

## Relazione delle attività anno 2014

L'accoglienza di CasAmica è uno stile, un modello vivo e dinamico che cerca costantemente di porre al centro la persona del malato e dei familiari accompagnatori, attento ai loro bisogni, in continuo dialogo con il mondo ospedaliero e l'evolversi dei protocolli di cura.

Il 2014 è stato un anno in cui la nostra ospitalità è cresciuta sia dal punto quantitativo che qualitativo, con l'arricchimento della possibilità del servizio di supporto psicologico per i nostri ospiti e la sperimentazione di proposte animative nelle case di Achilleo.

Molto lavoro è stato dedicato al rapporto istituzionale con gli ospedali e la Regione Lombardia, con riconoscimenti significativi e, soprattutto, l'invito a sviluppare ulteriormente la nostra esperienza per arrivare a proporre un modello per un nuovo rapporto di integrazione tra ospedale e territorio, di cui la nuova casa di Lecco sarà prototipo.

In questa nuova prospettiva è stata creata *CasAmica Housing Sociale* che, titolare del nuovo progetto, va ad integrare il nostro sistema finora costituito dalla *Fondazione Casa dell'Accoglienza* e dall'*Associazione di Volontariato*, con una specificità importante che scopriremo strada facendo.

Sul versante dell'organizzazione interna abbiamo iniziato a strutturare il settore di comunicazione e raccolta fondi e il programma di rinnovo dei programmi informatici.

E' continuato e si è qualificato ulteriormente il nostro impegno nel progetto e nella rete di "A casa lontani da casa".

---

### Associazione di volontariato CasAmica Onlus

Sede operativa: Via S. Achilleo, 4 - 20133 Milano • Sede legale: Via Cesare Saldini, 26 - 20133 Milano  
Tel. +39 02 84132162 • Fax +39 02 49790609 • email: [segreteria@casamica.it](mailto:segreteria@casamica.it) • Codice Fiscale 97111240152  
[www.casamica.it](http://www.casamica.it) • Facebook: CasAmica Onlus

## L'ospitalità

### Ospiti e pernottamenti nel 2014:

- **3.969** persone ospitate nelle 4 case
- **31.865** notti complessive

La necessità sempre maggiore di rivolgersi per la cura a strutture di eccellenza e il perdurare della difficile situazione economica, fa sì che le persone che si rivolgono a strutture di accoglienza sono in costante aumento.

Nel 2014 il numero di persone ospitate nelle nostre case è cresciuto del **7%** rispetto all'anno scorso, invariato sostanzialmente il numero di pernottamenti (**+1%**). In termini di giorni di permanenza media il dato è praticamente invariato (**8,0** giorni nel 2014 contro gli **8,3** del 2013), ma negli anni precedenti era intorno ai 9 giorni.

CasAmica si propone come riferimento sia per le persone che hanno bisogno di un alloggio per poter meglio seguire le terapie mediche per periodi lunghi, che per quanti cercano anche solo un appoggio per breve tempo e soprattutto in vicinanza dei centri ospedalieri.

La contrazione dei tempi di ricovero, accompagnata anche da una ottimizzazione della gestione delle prenotazioni, ha consentito di far fronte a una sempre maggiore domanda di ospitalità per periodi brevi.

Infatti nel 2014 il **41%** degli ospiti ha soggiornato fino a 2 notti (nel 2011 era intorno al **30%**), il **34%** da 3 a 7 notti e il restante **25%** più di 7 notti.

In termini di pernottamenti, quelli fino a due giorni rappresentano il **7%** del totale (erano il 4% nel 2011), quelli da 3 a 7 notti il **19%** del totale, e il restante **74%** sono relativi ai pernottamenti superiori a 7 notti.

Per quanto riguarda il tasso medio di occupazione nel 2014 (pernottamenti/offerta posti letto) è intorno al **90%**, senza sostanziale differenza tra le 4 case.

