

# BILANCIO SOCIALE

## SOMMARIO

CHI SIAMO .....	4
PROGETTO CASAMICA .....	4
Fondazione Casa dell'Accoglienza Onlus .....	4
Trust della Famiglia Vedani Progetto CasAmica Onlus .....	5
Associazione CasAmica Onlus Odv.....	5
CasAmica Housing Sociale Impresa Sociale .....	6
VALORI .....	6
Visione.....	6
Mission .....	7
RICONOSCIMENTI .....	7
COSA FACCIAMO .....	8
LE CASE.....	8
IL MODELLO DI ACCOGLIENZA CASAMICA .....	8
Stile Casamica.....	8
I BENEFICIARI .....	8
COME LAVORIAMO .....	10
LO STAFF .....	10
Dipendenti.....	10
Collaboratori .....	10
I VOLONTARI .....	10
I gruppi .....	11
La formazione.....	14
La supervisione.....	15
Il supporto .....	17
PARTNERSHIP.....	17

Enti no profit .....	18
Aziende ospedaliere.....	19
Enti pubblici.....	20
RISULTATI DELL'ACCOGLIENZA.....	21
GLI OSPITI.....	21
Numeri e tipologie .....	21
Provenienza.....	21
ATTIVITÀ DI UMANIZZAZIONE .....	22
SUPPORTO EMOTIVO.....	22
ANIMAZIONE QUALIFICATA .....	25
Clownerie .....	25
Pet Therapy .....	25
Musicoterapia .....	25
RICREATIVE .....	27
SERVIZI .....	27
Servizio Navetta .....	27
Supporto scolastico.....	28
Assistente Infermieristica.....	28
RACCOLTA FONDI E COMUNICAZIONE.....	30
ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE .....	30
COMPOSIZIONE DELLA RACCOLTA FONDI.....	31
PRINCIPALI INIZIATIVE DI RACCOLTA FONDI E COMUNICAZIONE- EVENTI.....	33
PROGETTI.....	35
RISULTATI SOCIALI .....	36
ANALISI SROI.....	36
Gli input.....	36
Il coinvolgimento degli stakeholder .....	37
Composizione del campione degli ospiti di CasAmica .....	38
MISURAZIONE DEL CAMBIAMENTO .....	39

Il cambiamento vissuto dagli ospiti di CasAmica .....	39
Il cambiamento vissuto dai volontari di CasAmica .....	40
Il cambiamento vissuto dagli stakeholder esterni .....	42
LA STIMA DEL VALORE SOCIALE .....	43
Per gli ospiti.....	43
Per i volontari.....	45
LA RATIO SROI.....	47
RISULTATI ECONOMICI .....	48
STATO PATRIMONIALE.....	48
CONTO ECONOMICO .....	49
STRATEGIE E PIANI FUTURI.....	50
OBIETTIVI 2019 .....	50
1)Implementazione della raccolta fondi .....	50
2)Sviluppo dell'Associazione .....	50
3)Sviluppo e integrazione tra l'associazione di volontariato e l'impresa sociale all'interno del rapporto di unità di struttura.....	50

## CHI SIAMO

---

L'Associazione CasAmica Onlus è un'organizzazione di volontariato, nata nel 1986, che da oltre **30 anni accoglie malati e loro familiari** che devono soggiornare lontano da casa per ricevere le cure specifiche dalle strutture ospedaliere di riferimento.

Le attività di CasAmica intendono contribuire a garantire un equo accesso alla migliore tutela possibile della propria salute, che sia indipendente dalle condizioni economiche e dal luogo di provenienza del malato, tutelando la dignità sua e dei suoi familiari. Il modello di intervento si basa su un **approccio "umanizzante"**: il malato e i suoi accompagnatori sono, prima di tutto, esseri umani e per questo, mentre l'ospedale prende in cura il paziente, CasAmica prende in cura la persona mettendola al centro del suo modello di accoglienza. In questa ottica, l'**accoglienza** è percepita come parte della cura della persona ed è accompagnata da **attività trasversali di supporto e ricreative**, così dette **"umanizzanti"**.

CasAmica gestisce a **Milano** 4 Case di accoglienza (tre dedicate agli adulti e una ai bambini), per un totale di circa 100 posti letto; a **Lecco** 1 Casa di accoglienza con 25 posti letto e a **Roma** 1 Casa di accoglienza con 48 posti letto.

### PROGETTO CASAMICA

Nel 2015 è stata creata un'unità di struttura tra gli enti facenti parte del Progetto Casamica per migliorare efficacia ed efficienza operativa sia dei singoli enti sia del loro operare in rete, e garantire il perseguimento dei fini assistenziali e di solidarietà voluti dai Fondatori.

#### *Fondazione Casa dell'Accoglienza Onlus*

La Fondazione Casa Dell'Accoglienza ha la funzione di sostenere ed aiutare nella gestione economica e del patrimonio immobiliare delle strutture di accoglienza di CasAmica presenti nella città di Milano.

Consiglio di amministrazione	
Vincenzo Vedani	Presidente
Edoardo Vedani	Consigliere
Carlo Antonio Vedani	Consigliere
Marina Gigliola Vedani	Consigliere

### *Trust della Famiglia Vedani Progetto CasAmica Onlus*

Il Trust della famiglia Vedani supporta lo sviluppo di progetti innovativi in altri contesti territoriali attraverso la gestione immobiliare.

<b>Federico Guglielmo Maria Vedani</b>	<b>Trustee</b>
<b>Stefano Carlo Ciro Vedani</b>	Guardiano

### *Associazione CasAmica Onlus Odv*

L'Associazione CasAmica Onlus sostiene e sviluppa l'azione di volontari che operano nelle diverse case di accoglienza; promuove l'azione valoriale culturale (mission) di CasAmica nel contesto cittadino; cura e sviluppa le relazioni di rete sul territorio.

<b>Consiglio direttivo</b>	
<b>Lucia Cagnacci</b>	Presidente
<b>Gianluigi Bongiovanni</b>	Vice Presidente
<b>Anastasia Dalmati</b>	Consigliere
<b>Maria Pia Piviali</b>	Consigliere
<b>Cristina Bolla</b>	Consigliere
<b>Paola De Pirro</b>	Consigliere
<b>Elisabetta Ghislanzoni</b>	Consigliere
<b>Alessandra Scola</b>	Consigliere
<b>Gemma Napoli</b>	Consigliere

<b>Gianluca Giannone e Price Waterhouse Coopers Spa</b>	<b>Revisore dei Conti</b>
---	---------------------------

<b>Soci regolarmente iscritti</b>	<b>Assemblea dei soci</b>
-----------------------------------	---------------------------

### *CasAmica Housing Sociale Impresa Sociale*

La funzione di CasAmica Impresa Sociale è la gestione operativa delle strutture di accoglienza che si declina nella gestione del personale e dei professionisti che operano nelle strutture di accoglienza, nella regolamentazione dei rapporti economici con gli ospiti, nella gestione dei servizi generali. Altra funzione dell'Impresa sociale è la promozione e lo sviluppo dell'attività di CasAmica attraverso la comunicazione e la progettazione.

Consiglio direttivo	
Stefano Vedani	Presidente
Marina Vedani	Consigliere
Stefano Gastaldi Cibola	Consigliere

Assemblea dei Soci	
Trust	Socio Fondatore
Fondazione casa dell'Accoglienza	Socio Fondatore
Dott. Livia Martinelli	Socio
Avv. Lorenzo da Prà	Socio
Dott. Remigio Barigozzi	Socio
Dott. Carlo Vedani	Socio

### **VALORI**

I valori che guidano l'operato di CasAmica sono il rispetto per la dignità umana, la giustizia sociale, la tutela della salute, l'accoglienza, la solidarietà, la familiarità, il volontariato e l'amicizia.

### *Visione*

Un mondo in cui ad ogni persona è riconosciuto fattivamente l'accesso alla migliore tutela possibile della propria salute, indipendentemente dalle condizioni economiche e dalla distanza del luogo di cura prescelto. E dove la vicinanza della famiglia e la creazione di relazioni sociali sono riconosciute e promosse come risorse fondamentali e preziose per la cura del malato.



## *Mission*

Le persone che per curarsi o per assistere un congiunto malato sono costrette a trasferirsi lontano da casa devono affrontare dei costi spesso difficili da sostenere, a volte impossibili. Per di più si trovano sradicate dalla loro rete di relazioni e sicurezze e si confrontano con un ulteriore senso di solitudine e disorientamento.

CasAmica esiste proprio per creare Case di Accoglienza per i malati lontani da casa e le loro famiglie: l'ospitalità di CasAmica non consiste solo in un alloggio confortevole ma in un ambiente reso familiare, solidale e amichevole grazie alla presenza dei volontari che garantiscono ascolto, orientamento, compagnia.

## **RICONOSCIMENTI**

CasAmica Onlus ha ricevuto nel tempo **importanti riconoscimenti** a livello nazionale e internazionale che testimoniano il suo impegno nell'ambito sociale e della solidarietà.

**Premio The Children for Peace**, assegnato a Lucia Vedani nel novembre 2018.

**Premio Positive Business Award** – Categoria Sustainability nel giugno 2018.

**Premio Paul Harris**, la massima onorificenza rotariana a livello internazionale, assegnato per tre volte a CasAmica: a Lucia Vedani, Presidente dell'Associazione, nel luglio 2015, a Paola Pennino, Vice Presidente dell'Associazione, nel dicembre 2012, e nuovamente a Lucia Vedani a marzo 2008.

**Premio Alberto Sordi per la Solidarietà**, assegnato a Lucia Vedani, Presidente e fondatrice di CasAmica, per essersi distinta per sensibilità e impegno sociale, nel giugno 2015.

**Premio alla Virtù Civica "Panettone d'Oro"**, a gennaio 2014 a Marinella Vedani. Il premio è destinato a chi, in modo costante nel tempo, ha manifestato una concreta rispondenza ai principi del vivere civico e aiutato a diffondere un esemplare comportamento nella città metropolitana di Milano.

**Premio Campione di Solidarietà 2012**, a febbraio 2012, importante riconoscimento istituito da Mario Furlan, fondatore dei City Angels, destinato a chi si è distinto per la sua opera di solidarietà verso i più deboli.

