizio (docce, guardaroba, tutela legale, salute, ospitalità residenziale). Questa base dati rappresenta un punto di forza del sistema di valutazione della Fondazione, poiché consente letture longitudinali dei percorsi e una ricostruzione dinamica dell'evoluzione dei beneficiari nel tempo. Il passo successivo, oggi possibile grazie alla struttura esistente, è evolvere dalla tracciatura descrittiva dei passaggi tra servizi alla ricostruzione analitica dei percorsi tipici. Non si tratta quindi di raccogliere nuovi dati, ma di valorizzare quelli già disponibili attraverso analisi di clustering e

tipizzazione: ad esempio, distinguendo traiettorie brevi (accessi episodici ai servizi di base) da traiettorie profonde (percorsi che attraversano più livelli del sistema di accoglienza). Questo tipo di analisi consentirebbe non solo di comunicare il volume delle attività, ma di rappresentare la capacità del sistema di generare progressioni reali verso condizioni di autonomia.

Sul versante dei servizi culturali ed educativi, l'evoluzione potrebbe consistere nell'introdurre, per alcuni progetti strutturati, come *Pagine di Libertà* e *Società di Lettura*, un disegno di rilevazione a due tempi sugli stessi beneficiari. Non è necessario estendere questa strategia a tutte le attività, ma adottarla in modo selettivo permetterebbe di misurare concretamente il cambiamento individuale, anziché la sola percezione a valle delle esperienze. In questo modo il componente formativo e quello relazionale si connetterebbero in maniera più evidente al framework SROI, generando evidenze utili anche per la comunicazione esterna.

Per i detenuti, il campione di 9 questionari su 29 partecipanti è un limite che andrebbe affrontato strutturalmente nel prossimo ciclo, definendo con la Casa Circondariale di San Vittore le condizioni organizzative per garantire una copertura più ampia. Anche un campione del 50-60% cambierebbe significativamente la qualità delle evidenze disponibili per questa popolazione.

Progettazione dei servizi: outcome più definiti fin dall'inizio

Questa valutazione ha confermato quanto gli outcome dell'area culturale siano tra i più ricchi e complessi da misurare: molti dei cambiamenti più significativi prodotti dai percorsi culturali sono per natura difficilmente riducibili a un numero, e questo riflette la profondità dell'approccio di Casa della Carità. Allo stesso tempo, l'esperienza di questo ciclo valutativo suggerisce un'opportunità per rendere il lavoro già svolto ancora più comunicabile verso l'esterno: identificare fin dalla fase di progettazione almeno uno o due outcome per attività che siano sufficientemente specifici da essere misurabili con indicatori robusti, affiancandoli agli outcome più ampi e qualitativi che restano il cuore dell'intervento.

In concreto, si tratta di valorizzare ulteriormente la fase di co-design dei percorsi - già prevista dalla metodologia di Open Impact e già praticata da Casa della Carità - introducendo una domanda orientata alla misurazione: qual è il cambiamento più concreto e osservabile che questa attività intende produrre, e come potremmo rilevarlo in modo sistematico? Questo passaggio, che si inserisce naturalmente nel processo di progettazione esistente, consentirebbe di costruire strumenti di rilevazione pienamente coerenti con gli obiettivi reali di ciascun percorso, rafforzando la capacità di documentare e comunicare il valore generato.

Bibliografia

Arvidson, M. and Lyon, F. (2014) 'Social impact measurement and non-profit organisations: compliance, resistance, and promotion', *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, Vol. 25 No. 4, pp. 869-886.

Bagnoli, L. and Megali, C. (2009) 'Measuring Performance in Social Enterprises', *Nonprofit Volunt. Sect. Q.* 2009, 40, pp. 149-165.

Bakar, A.A., Osman, M.M., Bachok, S. and Zen, I. (2015) 'Social impact assessment: How do the public help and why do they matter?' *Procedia-Soc. Behav. Sci.* 2015, 170, 70-77.

Bozeman, B. (2007) *Public values and public interest: Counterbalancing economic individualism*. Georgetown University Press.

Bryson, J.M., Crosby, B.C. and Bloomberg, L. (2014) 'Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management'. *Public Admin Rev.* 74: 445-456.