### Profilo degli ospiti

Il **32%** degli ospiti sono i pazienti e il **68%** sono i familiari accompagnatori. Due accompagnatori su tre sono donne, a riconferma della loro importante funzione di supporto all'interno delle famiglie che vivono la malattia grave.

Il **18%** degli ospiti, 707 persone, ha soggiornato in più di una casa: questo dato è in crescita rispetto al 2013 (**16%**) e agli anni precedenti (**10% nel 2011**).

Questo dato fa riferimento a persone che nel corso dell'anno soggiornano in più case in relazione a più rientri a Milano e solo in casi assolutamente irrilevanti in termini statistici e legati soprattutto a situazioni di emergenza (ad esempio, prolungamento inaspettato del

soggiorno) a persone che all'interno di uno stesso periodo di permanenza cambiano più case.

In ogni caso, la rotazione tra più case ha una valenza positiva in quanto CasAmica viene più vissuta come associazione che non come singola casa.

Gli ospedali di riferimento sono, in ordine: Istituto dei Tumori (**53%** di ospiti), Istituto Carlo Besta (**37%**), IEO e S. Raffaele (**6%** di ospiti concentrati in via Fucini) e altri ospedali (**4%**).

Gli ospiti di CasAmica provengono principalmente dalle regioni meridionali, circa il **70%**. Il restante 30% si distribuisce in percentuali simili tra Centro e Nord Italia.

Vi è anche un 1% che proviene da uno stato estero (principalmente da Albania e Ucraina, ma anche Germania e Svizzera). Per queste famiglie il soggiorno medio è molto più lungo del normale e si raggiungono le 29 notti, per la reale difficoltà di tornare a casa tra una terapia e l'altra.

Uno sguardo all'età dei nostri ospiti: nel 2014 abbiamo accolto **356** tra bambini, ragazzi e giovani sotto i 25 anni di età (**10%** del totale) Il **64%** dei nostri ospiti ha un'età compresa tra i 26 e i 60 anni, e gli ospiti di età superiore ai 60 anni sono il **26%**.

## **Nuove possibilità e servizi**

Il finanziamento di progetti presentati ad alcune Fondazioni ci ha permesso la possibilità di arricchire e qualificare l'attenzione alla persona che contraddistingue la nostra ospitalità.

I volontari di CasAmica sono formati per essere attenti ai bisogni delle famiglie che accogliamo, capaci di ascolto e condivisione. Ma questo non sempre è sufficiente.

Le esigenze poste dalla malattia, dalle cure e dalla lontananza del proprio usuale contesto di vita pongono sfide complesse per le famiglie e i malati che possono comportare sofferenze emotive e, in alcuni casi, richiedere un supporto professionale specifico. Il disagio può manifestarsi, quando intenso e non fronteggiabile dalle difese psicologiche delle persone, sotto forma di sintomi, come angoscia, rabbia, e profonda tristezza che può evolvere in depressione. Per questo abbiamo consolidato l'impegno verso il supporto al disagio emotivo attraverso una consulenza psicologica che viene proposta nelle case in stretta collaborazione con le risorse disponibili presso gli ospedali e i servizi dove sono svolte le cure mediche.

Il nostro modello di accoglienza si sta arricchendo attraverso la sperimentazione nelle due case di Achilleo di proposte animativo-terapeutiche di incontri di Pet Therapy e con i clown dottori.

La Pet Therapy è un intervento co-terapeutico mirato, che si avvale della relazione con l'animale domestico, della sua collaborazione, per promuovere il benessere delle persone coinvolte, per facilitarne i processi educativi e comunicativi. La relazione uomo-animale migliora in modo efficace e incisivo lo stato psico-fisico di chi ne è partecipe, in particolare dei bambini diversamente abili e dei pazienti oncologici. I clown dottori

invece operano attraverso la loro arte per aiutare a mutare segno alle emozioni negative delle persone che si trovano in difficoltà: paura, rabbia, delusione, tristezza, possono esprimersi, essere gestite e virare al positivo verso il sorriso, il coraggio, la speranza, il riso.