**L'Alfabeto delle Primedonne**, 8 marzo 2011, conferito a Lucia Cagnacci Vedani, Presidente dell'Associazione, dal Sindaco del Comune di Milano per il contributo alla crescita della città.

**Ambrogino d'Oro** del Comune di Milano conferito il 7 dicembre 2006 alla Presidente per l'impegno a "risolvere i gravi problemi dei familiari di coloro che sono ricoverati negli ospedali milanesi, con il solo obiettivo di regalare affetto e compagnia."

**Premio del Lions Club** a Lucia Vedani nel 2002.

## COSA FACCIAMO

---

### LE CASE

CasAmica offre circa **170 posti** letto a prezzi contenuti nelle sue sei case.

Le quattro case a Milano offrono un totale di 100 posti letto, sono in zona Città Studi vicino gli ospedali Istituto Nazionale dei Tumori e il Carlo Besta e precisamente in via Sant' Achilleo 4, via C. Saldini 26 e via R. Fucini 3.

La casa di Lecco vicino l'ospedale Alessandro Manzoni, in via alla Rovinata 37 ha 25 posti letto, e la casa di Roma in via T. M. Fusco 55, vicino l'ospedale Campus Biomedico di Roma, ha 38 posti letto.

### IL MODELLO DI ACCOGLIENZA CASAMICA

CasAmica rappresenta **un vero e proprio modello di accoglienza** che si integra con le strutture ospedaliere in un'ottica di continuità ospedale-territorio ed è caratterizzato da **amicizia, accompagnamento nella cura e sostegno morale e spirituale**.

Questo è possibile anche grazie ai **volontari** che fanno compagnia, ascoltano, accompagnano i malati e i loro familiari, fanno giocare i bambini, in una parola *accolgono*.

### Stile Casamica

Il cuore di CasAmica sono le persone, le loro storie e la possibilità di vivere una fase importante e delicata della propria vita in un ambiente che possono considerare e vivere come casa propria. Negli anni si è andato sempre di più definendo uno stile proprio di CasAmica che consiste nell'accoglienza dedicata attraverso spazi comuni per condividere i momenti di pausa, il gioco, lo studio, aperti anche ai bisogni della comunità; a servizi dedicati di housing sociale, di orientamento e accompagnamento, attività di umanizzazione, counseling psicologico e sostegno sociale-assistenziale.

### I BENEFICIARI

CasAmica dà ospitalità temporanea principalmente a malati **in cura lontano da casa** e loro famigliari. Inoltre, nella casa di Lecco, il target di beneficiari a cui si rivolge si è più ampliato in risposta alle esigenze del territorio. La casa ha un modello di accoglienza rivolto anche a persone che esprimono un bisogno di tipo sociale, persone in condizione di lieve vulnerabilità e disagio, che presentino un **bisogno alloggiativo temporaneo**, e non solo sanitario.

Per CasAmica rimane sicuramente prioritaria l'accoglienza per i malati ed i loro famigliari. Il fenomeno della **mobilità sanitaria**, nel 2016, ha riguardato circa 937.089 cittadini italiani che si sono spostati in una regione diversa da quella di residenza per ricevere cure sanitarie (Quotidiano Sanità, 2017). La **Lombardia** è la regione con il così detto "**indice di attrazione**", ovvero il numero di prestazioni erogate per i cittadini non residenti, più alto in Italia. Nel 2017 ha attratto il 25,2% della mobilità sanitaria totale e, assieme all'Emilia Romagna (la seconda classificata con un indice del 13,3%), raccoglie più di un terzo della mobilità nazionale. Nonostante il Lazio, con il 7,7%, sia la quinta regione italiana per capacità di attrazione della mobilità sanitaria, **Roma** grazie all'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù e all'ACISMOM emerge come un polo importantissimo: i due istituti, da soli, raccolgono il 5,2% della mobilità sanitaria totale. Le regioni dalle quali i cittadini si spostano di più per cercare cure sanitarie altrove sono **Lazio**, che registra nel 2017 un "**indice di fuga**" del 13,9% e **Campania** (10,1%), seguite da Lombardia (7,7%), Calabria (7,5%), Puglia (7,4%) e Sicilia (6,5%) (Fondazione GIMBE, 2018).

Ricerche precedenti hanno mostrato come i principali **motivi che spingono alla mobilità sanitaria** siano riconducibili alla ricerca delle prestazioni considerate di miglior livello, ovunque esse siano, a necessità logistiche quali la presenza di un familiare nella città di cura, la vicinanza all'ospedale o la conoscenza di un medico o infermiere, e, infine all'assenza delle prestazioni nella propria zona o a liste di attesa troppo lunghe (Agenas, 2012).

Gli **effetti della mobilità** a ora studiati, annoverano i costi privati intangibili dovuti al disagio sociale che genera l'abbandono della propria dimora e dei propri cari; i costi privati tangibili, legati alle assenze sul lavoro e alle spese di trasferimento; i costi pubblici e i problemi organizzativi di politica sanitaria (Agenas, 2012). *(Tratto dall'Analisi Sroi Casamica 2018).*

## COME LAVORIAMO

---

### LO STAFF

A CasAmica operano diversi soggetti lavoratori dipendenti, collaboratori professionisti e volontari.

#### *Dipendenti*

Nel 2018 i lavoratori dipendenti sono 15 distribuiti nelle diverse sedi di Milano, Lecco e Roma.

La struttura è composta da un ufficio direzionale con 3 dipendenti che si occupa dell'amministrazione, comunicazione e raccolta fondi per tutta l'associazione, e da 6 sedi operative di accoglienza, quattro a Milano con 8 dipendenti, una a Lecco con 1 dipendente e una a Roma con 3 dipendenti.

<b>Stipendio max</b>	42.494,06 €
<b>Stipendio min</b>	8.076,32 €
<b>N° dipendenti</b>	15
<b>Donne</b>	13 cioè 87% dei dipendenti
<b>Contratti a tempo indeterminato</b>	12
<b>Contratti a tempo determinato</b>	3

#### *Collaboratori*

CasAmica si avvale di cinque collaboratori in ambito la promozione, comunicazione e sviluppo della mission di CasAmica. Tre sono sulla sede di Milano, uno su Lecco e uno su Roma.

### I VOLONTARI

I volontari operano nelle case sotto la supervisione e regia dei responsabili di casa.

Le loro attività sono le più svariate: mentre alcuni possono occuparsi della gestione del **servizio di prenotazione telefonica** (CUP), dei servizi di **segreteria e ufficio**, della **manutenzione** delle case, degli **acquisti** per la loro gestione ordinaria e degli **eventi** per la raccolta fondi, la maggior parte dei volontari **intesse relazioni con gli ospiti**, offrendo loro guida, ascolto, supporto e distrazione sia nelle case sia in ospedale.

Al loro ingresso in CasAmica, i volontari svolgono un **colloquio conoscitivo introduttivo** condotto da un operatore e da uno psicologo. Durante i primi due o tre mesi di tirocinio il nuovo volontario è

affiancato da un volontario esperto che lo aiuta a trovare le giuste modalità di reagire agli stimoli emotivi sollecitati dall'esperienza che stanno vivendo gli ospiti. Alla fine del tirocinio, un momento di **confronto** con il gruppo dei volontari è occasione per discutere dell'esperienza vissuta fino a quel momento e dell'opportunità di continuare nel percorso a CasAmica.

Per ogni nuovo volontario viene erogata una **formazione di base**, una volta all'anno al fine di presentare CasAmica e le sue attività e offrire il **supporto di uno psicologo** che metta a disposizione gli strumenti di gestione delle sollecitazioni emotive che i volontari sperimenteranno.

Per imparare a gestire l'importante carico emotivo a cui è sottoposto, a cadenza mensile, il volontario può contare su un momento di **supervisione psicologica di gruppo** durante il quale sono affrontate situazioni critiche concrete che hanno, o hanno avuto, luogo nelle case.

In risposta a bisogni specifici espressi dai volontari, una volta l'anno sono organizzate **formazioni di secondo livello**, erogate da specialisti, che rispondano alle necessità espresse del gruppo dei volontari come, ad esempio, corsi di team building per imparare a gestire e superare i conflitti tra volontari (Analisi Sroi 2018).

### *I gruppi*

A dicembre 2018 i volontari iscritti all'Associazione CasAmica sono 93, per motivi organizzativi, logistici e di attitudini personali si suddividono in diversi gruppi per aree di lavoro.

	2017	2018
<b>TOTALI ISCRITTI</b>	<b>123</b>	<b>96</b>
MILANO	80	67
LECCO	26	20
ROMA	17	9
<b>TIROCINANTI</b>	<b>15</b>	<b>24</b>
MILANO TIROCINANTI	15	16
LECCO TIROCINANTI		2
ROMA TIROCINANTI		6

I volontari sono il pilastro fondante delle nostre case. Con il passare degli anni il loro numero è molto cresciuto e abbiamo ritenuto opportuno dare sempre più importanza alla loro formazione. Il percorso d'inserimento è cambiato strada facendo e si è notevolmente arricchito soprattutto grazie all'impegno del gruppo che ogni anno acquisisce nuove e maggiori competenze. Per questo motivo

è importante, oggi, riassumere le tappe salienti del processo di formazione che coinvolge un intero *team* composto da medici, psicologi, volontari esperti, dirigenti e, naturalmente, dai volontari.

**Reclutamento di nuovi volontari:** sono stati avviati contatti di collaborazione e confronto con Opera di San Francesco, LILT, Associazione AVO, parrocchia Santi Nereo e Achilleo e altre parrocchie di zona. E' stata lanciata una campagna via web che ha interessato il sito di CasAmica e altre associazioni. A supporto sono stati stampati volantini *ad hoc* che sono stati distribuiti nelle occasioni conviviali e in particolari eventi,. Il 20 maggio è stato organizzato un *open-day* con apertura al pubblico delle case di S.Achilleo con l'aiuto della parrocchia dei Santi Nereo e Achilleo che ha dato vasta comunicazione dell'evento.