Brown, P. R., Cherney, L., and Warner, S. (2021) 'Understanding public value - Why does it matter?' *International Journal of Public Administration*, 44(10), pp. 803-807, DOI: 10.1080/01900692.2021.1929558.

Busch, T., Bauer, R., and Orlitzky, M. (2016) 'Sustainable Development and Financial Markets: Old Paths and New Avenues' *Business & Society*, 55(3), pp. 303-329. <https://doi.org/10.1177/0007650315570701>

Clark, C. and Brennan, L. (2012) 'Entrepreneurship with social value: A conceptual model for performance measurement'. *Acad. Entrep. J.* 2012, 18, 17.

Corvo, L., Pastore, L., Mastrodascio, M. and Cepiku, D. (2022), "The social return on investment model: a systematic literature review", *Meditari Accountancy Research*, Vol. 30 No. 7, pp. 49-86. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-05-2021-1307>

Corvo, L., Pastore, L., Manti, A. and Iannaci, D. (2021) 'Mapping social impact assessment models: a literature overview for a future research agenda', *Sustainability*, Vol. 13 No. 9, p. 4750, doi:10.3390/su13094750.

Dart, R. (2004) 'The legitimacy of social enterprise', *Nonprofit Manag. Leadersh.* 2004, 14, pp. 411-424.

Donati, P., & Archer, M. (2015) *The relational subject*. Cambridge: Cambridge University Press.

Ebrahim, A.S and Rangan, V.K. (2010) *The Limits of Nonprofit Impact: A Contingency Framework for Measuring Social Performance*, SSRN Electron. J. 2010.

Emerson, J., Wachowicz, J. and Chun, S. (2000) 'Social return on investment: Exploring aspects of value creation in the nonprofit sector'. In *Social Purpose Enterprises and Venture Philanthropy in the New Millennium: Investor Perspectives*, REDF Workshop; REDF: San Francisco, CA, USA, 2000; Volume 2, pp. 130-17.

Emerson, J. (2003) 'The blended value proposition: integrating social and financial returns', *California Management Review*, Vol. 45 No. 4, pp. 35-51, doi:10.2307/41166187.

Esposito, P., and Ricci, P. (2015) 'How to turn public (dis)value into new public value? Evidence from Italy' *Public Money & Management*, 35(3), pp. 227-231, DOI: 10.1080/09540962.2015.1027499.

Esteves, A.M., Franks, D.M., and Vanclay, F. (2012) 'Social impact assessment: The state of the art' *Impact Assess. Proj. Apprais.* 2012, 30, pp. 34-42.

Farr, M. and Cressey, P. (2019) 'The social impact of advice during disability welfare reform: from social return on investment to evidencing public value through realism and complexity', *Public Management Review*, Vol. 21 No. 2, pp. 238-263.

Fiorman, M., Vidra, R. K., & Facada, M. J. (2016) A critical evaluation of social impact assessment methodologies and a call to measure economic and social impact holistically through the External Rate of Return platform. (pp. 1602). LSE Enterprise.

Giordano, A. (2021) 'Societing 4.0: Social and Technological Innovation, the Mediterranean Way', *Journal of the Association for Consumer Research*, 6 (4).

Grieco, C., Michelini, L. and Iasevoli, G. (2015) 'Measuring value creation in social enterprises: A cluster analysis of social impact assessment models', *Nonprofit Volunt. Sect. Q.* 2015, 44, pp. 1173-1193.

ALLEGATO 2 | REPORT DI IMPATTO SOCIALE

Casa della Carità: Report d'Impatto Sociale

Hervieux, C. and Voltan, A. (2019), 'Toward a systems approach to social impact assessment', *Social Enterprise Journal*, Vol. 15 No. 2, pp. 264-286, doi:10.1108/SEJ-09-2018-0060.

Klemelä, J. (2016) 'Licence to operate: social return on investment as a multidimensional discursive means of legitimating organisational action', *Social Enterprise Journal*, Vol. 12 No. 3, pp. 387-408, doi:10.1108/SEJ-02-2015-0004.