## **Volontari e formazione**

Ad oggi, i volontari soci dell'Associazione sono 88, così suddivisi:

- 59 impegnati direttamente nell'accoglienza e accompagnamento dei nostri ospiti, divisi operativamente nelle 4 case;
- 8 responsabili, sotto la supervisione di Maricarmen, del centro unico di prenotazione;
- 7 in attività di segreteria e comunicazione
- 14 tra il servizio di trasporto degli ospiti, attività di ricerca fondi e istituzionale

La formazione per il 2014 ha riguardato gli incontri di supervisione psicologica per i gruppi di volontari delle case, condotti dalla dott.ssa Veneroni per Saldini e Bambini e dal dott. Sossi per le case adulti di Achilleo e Fucini. La partecipazione a questa proposta è sempre buona, con un alto indice di gradimento.

A maggio abbiamo proposto il corso di formazione base per 13 nuovi aspiranti volontari, di cui 8 oggi sono effettivi.

La formazione spirituale è stata proposta attraverso 2 incontri, sui temi della gratuità e della resilienza, condotti dal dott. Pierluigi Ricci, della Fraternità di Romena.

## **L'assistenza spirituale**

Quest'anno suor Annamaria è stata presente con particolare continuità e intensità, dal lunedì a venerdì in casa bambini. A fine dicembre è arrivata comunicazione dal suo ordine, Suore di Carità delle SS. Capitanio e Gerosa, del suo trasferimento in altra città per un nuovo servizio. In oltre 15 anni di presenza suor Annamaria ha dato un contributo unico all'Associazione e alla crescita del nostro modello di accoglienza. E' stata un punto di riferimento importante per tutti, da Lucia, agli operatori, ai volontari e in particolare per i nostri ospiti. La sua figura non potrà essere sostituita, ma l'attenzione alla persona e alla dimensione spirituale che ha testimoniato e insegnato rimarrà vivo attraverso una maggior responsabilità di tutti.

## **Il progetto "A casa lontani da casa"**

Per questo progetto di rete che ci vede con *LILT*, *Prometeo* e *Avo Milano* tra le associazioni promotrici e che ha avuto il merito di coordinare e migliorare la risposta alla domanda di accoglienza della migrazione sanitaria e promuovere la consapevolezza del bisogno a livello cittadino, il 2014 è stato un anno di consolidamento.

Questo è avvenuto attraverso la proposta di alcuni tavoli di lavoro, che hanno permesso di approfondire positivamente la conoscenza tra le diverse realtà che formano la rete.

In particolare:

- Il tavolo sui trasporti: con l'obiettivo di individuare uno strumento adeguato alle esigenze di trasporto degli ospiti in terapia. Il grosso risultato, ottenuto dopo una serie di incontri preliminari, è stato un accordo di collaborazione con *JKT Onlus* per il trasporto gratuito dei pazienti dalla casa di accoglienza da e per l'ospedale per le terapie.
- Il tavolo sul regolamento: con l'obiettivo di un confronto per arrivare ad una condivisione di alcune regole fondamentali.
- Il tavolo sul supporto psicologico: con lo scopo di creare e definire una scheda di valutazione dei bisogni psicoaffettivi e psicologici e attivare la proposta di un corso di formazione comune per i volontari.

Attraverso la rete "A casa lontani da casa" CasAmica ha ricevuto l'invito dalla *Fondazione Pellegrini Onlus* a partecipare a una bella opportunità: gli ospiti delle nostre 4 case di accoglienza potranno accedere, in compagnia degli amici volontari, al ristorante *Ruben*, un progetto specificamente rivolto a chi si trova a vivere un momento di difficoltà. Il ristorante si trova in Via Gonin 52, e offre la possibilità di gustare menù creati da uno chef in ambiente curato ed elegante, dal lunedì al sabato dalle 19 alle 20.30, al costo simbolico di 1 euro per persona adulta, con i minori invitati gratuitamente.

Nell'ambito della XV Giornata di Prometeo, svoltasi a Milano sabato 7 giugno, l'assessore alle politiche sociali del Comune di Milano, Pierfrancesco Majorino, ha premiato con la targa "Citta' sane" i soci fondatori del progetto "A casa lontani da casa".