**Percorso di inserimento dei nuovi volontari:** Il gruppo di lavoro ha ricostruito, mettendo a sintesi tutti i documenti prodotti nel corso degli anni, il percorso di inserimento dei nuovi volontari, e ha redatto tutti i documenti a supporto di un percorso unitario, omogeneo e condiviso. I documenti sono: la scheda raccolta dati del volontario, la scheda colloquio, la definizione del profilo del coordinatore di casa e del tutor, la scheda di valutazione fine tirocinio, la scheda di richiesta di adesione, i questionari e le relazioni sugli incontri di formazione. L'inserimento comincia con un colloquio di presentazione di CasAmica, con la raccolta di primi dati e con la consegna del Vademecum del Volontario in cui vengono sottolineati gli impegni verso l'ospite e l'Associazione. Segue un secondo colloquio più approfondito e un incontro con lo psicologo. Il volontario viene affidato a un "tutor" (un volontario esperto) e avviato al tirocinio formativo. Alla fine del periodo di tirocinio, il *tutor* insieme alla responsabile della casa, ne valutano l'impegno, e se ci sono tutte le condizioni favorevoli, dopo consultazioni col gruppo di lavoro, viene trasmesso al Consiglio Direttivo per l'approvazione. Alla fine potrà entrare a far parte della squadra dei volontari di CasAmica.

## MILANO

I volontari a Milano sono 67 così distribuiti

- 47 volontari impegnati nell'accoglienza e accompagnamento degli ospiti, divisi operativamente nelle 4 case
- 7 volontari al CUP di Milano
- 2 volontari che si occupano laboratorio creativo
- 11 volontari che si occupano di segreteria, ufficio stampa, raccolta fondi.

Sono presenti 16 tirocinanti distribuiti nei diversi servizi.

## LECCO

Il gruppo di volontari di Lecco a dicembre 2018 è costituito da 20 persone. È un gruppo molto coeso di persone che si dedicano con passione al loro servizio di volontariato, il cuore delle loro attività è intessere relazioni con gli ospiti della casa. I volontari offrono momenti a volte di svago, a volte di supporto emotivo, mettendo sempre al centro del proprio operato i bisogni e i desideri degli ospiti.

I volontari hanno ruoli diversi e si occupano di:

- servizio accoglienza nella casa e visite in ospedale
- segreteria
- piccoli lavori di manutenzione
- eventi di raccolta fondi
- rapporti istituzionali e promozione della casa
- comunicazione esterna e volantinaggio negli ospedali e sul territorio
- servizio accompagnamento per piccole spese nel quartiere
- accompagnamento per visite mediche e assistenza per colloquio con i medici

Tutti i volontari garantiscono una presenza almeno settimanale sul servizio a loro assegnato.

## ROMA

Grazie alla collaborazione della Dott.ssa Gilio e al coordinamento della volontaria Gemma Napoli è nato un gruppo di 14 volontari, che in modo continuativo vengono almeno una volta a settimana a sostenere gli ospiti. Il gruppo è destinato ad ingrandirsi.

Le attività portate avanti dal gruppo sono:

- servizio accompagnamento per piccole spese nel quartiere
- accompagnamento per visite mediche e assistenza per colloquio con i medici
- servizio accoglienza nella casa
- volantinaggio ospedali
- vendita prodotti per la raccolta fondi
- manutenzione giardino
- piccoli lavori di manutenzione

A questo gruppo si affianca come ogni anno un nutrito gruppo di studenti dell'università del Campus Biomedico, la cui presenza è costante fino ad aprile diventando saltuaria, per via degli impegni universitari, fino a settembre quando i volontari riescono a garantire nuovamente un servizio continuativo.

Nel corso del 2018, inoltre, un gruppo di giovanissimi volontari dell'Associazione Familiare Laurento, si è unito al gruppo di volontari di CasAmica in specifiche occasioni, L'associazione, tra le altre cose,



gestisce un Centro Culturale per ragazzi della scuola secondaria di secondo livello che da molti anni accoglie ragazzi che hanno voglia di studiare, divertirsi, praticare lo sport e coltivare le virtù umane. Diversi membri del Centro Culturale sono venuti nella nostra casa in un paio di occasioni per giocare con gli ospiti più giovani e hanno allestito dei banchetti fuori dalle chiese per la vendita delle uova di Pasqua.

Nel corso del 2018 la casa di Roma è entrata nella lista di associazioni aperte ai dipendenti di Lottomatica per fare le "giornate del volontariato". Ad oggi hanno aderito tre dipendenti che dovranno venire a fare piccoli lavori di manutenzione del giardino.

## *La formazione*

### **MILANO**

La formazione a Milano ha riguardato sia i volontari nuovi (formazione di primo livello) sia i volontari storici (formazione di secondo livello).

#### **Formazione di primo livello**

Al fine di facilitare la partecipazione dei nuovi volontari, molti dei quali impegnati in attività lavorative durante la settimana, il corso di base è stato organizzato la mattina di due sabati ( 28 ottobre e l'11 novembre 2018). Durante il primo incontro sono intervenuti il dottor Nicola Santoro, oncologo che ha parlato degli aspetti medici della malattia oncologica e la dottoressa Diana Baggieri, psicologa che ha illustrato il profilo del volontario di Casamica.

Al secondo incontro è stata presentata da Marinella Vedani e Stefano Gastaldi la storia di CasAmica, la gestione delle case e lo stile del nostro volontariato. Sono intervenuti inoltre vari volontari che hanno testimoniato la loro esperienza.

#### **Formazione di secondo livello**

Alla dottoressa Laura Gangeri è stata affidata la formazione di secondo livello i cui contenuti sono stati definiti alla fine dell'anno 2018 e che si è svolta nel mese di febbraio 2019 attraverso 4 incontri, sviluppati attraverso la tecnica teorico/esperienziale, sul tema dell'ascolto. I titoli dei 4 incontri erano:

Caratteristiche del buon ascoltatore: ascolto e ascolto attivo

Sperimentare insieme l'ascolto efficace: esercitazioni

Il colloquio: cenni di Programmazione Neurolinguistica

Sperimentare insieme tecniche comunicative: esercitazioni

Alla fine di ogni lezione del corso è stata inviata a tutti il materiale utilizzato negli incontri. Inoltre, alla fine del ciclo di formazione tutti i partecipanti, che sono stati molto numerosi, hanno ricevuto un questionario riguardante la valutazione e il gradimento dei contenuti dell'iniziativa (attività di *feed-back*). Complessivamente gli incontri sono stati ritenuti molto interessanti sia per quanto riguarda l'aspetto teorico che per quanto riguarda le esercitazioni pratiche. Sono state anche raccolte proposte su temi ritenuti interessanti per i corsi futuri.

La formazione ha riguardato anche gli incontri mensili di supervisione psicologica per i gruppi di volontari impegnati nell'accoglienza, condotti dalla dottoressa Diana Baggieri per Casa Fucini e Casa Bambini e dalla dottoressa Laura Gangeri per Casa Saldini e Casa Achilleo.

## LECCO

Gli incontri di formazione 2018 rivolti ai volontari hanno toccato i temi della malattia, del vissuto del malato e della sua famiglia, della sofferenza del caregiver e del burnout. Tutte tematiche relative alla mission di CasAmica. Precedentemente si erano approfonditi gli aspetti relativi all'accoglienza, alla comunicazione e alla gestione delle emozioni. La formazione oltre che necessaria per i contenuti proposti si è rivelata efficace per creare un buon clima di gruppo e offrire ai volontari spazi di confronto su tematiche imprescindibili.

Sono state erogate 20 ore di formazione con una partecipazione media di 20 volontari su 26.

## *La supervisione*

### MILANO

L'obiettivo generale delle supervisioni ai volontari di Casamica è creare un momento dedicato alle emozioni e ai vissuti di ognuno, nel ruolo di volontario, in modo da poter elaborare le esperienze intense che spesso sperimentano nel rapporto con pazienti malati gravemente e i loro accompagnatori.

Il desiderio è quello di creare opportunità d'incontro, di crescita personale, di creare valore nelle vite delle persone che decidono di essere volontari di Casamica.

Per raggiungere questi ambiziosi obiettivi si è cercato di stimolare la consapevolezza attraverso il confronto su diversi aspetti:

- Il ruolo di volontario in Casamica
- Lo spirito di gruppo
- Il potenziamento dell'empatia

- Lo spirito organizzativo
- L'identità del volontario
- La condivisione di gioie e difficoltà

Bisogna dividere necessariamente tra casa adulti e casa bambini in quanto alcune esperienze e tematiche affrontate sono differenti proprio per i diversi utenti con cui ci si relaziona.

La supervisione iniziale per entrambi i gruppi (casa Bambini e casa Adulti) si è incentrata sulla conoscenza reciproca, e sul far emergere tematiche fondamentali da affrontare durante le successive:

- Come affrontare la morte di un bambino
- Le caratteristiche del volontario di casamica
- Come ricercare e valutare possibili nuovi volontari
- Confrontarsi su problematiche organizzative
- Confrontarsi su questioni e bisogni relazionali con determinati ospiti
- Il modo migliore di aiutare e gli atteggiamenti da coltivare
- La diagnosi infausta e il ritorno a casa degli ospiti
- Il dolore per la perdita e il lutto in bambini, adolescenti e operatori

Le supervisioni sono state condotte in modo da proporre e stimolare i volontari al confronto, circa un argomento specifico (vedi sopra elencati). Attraverso il racconto esperienziale di ognuno si è potuto accedere ad un livello di consapevolezza individuale e collettivo utile alla crescita sia individuale sia del gruppo.

## LECCO

Gli incontri di supervisione si svolgono con tutto il gruppo dei volontari una volta al mese per due ore. Inizialmente si è lavorato sul concetto di supervisione quale luogo per condividere i vissuti, per chiarire le reazioni emotive e i comportamenti, per trovare strategie condivise al fine di non sentirsi soli, ma un vero e proprio gruppo di lavoro. I volontari hanno colto la sostanziale differenza tra la supervisione e la formazione ritenendo entrambi momenti indispensabili per il loro servizio nella relazione d'aiuto con gli ospiti di CasAmica. Durante la supervisione si lavora sulle risonanze dei volontari in merito alle situazioni delle persone ospitate a casamica. In alcuni momenti è stato necessario lavorare sul gruppo stesso dei volontari e sulla motivazione che li spingeva a prestare servizio presso la Casa.