Maiolini R., Rullani F., and Versari P. (2013) 'Rendere sociali le imprese. Impatto sociale, confini dell'impresa e rete di stakeholder', *Impresa Sociale*, 0-2013, pp. 3-20.

Manetti, G. (2014) 'The role of blended value accounting in the evaluation of socio-economic impact of social enterprises', *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, Vol. 25 No. 2, pp. 443-464.

Mintzberg, H. (2015) Time for the plural sector. Stanford social innovation review, available at: https://mintzberg.org/sites/default/files/article/download/ssir_summer_2015_timeforthepluralsector.pdf

MSCI. (2011) Integrating ESG into the investment process. New York, NY: MSCI ESG Research.

Nicholls, A. (2009) 'We do good things, don't we?; in 'We do good things, don't we? Blended value accounting in social entrepreneurship', *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 34 Nos 6/7, pp. 755-769.

Nicholls J. (2015) 'Measuring Social Impact', *Pioneers Post Quarterly*, Summer, 1, pp. 49-53.

Nicholls, A. (2018) 'A general theory of social impact accounting: materiality, uncertainty and empowerment', *Journal of Social Entrepreneurship*, Vol. 9 No. 2, pp. 132-153, doi:10.1080/19420676.2018.1452785.

OECD (2015) 'Policy Brief on Social Impact Measurement for Social Enterprises'. In *Policies for Social Entrepreneurship*; European Commission Luxembourg: Luxembourg, 2015; ISBN 978-92-79-47475-0. Available online: https://www.oecd.org/social/PB-SiM-Web_FINAL.pdf

Pasi, G., and Misuraca, G. (2020) 'Welfare 2.0: Future scenarios of social protection systems in the digital age'. In *Policy Design & Practice*, 3(2), n2, pp. 163-176 <https://doi.org/10.1080/25741292.2020.1770965>.

Open /impact.

46

Casa della Carità: Report d'Impatto Sociale

Porter, M.E. and Kramer, M.R. (2011) 'The Big Idea: Creating Shared Value. How to reinvent capitalism—And unleash a wave of innovation and growth', *Harvard Business Review* 2011,89, pp. 62-77.

Porter, M.E., Hills, G., Pfitzer, M., Patscheke, S. and Hawkins, E. (2012) Measuring Shared Value: How to Unlock Value by Linking Business and Social Results; by FSG Creative Commons Attribution-NoDerivs 3.0. 2012.

Richmond, B.J., Mook, L. and Jack, Q. (2003) 'Social accounting for nonprofits: Two models', *Nonprofit Management & Leadership*, 2003,13, pp. 308-324.

Sancino, A., Rees, J., and Schindele, I. (2018) 'CrossSector collaboration for public value co-creation: A critical analysis'. In *From Austerity to Abundance? Permanent Link to This*. pp. 59-73, document: <https://doi.org/10.1108/S2045-794420180000006003>.

Santappiè, L. (1956) Che cos'è la sintropia: principi di una teoria unitaria del mondo fisico e biologico e conferenze scelte.

Sen, A (2008) *L'idea di giustizia*, Mondadori, Milano, 2010.

Stiglitz, J.E. Sen, A. and Fitoussi, J.P. (2009) Report by the commission on the measurement of economic performance and social progress, available at: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/8131721/8131772/Stiglitz-Sen-Fitoussi-Commission-report.pdf>

Yan, S., Ferraro, F., and Almandoz, J. (John). (2019) 'The Rise of Socially Responsible Investment Funds: The Paradoxical Role of the Financial Logic', *Administrative Science Quarterly*, 64(2), pp. 466-501. <https://doi.org/10.1177/0001839218773324>

Zamagni S., Venturi P., and Rago S. (2015) 'Valutare l'impatto sociale. La questione della misurazione nelle imprese sociali', *Impresa Sociale*, 6.2015, pp. 77-97. DOI: 10.7425/IS.2015.6.05

Open /impact.

47



Bilancio di sostenibilità 2025

Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani

Via Francesco Brambilla, 10 - 20128 Milano

Tel: 02.25935200 - relazione@casadellacarita.org

www.casadellacarita.org

C.F. 97316770151