## **Rapporti istituzionali e collaborazione con le strutture sanitarie**

Nella relazione precedente annunciavamo di essere arrivati a un passo dalla firma di un protocollo di collaborazione con la *Fondazione del Policlinico*: purtroppo, pur avendo fatto da parte nostra tutto il possibile, questo non è avvenuto per disaccordi interni tra Consiglio e Direzione Sanitaria del Policlinico.

Incassata questa delusione, il 2014 è stato caratterizzato da un intenso lavoro di confronto che sembra poter finalmente fare a CasAmica un grosso salto di qualità nel riconoscimento istituzionale e politico della nostra attività di accoglienza e della collaborazione con i nostri Ospedali di riferimento, l'Istituto Nazionale Tumori e l'Istituto Neurologico C. Besta, cui fanno riferimento quasi l'80% dei nostri amici ospiti.

Finalmente dopo 30 anni di rapporti quotidiani, siamo stati inserite tra le Associazioni ufficialmente riconosciute dall'INT! Questo permetterà a CasAmica una presenza più visibile all'interno dell'ospedale e renderà più facile l'incontro con chi si trova nel bisogno di trovare "dove stare" a Milano nel periodo della malattia e della cura. Questo passo è stato reso possibile grazie all'attenzione e il coinvolgimento personale del dott. De Leo, Presidente dell'INT.

Grazie al suo interesse abbiamo ospitato a CasAmica il dott. Fabio Rizzi, Presidente della III Commissione di Regione Lombardia, competente delle questioni socio-sanitarie. Molto interessato alla nostra attività e al nostro lavoro di rete nel progetto "A Casa lontani da Casa", ha disposto la convocazione di un tavolo tecnico, per discutere e affrontare insieme i problemi che accompagnano l'accoglienza legata alla migrazione sanitaria. La prospettiva che ci auguriamo maturi è di formalizzare una collaborazione tra Regione e le Associazioni della rete attraverso la costituzione di un osservatorio permanente sulla migrazione sanitaria.

In una parola sembrano maturi i tempi per creare e proporre nuovi modelli di integrazione tra Ospedale e territorio, e CasAmica con la sua esperienza si trova in prima fila.

Il primo risultato concreto di questi discorsi è che a breve potrebbe iniziare un servizio domiciliare presso la Casa dei Bambini di 2 infermiere della Pediatria dell'INT, con l'obiettivo di ridurre al massimo il ricorso alle cure ambulatoriali dei nostri giovani ospiti!

In questa prospettiva è avviato il confronto anche con la Direzione Sanitaria del Besta.

A partire dallo scorso ottobre siamo stati riconosciuti ufficialmente dall'Istituto Clinico Humanitas, con il quale esistono tutte le premesse per una proficua collaborazione.

### **Collaborazione con altre Associazioni**

Le Associazioni "Con Lorenzo per mano" e "Davide e il drago" hanno continuato a camminare con noi sostenendo la gratuità della nostra ospitalità a favore delle famiglie con bambini e ragazzi ammalati e la formazione dei nostri volontari.

Con la cooperativa "Un tempo per l'infanzia" abbiamo formalizzato una collaborazione attraverso il progetto di Pet Therapy in fase di sperimentazione nelle due case di Achilleo.

Siamo entrati in collaborazione con Sapre (Settore di Abilitazione Precoce dei Genitori), Aicra (Associazione Craniostenosi) e Associazione Europea Luce della Speranza che hanno ci hanno affidato famiglie con patologie particolari e nuove per CasAmica.

### **Comunicazione e fundraising**

Nel 2014 CasAmica ha portato avanti il piano di comunicazione e fundraising elaborato a fine 2013 con la consulenza di Aragorn, agenzia esterna specializzata in comunicazione e fundraising per il non profit.