Gli incontri di supervisione si sono svolti con cadenza mensile da gennaio a giugno, poi ripresi a settembre fino a dicembre.

La durata della supervisione è di due ore poiché è offerta a tutto il gruppo dei volontari. Il totale delle ore di supervisione del 2018 è di 20 ore con una presenza media di 19 volontari su 26.

### *Il supporto*

A Lecco per i volontari è sempre disponibile un supporto emotivo e psicologico. Questo permette, laddove necessario, uno scambio molto proficuo: eventi e dubbi derivati dal servizio di volontariato svolto che hanno avuto risonanza con la propria vita sono state rielaborate in questa sede, permettendo maggior benessere e consapevolezza ai volontari. I colloqui hanno anche permesso di riflettere sulle dinamiche relazionali del gruppo al fine di offrire spunti e chiarimenti in caso di difficoltà. In alcune occasioni i colloqui rivolti ai volontari hanno offerto un accompagnamento su questioni personali di sofferenza che loro stessi hanno attraversato.

Nel 2018 hanno richiesto il supporto emotivo 14 persone per un totale di 44 colloqui.

## **PARTNERSHIP**

*(Tratto dall'Analisi Sroi Casamica 2018)*

Una delle caratteristiche focali del modus operandi di CasAmica è quella di stringere partnership con l'obiettivo di offrire un servizio che sia il più completo ed efficace possibile per l'utente. Grazie a questo approccio sinergico, CasAmica può contare su un buon numero di partner: ospedali, enti privati, organizzazioni no profit ed enti pubblici.

**Enti no profit.** Organizzazioni che si prendono cura di servizi specifici, come il trasporto tra ospedale e casa, o che sostengono il costo dell'alloggio per gli ospiti meno abbienti. Inoltre, con l'obiettivo di promuovere la creazione di una rete attiva e collaborativa nel territorio lombardo, particolarmente interessato dal fenomeno della mobilità sanitaria, CasAmica è stata socio- fondatore della rete "A casa lontani da casa", che raccoglie sotto lo stesso progetto di rete solidale e di promozione tutte le organizzazioni lombarde che si occupano di accoglienza sanitaria.

**Aziende ospedaliere.** Le partnership con gli ospedali sono più o meno formalizzate a seconda delle necessità degli istituti, della loro disponibilità e della durata della collaborazione. Ad esempio, CasAmica beneficia dell'accreditamento ufficiale in alcuni casi, o della realizzazione in partenariato di progetti all'interno delle case (come il servizio infermieristico a Casa dei Bambini) in altri.

**Enti pubblici.** La collaborazione più intensa è quella tenuta con il Servizio Famiglie e Territorio del Comune di Lecco che partecipa alla selezione degli ospiti con bisogno di tipo socio- economico della casa lecchese.

## Enti no profit

### MILANO

Organizzazioni private/Enti no profit/Istituzioni religiose	Tipo di partnership
<b>Fondazione Cariplo</b>	Finanziatore.
<b>LILT sezione di Milano</b>	Partecipazione all'accoglienza di alcuni ospiti provenienti dall'Istituto Nazionale dei Tumori; contributo economico all'accoglienza di ospiti indigenti, provenienti da paesi africani o appartenenti a categorie fragili; collaborazione nella fondazione della rete A casa lontani da Casa
<b>AIL</b>	Contributo economico all'accoglienza di ospiti indigenti in cura all'Istituto Nazionale dei Tumori.
<b>Università Cattolica</b>	Tesi di laurea che approfondiscono e sviluppano le tematiche legate all'attività di CasAmica.
<b>Sapre, Fondazione IRCCS Ca'Granda</b>	Contributo economico all'accoglienza di ospiti nella Casa dei Bambini.
<b>Associazione Con Lorenzo per mano</b>	Contributo economico all'accoglienza di ospiti nella Casa dei Bambini.
<b>Casa della carità</b>	Collaborazione per accoglienza di bambini provenienti da paesi africani e ospiti appartenenti a categorie fragili (ad es. rifugiati politici).
<b>Associazione AMEB</b>	Collaborazione per accoglienza di bambini provenienti da paesi africani e ospiti appartenenti a categorie fragili (ad es. rifugiati politici).
<b>Associazione Vittoria</b>	Servizio di accompagnamento da e per le strutture ospedaliere.
<b>Associazione Davide il Drago</b>	Contributo economico all'accoglienza di ospiti nella Casa dei Bambini.
<b>Associazione Amici di Andrea</b>	Contributo economico all'accoglienza di ospiti nella Casa dei Bambini.
<b>Associazione A casa lontani da casa Onlus: Prometeo, Avo e LILT Milano.</b>	Progettazione e fondazione della rete di case di accoglienza.

### LECCO

Organizzazioni private/Enti no profit/Istituzioni religiose	Tipo di partnership
<b>Soroptimist</b>	Attività di sensibilizzazione e promozione.
<b>Università degli Anziani</b>	Attività di sensibilizzazione e promozione.

<b>Rotary Club Manzoni</b>	Attività di sensibilizzazione e promozione.
----------------------------	---

## ROMA

<b>Organizzazioni private/Enti no profit/Istituzioni religiose</b>	<b>Tipo di partnership</b>
<b>Movi Lazio (movimento di volontariato italiano)</b>	Promozione attività di volontariato.
<b>Università Campus BioMedico</b>	Svolgimento di tirocini formativi in ambito di Infermieristica Comunitaria.
<b>Caritas</b>	Supporto economico per ospiti indigenti.
<b>Onlus dentistiche</b>	Supporto economico per ospiti indigenti.
<b>Croce Rossa</b>	Supporto economico per ospiti indigenti.
<b>Guardia medica turistica</b>	Supporto economico per ospiti indigenti.
<b>Banco alimentare</b>	Supporto economico per ospiti indigenti.
<b>Aristomed</b>	Convenzione per Accoglienza dei pazienti
<b>Parrocchia di Trigoria</b>	Supporto nell'attività di comunicazione, promozione e rete verso il territorio.
<b>Ufficio Pastorale della salute e della famiglia del Vicariato di Roma</b>	Supporto nell'attività di comunicazione, promozione e rete verso il territorio.
<b>Imam della moschea "Casa della Pace"</b>	Supporto operativo per accoglienza minori affetti da leucemie e tumori provenienti da paesi arabi.

## Aziende ospedaliere

### MILANO

<b>Aziende ospedaliere</b>	<b>Tipo di partnership</b>
<b>Istituto Nazionale dei Tumori</b>	Accreditamento ufficiale e, con il reparto di pediatria, progetto di assistenza infermieristica domiciliare per la Casa dei Bambini.
<b>Istituto Neurologico Besta</b>	Partner ufficiali per specifici progetti sperimentali di ricerca sulle cefalee a grappolo e sulle malattie rare e al programma regionale di Studio sullo stadio neurovegetativo.
<b>Istituto Clinico Humanitas</b>	Segnala CasAmica come struttura di accoglienza.
<b>Ospedale Niguarda</b>	Segnala CasAmica come struttura di accoglienza
<b>Istituto Europeo di Oncologia</b>	Collaborazione per accoglienza pazienti.
<b>Ospedale Maggiore Policlinico</b>	Collaborazione con il reparto di pediatria
<b>Ospedale dei Bambini Vittore Buzzi</b>	Collaborazione con il reparto di pediatria

### LECCO

Aziende ospedaliere	Tipo di partnership
<b>Ospedale Alessandro Manzoni</b>	Intesa operativa per l'accoglienza dei pazienti.
<b>Casa di cura Beato Luigi Talamoni</b>	Intesa operativa per l'accoglienza dei pazienti.

## ROMA

Aziende ospedaliere	Tipo di partnership
<b>Policlinico Universitario Campus BioMedico</b>	Convenziona e promuove CasAmica.
<b>Istituto Nazionale dei Tumori – IFO – Regina Elena</b>	Indica CasAmica come struttura convenzionata.
<b>Ospedale Pediatrico Bambino Gesù</b>	Riserva a CasAmica il contatto diretto con il Dipartimento dedicato all'accoglienza e ai Servizi da destinare alle famiglie.
<b>URP del Policlinico di Tor Vergata</b>	CasAmica indicata nel sito come struttura di accoglienza.

## Enti pubblici

### LECCO

Enti pubblici	Tipo di partnership
<b>Comune di Lecco</b>	Realizzazione area attrezzata per bambini e parcheggio adiacenti CasAmica.
<b>Servizio Famiglie e Territorio del Comune di Lecco</b>	Segnalazione di ospiti per l'accoglienza di tipo sociale e formazione volontari.
<b>Liceo artistico Medardo Rosso</b>	Realizzazione segnaletica per la casa.

### ROMA

Enti pubblici	Tipo di partnership
<b>Direzione dell'area economica e delle politiche sociali del IX Municipio</b>	Presa di contatto.
<b>Comitato di quartiere di Trigoria</b>	Supporto nell'attività di comunicazione, promozione e rete verso il territorio.
<b>Direttivo di AMDO (direttori sanitari della Regione Lazio)</b>	Incontri mirati alla promozione con diverse strutture ospedaliere.
<b>Zètema</b>	Accesso gratuito o scontato ad alcuni musei capitolini e ludoteche comunali.

## RISULTATI DELL'ACCOGLIENZA

### GLI OSPITI

La tipologia degli ospiti di CasAmica si è ormai consolidata nelle case di Milano in cui buona parte sono ospiti storici di CasAmica che devono proseguire il percorso di cura e i conseguenti follow up negli anni. Ad essi si aggiungono ospiti nuovi che arrivano principalmente tramite le segnalazioni degli ospedali di riferimento, di ospiti di CasAmica in cura negli stessi ospedali e dalla presenza dei volontari. Il passaparola quindi è il metodo più efficace di attrazione degli ospiti e quindi di risposta al loro bisogno. Questo, oltre alla vicinanza geografica, è il motivo per il quale il tasso di provenienza degli ospiti si concentra maggiormente su uno o due ospedali, per Milano l'Istituto dei Tumori e il Besta, per Lecco l'ospedale Manzoni e per Roma il Campus Biomedico. Il metodo di calcolo delle persone è diverso da quello dell'anno scorso perchè sono stati calcolate le persone singole senza contare i ritorni, per questo il numero risulta di molto inferiore all'anno scorso.

### Numeri e tipologie

	MILANO	LECCO	ROMA
<b>Ospiti Accolti*</b>	2.621	463	864
<b>Pazienti</b>	865	115	416
<b>Accompagnatori</b>	1.756	315	448
<b>Altri Ospiti</b>		33	
<b>Pernottamenti</b>	28.875	5.851	11.668
<b>Permanenza media</b>	6 notti	10 notti	9 notti
<b>Permanenza 1-2 notti</b>	2.574 persone (51%)	227 (49%)	474 (55%)
<b>Permanenza oltre 10 notti</b>	603 persone (11%)	90 (19%)	90 (10%)
<b>Tasso di occupazione</b>	93%	64%	83%

\*Il numero di ospiti accolti è calcolato sulla persona singola anche se tornata più volte è calcolata come 1 unità.

### Provenienza

	MILANO		LECCO		ROMA	
<b>Ospedali</b>	Istituto nazionale dei Tumori	65%	Ospedale Manzoni	59%	Campus Biomedico	82%
	Istituto neurologico Besta	22%	La Nostra Famiglia di Bosisio Parini	2%	Bambin Gesù	12%
	San Raffaele	4%	Altri	0%	IFO Regina	4%

					Elena	
	Altri	9%	Ospiti non ospedalieri	39%	Altri	2%

## ATTIVITÀ DI UMANIZZAZIONE

Durante i suoi anni di attività CasAmica ha sviluppato un sistema di accoglienza in continuo ascolto dei bisogni dei suoi stakeholder. Per questo ha messo in piedi una serie di **servizi trasversali di supporto emotivo e di tipo ricreativo**, che arricchiscono l'esperienza degli ospiti e dei volontari. A CasAmica, "prendersi cura della persona" significa non solo permetterle di accedere alle cure necessarie in condizioni di dignità, ma anche fare sì che il **tempo della malattia sia percepito come tempo di vita**.

I servizi trasversali sono sviluppati secondo un modello di integrazione e complementarità rispetto ai servizi ospedalieri, e mai di sostituzione. I volontari e i professionisti che operano a CasAmica lo fanno in stretta collaborazione con gli psicoterapeuti e gli educatori degli ospedali.

Tra questi, si annovera il **supporto emotivo**. Presente in tutte le sedi, è un servizio professionale gratuito disponibile per gli ospiti a Milano e Roma e, invece, aperto a tutto il territorio a Lecco. Si tratta di un supporto attivabile su richiesta dell'ospite e offerto in modo "informale" nelle case, senza camice e in completa privacy, per favorirne accesso e fruibilità.

Nelle case di Milano e Roma, alcune associazioni del territorio, supportate dall'aiuto dei volontari, erogano diversi tipi di **animazione qualificata** per gli ospiti: pet therapy, clownerie, musicoterapia che hanno il fine di distrarre e risollevare l'animo degli ospiti, in particolar modo dei più giovani.

Nelle case i volontari sono organizzati per offrire **supporto scolastico** ai più giovani e **lezioni di lingua italiana** agli stranieri che ne hanno bisogno.

Sempre i volontari, nelle case di Milano e Roma, organizzano **attività manuali ricreative** e **gite** per gli ospiti al fine di creare opportunità di distensione e arricchire la permanenza con esperienze significative slegate dal trattamento di cura sanitaria. *(Tratto dall'Analisi Sroi Casamica 2018)*

### SUPPORTO EMOTIVO

#### MILANO

A Milano è disponibile, su richiesta, un servizio di supporto emotivo per accompagnare gli ospiti nel momento di fragilità legata alla malattia. I colloqui sono richiesti da persone che sono già stati ospiti

di Casamica o per i quali è la prima volta che risiedono nelle case, che vengono a conoscenza del servizio dal Responsabile Casa, ma in alcuni casi anche tramite i volontari o altri ospiti. 4

	OSPITI		
		Malati	Caregiver
N. Colloqui	19		
N. Persone	8	5	3

## LECCO

Il Servizio di sportello psicologico si svolge con cadenza settimanale ed è rivolto al territorio e agli ospiti.

Lo Sportello psicologico sul territorio è stato promosso inizialmente informando le assistenti sociali del comune, poi promuovendolo attraverso la distribuzione costante di brochures appositamente realizzate. L'attività prevede sostegno e accompagnamento alle persone affette da malattia o ai parenti che si stanno prendendo cura di una persona malata. Sul territorio il Servizio ha visto coinvolte diverse persone, alcune delle quali hanno poi partecipato ad alcuni eventi di CasAmica (per esempio la Messa di Natale) sentendosi parte di un vicinato familiare. Altre persone si sono rese vicine a Casamica con donazioni, grate del servizio ricevuto. La distribuzione della brochures è certamente uno strumento efficace, così come il passaparola tra le persone.

Per quanto riguarda gli ospiti si rivolgono più facilmente alla psicologa coloro che hanno una permanenza a CasAmica piuttosto duratura (dai 10 giorni a qualche settimana). Essi richiedono un accompagnamento psicologico più costante ed è capitato che alcuni colloqui si siano svolti in ospedale durante la degenza degli ospiti su loro specifica richiesta. In questi casi si è collaborato con la psicologa del reparto al fine di non sovrapporsi con gli interventi. Alle volte gli ospiti hanno richiesto colloqui con emergenza a causa di eventi traumatici improvvisi o reazioni post traumatiche inattese. La caratteristica dei colloqui presso CasAmica è che gli ospiti si sentono in un contesto raccolto e accogliente.

Per gli ospiti con fragilità sociale che CasAmica Lecco accoglie, si è lavorato in stretta collaborazione con i Servizi Sociali del territorio. Si sono svolti pertanto colloqui con gli ospiti e colloqui in equipe (anche alla presenza dei volontari che seguivano la situazione). Il lavoro multidisciplinare ha permesso una migliore gestione della complessità delle situazioni.

Oltre ai colloqui "istituzionali" elencati che hanno la durata di 60 minuti, alcuni colloqui con gli ospiti sono più "informali", si tratta cioè di situazioni nelle quali la psicologa si reca in sala dove si trovano gli ospiti e trascorre del tempo ascoltando e facendo conversazione con loro, in questo caso è difficile riportare un conteggio preciso.

**Le patologie più frequenti** sono i tumori, poi nell'ordine: lutti a causa della perdita per malattia o incidente, poi sindromi rare, attacchi di panico/depressione, situazioni di fragilità sociale.

Si fa riferimento prevalentemente alla malattia fisica che comporta poi ricadute psichiche inevitabili sulla persona o sul caregiver.

	TERRITORIO			OSPITI		
		Malati	Caregiver		Malati	Caregiver
N. Colloqui	<b>97</b>			<b>54</b>		
N. Persone	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>4</b>

## ROMA

Il servizio di sostegno psicologico nasce come spazio di ascolto dei bisogni emotivi degli ospiti di CasAmica, della sede di Roma – Trigoria, e dei loro rispettivi familiari che si trovano a dover affrontare la malattia come evento che destabilizza non solo l'individualità, ma anche tutto il sistema familiare nel suo funzionamento quotidiano.

Le persone accolte da CasAmica, sono persone bisognose di cure mediche e assieme alle loro famiglie vivono, innanzitutto, l'angoscia relativa alla malattia e al suo esito incerto, ma si trovano anche in una condizione di allontanamento fisico da casa e dal loro ambiente familiare. Tutto ciò può determinare un vissuto di maggiore smarrimento e di difficoltà nell'adattamento ad una nuova e complessa fase di vita.

L'ospite trova nella struttura spazi e servizi confortevoli ed una équipe preparata a soddisfare le sue esigenze, le quali, quando necessitano di una risposta diversa e non solo concreta, vengono inviate al servizio di sostegno psicologico in cui la persona sperimenta una vicinanza affettiva, caratterizzata da attenzione e partecipazione emotiva, e trova un setting protetto dove le paure, le ansie e le reazioni comportamentali vengono accolte ed elaborate al fine di comprenderle e di gestirle facendo ricorso a strategie di coping funzionale.

Il familiare che svolge il compito di accompagnatore è altrettanto aiutato nell'elaborazione dei suoi vissuti e delle sue frustrazioni e soprattutto con esso si compie un lavoro di educazione empatica e sanitaria affinché possa essere un efficace caregiver accanto al malato.

Tale modalità permette di fornire un supporto nella riorganizzazione personale e familiare accettando la situazione di sofferenza e di cambiamento attraverso la rinuncia temporanea a parti del proprio sé, delegando o assumendo ruoli e responsabilità e dando spazio ad una flessibilità.

Inoltre, per prevenire o uscire da una condizione di isolamento, evidente in molti casi, vengono anche promosse le relazioni sociali mediante gli scambi tra gli ospiti, nel rispetto delle differenze

personali e culturali, con il raggiungimento dell'obiettivo di vivere la vita comunitaria, tipica dell'associazione CasAmica, come opportunità di crescita e di condivisione.

I risultati di riconoscimento dell'importanza di questo servizio che, nell'arco di tempo di dodici mesi è stato richiesto da 31 ospiti per una media di 3,5 ore di colloquio ciascuno, consente di affermare che la sua attivazione ha soddisfatto pienamente gli obiettivi di accoglienza di CasAmica.

## ANIMAZIONE QUALIFICATA

### *Clownerie*

A CasAmica Milano è stata realizzata la Clown Terapia da 5 volontari con cadenza quindicinale, come previsto dal progetto. Negli ultimi mesi Casa Bambini ha accolto un considerevole numero di bambini molto piccoli che hanno apprezzato il tempo trascorso con il clown, che è un modo per divertirsi e rilassarsi dopo la mattinata trascorsa in ospedale per i trattamenti. Questa attività è particolarmente importante per offrire sollievo ai bambini durante il giorno: spettacoli teatrali e giochi, bolle di sapone e animazioni, permettono loro di vivere dei momenti felici.