Nel primo semestre 2014 in particolare il piano è stato realizzato da Aragorn e da CasAmica con il prezioso supporto di un piccolo staff di volontari che ha contribuito agli aspetti operativi di comunicazione e fundraising e organizzativi delle iniziative di sensibilizzazione sul territorio.

Successivamente, il positivo andamento del piano ha fatto nascere la volontà di dotarsi di una risorsa interna dedicata, per rafforzare ulteriormente le attività, garantire il coordinamento dei volontari e fungere da interfaccia con il direttore, i consiglieri delegati e i consulenti esterni.

La risorsa è stata selezionata tra maggio e luglio 2014, e ha iniziato a collaborare con CasAmica dal primo ottobre, a tempo parziale (6 ore).

Per la **comunicazione** le principali attività realizzate nel 2014 sono state:

- Realizzazione e invio del notiziario "CasAmica ... ti scrive", il periodico semestrale dell'Associazione che viene inviato due volte all'anno agli Ospiti di CasAmica e illustra gli eventi e le iniziative organizzate, i nuovi progetti e le testimonianze dei volontari e degli ospiti.
- Realizzazione e lancio del nuovo sito di CasAmica. Aggiornabile direttamente dall'Associazione, il nuovo sito ha una struttura ad albero che si sviluppa su vari livelli e permette una navigazione più semplice e intuitiva. Accanto alla descrizione di CasAmica e delle sue attività, sono presenti anche una sezione dedicata all'ospitalità, con tutte le informazioni per chi cerca accoglienza, e una che illustra tutte le modalità per aiutare l'Associazione, dal volontariato alla donazione. Inoltre, dal sito è possibile donare online e registrarsi alla nuova newsletter elettronica dell'Associazione.
- Aggiornamento periodico della fanpage facebook di CasAmica con le notizie relative alla vita nelle case, grazie a una piccola redazione formata dai volontari dell'Associazione.
- Studio e realizzazione della nuova immagine coordinata di CasAmica, composta da roll up, carta intestata, anche in versione elettronica, cartelletta istituzionale e biglietti da visita.
- Realizzazione e lancio, a novembre 2014, della newsletter elettronica "CasAmica ti scrive E-news", per fornire a tutti gli amici e sostenitori un aggiornamento regolare sui progetti, eventi e notizie dell'Associazione.

Per il **fundraising** le principali attività realizzate nel 2014 sono state:

- Acquisizione di un Data Base di fundraising professionale e strutturato, grazie al contributo del Rotary Club Milano Manzoni Studium. Il nuovo Data Base, la cui pulizia e sistematizzazione dei dati è attualmente in progress, permetterà all'Associazione, in prospettiva, di supportare le proprie attività di comunicazione e raccolta fondi in modo efficace ed efficiente.
- Ideazione e realizzazione della prima campagna integrata di promozione del 5x1000 di CasAmica. La campagna – la cui grafica è stata realizzata probono dall'agenzia To Be Advertising - è stata promossa nel periodo marzo/settembre 2014

attraverso l'invio di un appello cartaceo (2.250 copie), un appello email (725 contatti) e un appello SMS (3.850 contatti) agli ospiti, amici e sostenitori di CasAmica; un articolo sul notiziario "CasAmica ti scrive..." di giugno, spedito a oltre 2.000 ospiti; la news e una pagina dedicata sul nuovo sito e la distribuzione sul territorio da parte dei volontari dell'Associazione delle locandine cartoline dedicate. Inoltre, grazie ai contatti di Aragorn, è stato possibile ottenere la stampa e distribuzione probono di 20.000 cartoline promozionali attraverso il circuito Postcard cult a Milano e provincia, e di 3.000.000 sacchetti personalizzati presso i supermercati CRAI.