### *Pet Therapy*

Nella Casa Bambini di Milano la Pet Therapy viene eseguita da un professionista che fornisce assistenza e intrattenimento per bambini. L'attività è stata svolta grazie alla presenza di due cani che sono stati presentati ai bambini a cui piace giocare con loro. Questa attività è diventata una nuova fonte di speranza per i piccoli. Percorsi specifici sono stati identificati in base all'età dei bambini che hanno giocato con i cani e imparato il modo migliore per prendersi cura di loro. Alla fine dell'attività anche i bambini più timidi e insicuri hanno manifestato un miglioramento nella socializzazione con altri bambini.

### *Musicoterapia*

#### **MILANO**

Nell'ottobre 2018 è stato co-progettato e avviato da CasAmica in collaborazione con Infitamusic ONLUS il progetto denominato "ArpAmica", con interventi settimanali serali nelle case di via Fucini e via Sant'Achilleo a Milano a cura di un operatore arpista CCM (Certified Clinical Musician), affiancato da un facilitatore.

Il progetto "ArpAmica" ha lo scopo di realizzare presso le case di accoglienza di CasAmica ONLUS, interventi di umanizzazione degli ambienti, mediante l'offerta di musica d'arpa, suonata dal vivo da una professionista specializzata nell'utilizzo della musica all'interno di strutture socio-sanitarie.

Gli interventi accostano attività ricettive, tipiche dell'arpaterapia, mediante l'ascolto di repertori

diversi, ad attività interattive, quali l'improvvisazione su strumenti di uso intuitivo (hand bells, percussioni, Reverie Harp) e il canto collettivo.

I contenuti degli interventi sono modulati sul pubblico presente, composto di pazienti in cura e di accompagnatori, tenendo conto delle fasce d'età, della provenienza geografica e delle esigenze individuali. La composizione del pubblico serale è di volta in volta ipotizzata mediante comunicazioni tra il coordinatore di progetto, le responsabili delle due case e l'operatore.

L'attività si avvale del contributo dei volontari di CasAmica presenti.

Nel 2018 sono stati effettuati 9 interventi della durata di circa due ore ciascuno, rivolti ad un pubblico compreso tra 4 e 12 ospiti.

L'attività ha visto una costante partecipazione anche da parte degli ospiti che ne avevano fruito nei mesi precedenti. Si ritiene che il progetto abbia due punti di forza nella duttilità delle attività proposte - bilanciate sul piano ricettivo ed interattivo - e nel peculiare timbro dell'arpa, che i fruitori hanno costantemente definito "rilassante", "piacevole" e compatibile con le esigenze di persone coinvolte in complessi percorsi di cura.

## ROMA

Nel periodo compreso tra Gennaio e Dicembre 2018 è stato realizzato presso la sede CasAmica Onlus di Via Tommaso Maria Fusco 55, a Roma, un progetto di Musicoterapia rivolto agli ospiti della casa. Sono stati svolti 44 incontri, della durata di circa due ore e mezza, il giovedì pomeriggio (generalmente tra le ore 17.00 e le 19.00). Gli incontri sono stati condotti da una coppia di professioniste in musicoterapia, Antonella Zenga e Marina Bartucca, a cui si è aggiunta una musicoterapista in formazione, grazie alla convenzione per il tirocinio attivata da CasaAmica di Roma, con il corso di specializzazione in musicoterapia del Conservatorio "A. Casella" di L'Aquila.

Gli incontri si sono svolti all'interno della sala comune, al piano terra. Questa sala, priva di porte, ha assunto carattere di setting musicoterapico, grazie all'adozione di determinate regole nell'allestimento e nell'uso dello spazio, che lo hanno reso identificabile nell'arco delle due ore di attività. Questa modalità costante di utilizzare la sala il giovedì ha consentito, agli ospiti di scegliere se aderire o meno alla proposta semplicemente rimanendo o abbandonando la stanza. Caratteristica quindi delle sedute è stata la flessibilità nell'accogliere i partecipanti nel rispetto delle loro modalità e dei loro tempi, permettendogli di entrare e uscire in funzione delle proprie necessità e abitudini. Gli incontri hanno visto la partecipazione di gruppi costituiti mediamente da 10 elementi, di età, culture e origini spesso molto diverse fra loro. L'attività, anche per questi presupposti, è stata indirizzata principalmente all'apertura di un canale di comunicazione alternativo, volto a sostenere e facilitare la relazione fra i presenti, grazie all'uso della musica suonata e cantata. Infatti, l'adozione di strumenti non intonati di facile utilizzo, come percussioni di grandi e piccole dimensioni messe a disposizione degli ospiti, ha favorito la loro libera partecipazione. Sia i bambini più piccoli, motivati dalla curiosità di sperimentare gli oggetti sonori,

sia quelli più grandi, particolarmente attratti dall'uso, spesso catartico, dei tamburi, sia gli adulti, all'inizio più disposti all'ascolto o alla visione di quanto svolto dai bambini stessi, tutti, hanno partecipato all'attività con crescente coinvolgimento.

Con alcuni ospiti presenti presso la casa da più tempo a causa di terapie lunghe, si è potuto stabilire una relazione più stabile. Ciò ha consentito loro di aprirsi maggiormente con le musicoterapiste, favorendo il racconto di storie e vissuti personali. In alcuni casi, l'elemento musicale ha sollecitato il desiderio di raccontare le tradizioni dei propri luoghi di origine, partendo dai canti o addirittura dalle danze della propria regione o nazione, per ricordare e descrivere feste popolari, particolari specialità culinarie o altro. Inoltre, gli ospiti presenti da più tempo nella casa, hanno avuto il prezioso ruolo di "esperti della musicoterapia", fungendo da collegamento da una settimana all'altra, facilitando il coinvolgimento dei nuovi arrivati e garantendo quegli aspetti necessari di costanza e continuità nello sviluppo del percorso di musicoterapia. Con alcuni bambini di diverse nazionalità, è stata proposta un'attività di costruzione di piccoli strumenti con materiali di riciclo, con lo scopo di far loro condividere un'esperienza di tipo creativo. Col trascorrere dei mesi l'attività di musicoterapia si è mostrata come un'opportunità offerta agli ospiti della casa con scopi diversi: per spostare altrove i propri pensieri; per affidare talvolta i propri figli ritagliandosi del tempo per sé; per condividere con gli altri un momento di svago; per parlare "di casa" attraverso la musica.

## RICREATIVE

Per quanto riguarda le varie attività gestite da volontari, i volontari hanno organizzato diverse attività per gli ospiti durante tutto l'anno. In particolare, i volontari hanno proposto pranzi e cene con e tra gli ospiti, seguiti da momenti di vago come giochi di società, visione di film o, quando possibile, visite turistiche, shopping, visite ai musei e così via. La chiave del successo delle attività è il coordinamento tra i volontari e i Responsabili delle case.

## SERVIZI

### *Servizio Navetta*

#### MILANO

A Milano dal 2017 è consolidata la collaborazione con l'Associazione Vittoria Onlus, grazie alla preziosissima disponibilità dei cui volontari giornalmente più di una famiglia ospite di Casa Bambini usufruisce di un servizio di accompagnamento da e per le strutture ospedaliere, anche lontane dalla casa.

Questo servizio rende facili spostamenti che spesso sarebbero complicati e fonte di stress per bambini e genitori.



Inoltre CasAmica Milano mette a disposizione una vettura che, grazie alla disponibilità dei volontari, può trasportare gli ospiti adulti per i quali la distanza dall'ospedale, seppur piccola, risulta uno spostamento significativamente impegnativo.

## LECCO

A CasAmica di Lecco è possibile richiedere un accompagnamento da e per l'ospedale, la stazione dei treni e per andare a fare la spesa. I volontari si rendono disponibili a turno all'accompagnamento degli ospiti che lo richiedono.

## ROMA

Nella CasAmica di Roma è disponibile un servizio di navetta disponibile dal lunedì al venerdì in modo da permettere agli ospiti di effettuare controlli, terapie e visite ai familiari negli ospedali.

Roma è una città molto grande, non facilmente servita dai servizi pubblici: questo comporta spesso per gli ospiti che già devono gestire il disagio della lontananza da casa e la sofferenza per la malattia, un ulteriore elemento di difficoltà che, se insormontabile, può anche inficiare direttamente le cure. Per questo, il servizio di navetta diventa un importante sostegno per gli ospiti e anche una garanzia per i familiari, questo soprattutto per le tante persone anziane ospitate che si sentono più sicure se inserite in un servizio di trasporto organizzato. Inoltre, andare tutti insieme in ospedale aiuta a velocizzare la condivisione e la nascita di buoni rapporti di convivenza. La navetta di CasAmica Roma effettua più di 3.200 trasporti in un anno.

Il percorso viene deciso in base alle esigenze degli ospiti: principalmente la navetta effettua trasferimenti dalla Casa al Campus Biomedico e al Bambino Gesù, ma anche all'IFO Regina Elena e al Sant'Eugenio.

### *Supporto scolastico*

Le attività educative sono state svolte da volontari con il coordinamento dei responsabili delle case. Tutte le attività sono state adattate agli specifici bisogni degli ospiti in cura. I volontari hanno lavorato sia con i bambini e ragazzi che hanno bisogno di stare al passo con gli insegnamenti scolastici durante il loro soggiorno in ospedale, sia con gli adulti stranieri che desiderano imparare la lingua italiana.

### *Assistente Infermieristica*

## MILANO



Dal 2018 è iniziato un servizio di assistenza infermieristica domiciliare per i minori. Questo tipo di servizio rappresenta la vera innovazione del sistema di servizi di CasAmica. Molti anni di collaborazione e la collaborazione con l'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano dell'IRCCS ha portato alla identificare le corrette condizioni per il lancio di un servizio infermieristico interno, che è finalmente disponibile. Durante il primo periodo del progetto sono stati fatti grandi sforzi sia da parte di CasAmica che dell'IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori per organizzare il funzionamento del servizio e definire i principali strumenti utili per raccogliere i dati riguardanti i beneficiari (indagine sulla soddisfazione del cliente, dati medici e informazioni generali riguardanti i bambini). I bambini che beneficiano di questa attività – sotto la vigilanza del loro medico e tenendo conto della situazione sanitaria - sono 35.

## RACCOLTA FONDI E COMUNICAZIONE

---

Nel 2018 l'attività di comunicazione e raccolta fondi si è svolta su due livelli: da una parte, sono portate avanti attività di comunicazione e raccolta fondi già consolidate negli anni passati; dall'altra, sono state tentate nuove strade per aumentare la visibilità di CasAmica e la sostenibilità dell'organizzazione.

Le attività sono state realizzate grazie al gruppo di lavoro interno, composto da una referente della comunicazione e tre risorse a tempo parziale, il supporto dei volontari e la collaborazione di consulenti esterni.

### ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Rispetto alla comunicazione le principali attività realizzate nel 2018 sono state:

- Restyling del logo di CasAmica Onlus: si è vista la necessità di avere un logo più riconoscibile a livello di comunicazione sia on che off line. Tra le diverse opzioni, si è scelto di garantire una continuità partendo dal logo che c'era per procedere con un ammodernamento dello stesso.
- Realizzazione e invio del notiziario "CasAmica ... ti scrive", periodico semestrale dell'associazione che viene stampato due volte all'anno in 2.500 copie e spedito agli ospiti: al suo interno vengono raccontate le iniziative e le attività delle case, i nuovi progetti e vengono riportate le testimonianze di volontari e ospiti.
- Realizzazione e invio della newsletter elettronica "CasAmica ti scrive E-news" e di messaggi e-mail dedicati a iniziative specifiche, che hanno tenuto costantemente aggiornati per tutto l'anno 1.800 iscritti alla mailing list dell'Associazione su progetti, eventi e iniziative speciali.
- Aggiornamento del dépliant istituzionale, alla luce del consolidamento delle attività nelle due case di Lecco e di Roma.
- Aggiornamento costante del sito istituzionale di CasAmica, con progetti e resoconti di iniziative dell'Associazione: il sito nel 2018 ha avuto una media di 2.290 visitatori unici per mese.
- Aggiornamento periodico della fanpage Facebook di CasAmica (13.248 "Mi piace" 13.156 persone seguono la pagina) con le notizie relative alla vita nelle case e sponsorizzazione di post dedicati a particolari opportunità di sostegno dell'organizzazione.
- Realizzazione di un dépliant per la ricerca dei volontari, declinato sulle case di Milano, Lecco e Roma.
- Realizzazione di un dépliant dedicato al sostegno psicologico, declinato sulle case di Lecco e Roma.

- Realizzazione di un dépliant dedicato al progetto sperimentale di servizio infermieristico a domicilio avviato nel corso del 2018 presso la Casa dei Bambini, redatto in collaborazione con la Pediatria dell'Istituto dei Tumori di Milano.
- Incontri presso scuola primaria Carducci e l'oratorio Germanedo di Lecco per presentare l'attività di CasAmica. Nella scuola, avviato un progetto di sensibilizzazione per bambini e adulti, che porterà alla realizzazioni di una serie di eventi per la raccolta fondi durante il primo semestre del 2019 (conclusione giugno 2019).

## COMPOSIZIONE DELLA RACCOLTA FONDI

Per la raccolta fondi le principali attività realizzate nel 2018 sono state:

- Realizzazione di due campagne di numerazione solidale che, grazie al sostegno delle compagnie telefoniche nel periodo dal 20 maggio al 9 giugno 2018 e successivamente dal 16 al 30 settembre 2018, ha permesso alle persone di sostenere l'Associazione con l'invio di un sms dal valore di 2 euro oppure con una telefonata da rete fissa di 5 euro. Per le attività di promozione sono stati aggiornati i materiali della campagna "Una famiglia per i malati lontani da casa" ideata nel 2016 (spot televisivo, spot radio, locandina televisiva, annuncio stampa, dem, flyer, banner, materiali per i social).

La raccolta fondi è stata di circa 30.000 euro.

L'iniziativa come sempre ha offerto un'importante occasione di visibilità, 5 canali tv nazionali, 8 del digitale terrestre, 8 canali tv locali, 30 testate nazionali come ufficio stampa e 7 testate nazionali per gli spazi più una testata locale.

- Promozione della campagna 5x1000 nel periodo da marzo a settembre 2018. A partire dalla creatività introdotta nel 2016 sono stati aggiornati e rinnovati nei contenuti i materiali per la promozione online e off line. La promozione ha visto come destinatari gli ospiti, i sostenitori e gli amici di CasAmica, con la spedizione di un appello cartaceo a 3.066 contatti, l'invio di un appello email a 1.796 contatti e un appello SMS a 3.655 numeri di cellulare. Dal mese di marzo agli ospiti delle case, al momento delle dimissioni, oltre alla busta porta-documenti riportante un promemoria sul tema 5x1000 già realizzata e distribuita nel 2017, sono state date delle card memo, da consegnare anche a parenti e amici. La campagna è stata inoltre veicolata attraverso tutti i canali di comunicazione istituzionale dell'Associazione: il notiziario "CasAmica ti scrive..." di aprile, le newsletter del 7 marzo, 26 giugno e 1 agosto, tramite il sito e la pagina Facebook con la sponsorizzazione di post. I risultati di questa campagna saranno noti solamente nel 2020, tuttavia segnaliamo quelli della campagna del 2017, che ha portato a un raccolto totale di 60.854,90 €, in

leggero calo rispetto al 2016, a fronte però di un maggior numero di donatori, che sono passati da 1.566 nel 2016, a 1643 nel 2017 (donazione media di 37,07€).

- Realizzazione [campagna di Natale](#) tramite un appello di direct mail che è stato inviato il 26 novembre ai donatori e a una selezione di ospiti. Il messaggio cartaceo inviato via posta è stata l'occasione per rivolgere un augurio per le feste ai contatti più vicini e raccontare l'attività di CasAmica invitando a sostenere l'operato. Il messaggio è stato spedito a 3.381 anagrafiche e ha portato 141 donazioni, per un'entrata di 4.540,50 euro. L'invito a sostenere CasAmica è stato lanciato tramite e-mail l'8 e il 20 novembre, ricordato infine il 6 dicembre con l'invio a 1807 contatti con indirizzo e-mail di un messaggio di direct e-mail che riprendeva i contenuti dell'appello cartaceo per dare l'opportunità di aiutare l'associazione anche con una donazione online. Realizzazione della prima campagna di raccolta fondi strutturata dell'associazione: sono stati selezionati dei prodotti da proporre a privati e aziende come regali solidali, è stato preparato un catalogo e una landing page dedicata. La campagna è stata proposta a contatti già esistenti e a prospect, con una raccolta fondi di 93.433,33€.
- Prosecuzione del lavoro di classificazione delle anagrafiche presenti nel [Data Base](#) Donatori per permettere all'Associazione di supportare le proprie attività di comunicazione e raccolta fondi in modo efficace ed efficiente. Registrazione delle donazioni in Data Base e gestione dei ringraziamenti ai donatori, differenziati in base allo strumento e all'occasione di donazione.
- Implementazione 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. Nel complesso sono state 23 le persone che hanno scelto le bomboniere dell'Associazione per festeggiare le loro occasioni speciali, e 4.398 euro i fondi raccolti.
- [Raccolta fondi per festa della mamma](#): per il secondo anno, in occasione di questa festa, è stata lanciata una raccolta fondi online che prevedeva una donazione in cambio di una pergamena virtuale come regalo per le mamme. Lo segnaliamo come azione di raccolta fondi a costo zero su donatori o persone già in contatto con l'Associazione. Già dal primo anno ha registrato buoni risultati, che nel 2018 sono aumentati: in totale sono stati raccolti 737€.

- Organizzazione e realizzazione 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, agli ospedali 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 1000 uova distribuite e per il Natale 11 banchetti per un totale di 4.191 panettoni e pandori distribuiti.

## PRINCIPALI INIZIATIVE DI RACCOLTA FONDI E COMUNICAZIONE- EVENTI

Nel 2018 sia a Milano che a Lecco sono stati organizzati vari eventi di raccolta fondi e comunicazione:

- 21 febbraio 2018: Convegno Lecco "Vivere la malattia: la continuità nei processi di cura: accompagnare e sostenere per non isolarsi" presso l'Ospedale Manzoni di Lecco. Il convegno è stato organizzato in collaborazione con l'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale di Lecco e con il contributo della Fondazione Cariplo, da CasAmica Housing Sociale – Impresa Sociale. Gli interventi hanno trattato in modo particolare gli aspetti psico-antropologici della malattia con cui convivono le persone in cura. Hanno partecipato il sindaco di Lecco Virginio Brivio, il presidente dell'ordine dei medici della provincia di Lecco Pierfranco Ravizza, i direttori generali dell'Azienda socio-sanitaria territoriale di Lecco e dell'Agenzia di Tutela della Salute della Brianza, Stefano Manfredi e Massimo Giupponi.
- 21 marzo: Convegno UBI BANCA, "La migrazione sanitaria un fenomeno in crescita UBI Banca e CasAmica un incontro di valore", nella sede UBI Banca. Durante il convegno Giulio De Rita del Censis ha descritto le dimensioni del fenomeno della migrazione sanitaria, presentando i risultati della ricerca "*Migrare per curarsi, il racconto di un fenomeno fantasma*", realizzata l'anno precedente dall'istituto di ricerca su incarico dell'Associazione. Al convegno ha parlato Clara Moreschi, responsabile Sitra della Fondazione Irccs Carlo Besta di Milano, Guido Arrigoni, presidente dell'associazione "A casa lontani da Casa" e Guido Cisternino, responsabile Terzo Settore ed Economia Civile di UBI Banca. In quest'occasione la presidente Lucia Cagnacci e il direttore Stefano Gastaldi, sono intervenuti per raccontare la storia e la mission di CasAmica.
- 20 maggio: Open day delle case di via Sant'Achilleo a Milano, dedicato in particolar modo alla ricerca di nuovi volontari. L'evento ha avuto successo e ha dato modo di far conoscere a numerosi abitanti della zona dove opera CasAmica, la sua realtà e la sua mission. Importante la collaborazione con il parroco, che ha pubblicizzato l'evento. Grazie a questa giornata, l'Associazione ha avuto modo di trovare tre nuovi volontari.