- Ideazione e pianificazione della campagna "Bomboniere solidali", per dare la possibilità a ospiti, amici e sostenitori di CasAmica di trasformare le proprie cerimonie e ricorrenze in un'occasione di solidarietà per gli ospiti dell'Associazione.
- Organizzazione e realizzazione per la prima volta dei banchetti con le uova di cioccolato in occasione della S. Pasqua e di quelli con panettoni e pandori durante il periodo prenatalizio. Grazie alle aziende, alle parrocchie e alle scuole vicine a CasAmica e, soprattutto grazie all'operato dei volontari, è stato possibile realizzare per la Pasqua 9 banchetti per un totale di 864 uova distribuite e per il Natale 14 banchetti per un totale di 2000 panettoni e pandori distribuiti. Le donazioni raccolte in queste speciali occasioni hanno sostenuto le spese per l'accoglienza dei malati lontano da casa nelle case gestite da CasAmica e dei bambini malati e delle loro famiglie nella Casa dei Bambini.
- Consolidamento dei rapporti con le aziende da sempre vicine a CasAmica e creazione di nuove relazioni con aziende, banche e studi legali che hanno deciso di supportare l'implementazione dei servizi offerti da CasAmica e una qualificazione del modello di accoglienza e hanno offerto occasioni di visibilità all'Associazione. Un esempio è la partnership con la casa editrice Mondadori, e in particolare con il settimanale Donna Moderna che ha portato alla partecipazione di CasAmica al Fuori Salone 2014 e a un reportage sulla migrazione sanitaria e sull'aiuto offerto dall'Associazione.
- Apertura di nuovi contatti con fondazioni erogative sia italiane che estere che hanno dimostrato di apprezzare il modello di accoglienza di CasAmica e del progetto di qualificazione dei servizi di ospitalità a disposizione degli ospiti. Alcune fondazioni hanno già deciso di supportare le attività e i progetti di CasAmica nel 2014, come ad esempio, la Fondazione Intesa San Paolo che ha sostenuto l'accoglienza dei tanti malati e dei loro familiari e in particolare dei bambini nelle case di via Sant'Achilleo a Milano.
- Elaborazione di un nuovo piano di fundraising per il biennio 2015-2016, che identifica il complesso azioni, mezzi e strumenti più opportuni per raggiungere gli obiettivi definiti da CasAmica in quest'ambito, con l'indicazione dei tempi e delle risorse umane ed economiche necessarie alla sua realizzazione.

## **Creatività**

Anche nel 2014 abbiamo potuto usufruire della professionalità dello studio ToBeAdvertising di Tomaso Bernasconi, che a titolo di volontario ha realizzato tutta la creatività a supporto

della comunicazione istituzionale dell'Associazione: campagna 5x1000, carta intestata, cartellette istituzionali, dépliant, locandina del mercatino di Natale, etc.

## **Eventi**

Nel 2014 CasAmica ha organizzato i seguenti eventi nell'ambito della raccolta fondi:

- Festa di Primavera: l'annuale evento di festa di CasAmica ha come di consuetudine visto un momento dedicato ai grandi donatori con la presentazione dei traguardi raggiunti e dei progetti futuri. Quest'anno, inoltre, è stata l'occasione per la consegna della nuova auto dell'Associazione donata da Autostrade per l'Italia: si tratta di un autoveicolo a sette posti, con pedana per disabili che consente il trasporto degli ospiti dai vari ospedali di Milano.
- Il 23 ottobre 2014, presso l'Hotel Enterprise di Milano, ha avuto luogo l'evento "MaxTerchef", realizzato grazie al sostegno della Banca Mediolanum: una piacevole serata all'insegna della comicità, della passione per la buona cucina e della solidarietà, durante la quale la cena è stata accompagnata dallo spettacolo del comico Max Pisu di Zelig e dello chef Antonio Marchello.
- A fine novembre, il Natale di CasAmica ha aperto ufficialmente con il Mercatino dell'Associazione, che quest'anno è durato tre giorni: sono stati allestiti diversi corner espositivi ricchi di prodotti enogastronomici di alta qualità e di oggettistica di livello. Sono stati giorni intensi durante i quali c'è stata molta affluenza di pubblico e i visitatori hanno apprezzato i prodotti in esposizione. L'evento è stato possibile grazie al coinvolgimento di circa 40 volontari, che hanno aiutato all'organizzazione, all'allestimento e al presidio dei corner del mercatino.