- 20-21-22 maggio, prima [Fiera del Bianco](#) di CasAmica: grazie alla generosa donazione di Esselunga, abbiamo potuto realizzare un mercatino, grazie al quale abbiamo raccolto fondi tramite la distribuzione di biancheria per la casa e biancheria intima per uomo, donna e bambini.
- 29 settembre [Cena con balletto a Lecco](#): anche quest'anno i volontari di Lecco hanno organizzato una cena insieme ad un cuoco professionista, amico dell'Associazione, presso l'oratorio di Vercurago. I volontari si sono anche occupati dall'allestimento della sala, al servizio ai tavoli. Per allietare la serata si è esibito un gruppo di ballerini. Il ricavato della cena-spettacolo è stato devoluto ai progetti di accoglienza della casa di Lecco.
- 23 ottobre ["Una cena bella e buona"](#): presso le Fonderie Napoleoniche, CasAmica ha organizzato una cena su invito di UBI Banca, come evento a conclusione del progetto "Come a casa" indirizzato a chi aveva sottoscritto l'acquisto del fondo etico. Approfittando dell'occasione, l'Associazione ha invitato anche i suoi amici e sostenitori.
- il 13 febbraio e il 18 settembre [Sfilate Lidia Cardinale](#): presso Enterprise Hotel. Il ricavato della serata, costituito dalla quota di partecipazione e dalla lotteria organizzata da CasAmica, è stato devoluto ai progetti di accoglienza dell'Associazione. Oltre che un'ottima occasione per la raccolta fondi è un evento che permette di allargare la cerchia di donatori.

## PROGETTI

<b>Finanziatore</b>	<b>Titolo</b>	<b>Data approvazione</b>	<b>Importo</b>
<b>Banca d'Italia</b>	Insieme si sta meglio (dependance Roma)	nov 18	56.471 €
<b>Borsa Italiana</b>	CasAmica besides young adults in the making	25/07/2017	16.000 €
<b>Fondazione Banca del Monte di Lombardia</b>	Pullmino per Lecco	30/11/2017	In kind
<b>Fondazione Cariplo</b>	Umanizzazione dell'accoglienza	30/11/2017	25.000 €
<b>Fondazione Fossati</b>	A scuola con CasAmica un passo in più	12/03/2018	13.390 €
<b>Fondazione Intesa Sanpaolo onlus</b>	Accoglienza dei malati lontani da casa: umanizzazione dell'accoglienza dei malati lontani da casa, ospiti di CasAmica Onlus	31/05/2018	25.950 €
<b>Fondazione Johnson&amp;Johnson</b>	Insieme si sta meglio (dependance Roma)	21/06/2017	33.146 €
<b>Nak Humanitas Foundation</b>	Pulmino Roma	28/06/2017	13.633 €
<b>Stavros Niarchos Foundation</b>	Even closer to sick people	03/11/2017	100.000 €
<b>Fondazione Lecchese</b>	Casamica 360°	01/06/2018	16.000

# RISULTATI SOCIALI

*(Tratto dall'Analisi Sroi Casamica 2018)*

## ANALISI SROI

Nel 2018 è stata condotta un'analisi nata dalla volontà di CasAmica di comprendere il valore sociale dei servizi di accoglienza offerti presso le sue case a Milano, Lecco e Roma. L'analisi è frutto della collaborazione tra l'associazione e Human Foundation.

La ricerca si focalizza sulle attività di accoglienza e umanizzazione erogate da CasAmica, escludendo quelle di raccolta fondi, advocacy e sensibilizzazione, e si avvale della metodologia del Social Return on Investment (SROI) per analizzarne gli effetti. Lo SROI permette di studiare e comprendere l'impatto sociale ed economico generato dal servizio e di stabilire quanti "Euro" di valore sociale sono stati creati per ogni "Euro" investito nell'erogazione delle attività.

La valutazione analizza e misura gli effetti generati dalle attività di CasAmica e lo fa nella cornice di quattro criteri valutativi, esplorati come di seguito:

Criterio	Strumento metodologico e fonte
<b>I. Rilevanza:</b> indagare la congruenza tra il servizio di CasAmica e le necessità dei beneficiari diretti e indiretti.	Attraverso l'uso di fonti primarie, ovvero dati raccolti tramite interviste a figure rappresentanti gli stakeholder chiave di CasAmica.
<b>II. Processo:</b> esplorare le relazioni con i partner, i fattori abilitanti e disabilitanti delle collaborazioni, i punti di forza e debolezza del servizio di accoglienza.	Attraverso l'analisi dei dati raccolti con i questionari e le interviste rivolte ai beneficiari diretti e indiretti; lo strumento metodologico dell'analisi testuale dei risultati; e fonti secondarie quali i rapporti di missione, i bilanci sociali e il sito web dell'associazione.
<b>III. Efficacia:</b> indagare e misurare il cambiamento generato nei beneficiari.	Attraverso un'approfondita ricerca bibliografica; l'adozione di strumenti metodologici quali la Teoria del cambiamento; e la raccolta di dati tramite interviste e questionari somministrati ai beneficiari diretti e indiretti.
<b>IV. Impatto sociale:</b> indagare quanta parte del cambiamento misurato è attribuibile a CasAmica.	Applicando la metodologia del Social Return on Investment sulle attività di accoglienza e umanizzazione di CasAmica.

*Gli input*

Le voci di bilancio del 2018 prese in considerazione per calcolare gli input di progetto, sono tutte quelle necessarie all'erogazione del servizio di accoglienza, dei servizi di umanizzazione e dei servizi di supporto per i volontari.

Nello specifico, sono stati inclusi nel calcolo:

I contributi per coprire i costi dell'alloggio sostenuti in parte dagli ospiti, in parte da organizzazioni partner (come la LILT) e in parte da CasAmica onlus.

I costi sostenuti per l'erogazione del servizio di accoglienza (personale, servizi, utenze, spese generali...).

I costi sostenuti per l'erogazione dei servizi di umanizzazione, accompagnamento e supporto.

Il tempo investito dai volontari di Lecco, Milano e Roma (18 €/ora(CNEL & Istat, 2011)).

**INPUT: € 2.046.836,39**

### *Il coinvolgimento degli stakeholder*

Stakeholder	Inclusione / Esclusione dal campo di analisi	Motivazione	Strumento di rilevazione	N. di stakeholder coinvolti
Personale di CasAmica	Esclusi	Stakeholder chiave per l'erogazione del servizio che non vive un cambiamento significativo ai fini della monetizzazione degli effetti dell'accoglienza di CasAmica.	Workshop	2
Volontari	Inclusi	Beneficiari indiretti del servizio che vivono un cambiamento rilevante e significativo data la loro numerosità e l'intensità del loro coinvolgimento.	Intervista scritta e questionario	62
Pazienti adulti	Inclusi	Beneficiari diretti del servizio che, in quanto tali, vivono un cambiamento rilevante e significativo.	Questionario	121
Pazienti minorenni	Inclusi	Beneficiari diretti del servizio che, in quanto tali, vivono un cambiamento rilevante e significativo.	Questionario (somministrato ai loro accompagnatori maggiorenni)	44 (genitori/tutori)

<b>Accompagnatori</b>	Inclusi	Beneficiari diretti del servizio che, in quanto tali, vivono un cambiamento rilevante e significativo.	Questionari o	<b>210</b>
<b>Psicologi</b>	Inclusi, senza monetizzazione	Partner ed erogatori di servizi presso CasAmica che hanno contezza del cambiamento vissuto dai beneficiari diretti, indiretti e degli effetti del servizio sul territorio.	Intervista	<b>2</b>
<b>Aziende ospedaliere, Enti privati e pubblici</b>	Inclusi, senza monetizzazione	Beneficiari indiretti del servizio, sono partner chiave che fanno esperienza di effetti rilevanti sul territorio derivanti dal servizio di CasAmica.	Intervista	<b>8</b>
<b>Animatori qualificati/Erogatori attività ricreative</b>	Esclusi	Partner ed erogatori di servizi presso CasAmica che non vivono un cambiamento significativo data la loro numerosità e l'intensità del loro coinvolgimento.		-

### *Composizione del campione degli ospiti di CasAmica*

Il campione oggetto di analisi è da considerarsi rappresentativo della popolazione di appartenenza. I questionari degli ospiti sono stati somministrati cercando di rispettare il criterio di casualità assieme alle indicazioni di campionamento fornite rispetto al tempo di permanenza. I questionari raccolti a Milano sono stati 234, 74 a Roma e 23 a Lecco, per un totale di 331 utenti intervistati (su 6.676 ospiti accolti a CasAmica nel 2018). Di questi, 210 sono accompagnatori e 121 pazienti.

OSPITI			
	Totali	Maschio	Femmina
<b>Accompagnatore</b>	63%	38%	62%
<b>Paziente</b>	37%	47%	53%
<b>18-25 anni</b>	8%		
<b>26-49 anni</b>	37%		
<b>50-65 anni</b>	34%		
<b>più di 65 anni</b>	21%		
<b>Era già stato ospite di CasAmica in passato</b>	53%		

	Da Solo	Con il paziente	Qualche giorno da solo qualche giorno con il paziente
Ha alloggiato a CasAmica da solo o in compagnia del paziente?	25%	62%	13%

## MISURAZIONE DEL CAMBIAMENTO

### *Il cambiamento vissuto dagli ospiti di CasAmica*

In generale, gli effetti prodotti dalle attività di CasAmica sugli ospiti, secondo le dichiarazioni degli intervistati istituzionali, sono in linea con il percorso descritto nella Teoria del Cambiamento. Inoltre, i dati raccolti tramite questionario mostrano come la quasi totalità degli ospiti intervistati abbia vissuto dei cambiamenti positivi in tutti gli outcome indagati.

Sette intervistati su dieci evidenziano l'importanza del **risparmio economico** per coloro che accedono all'accoglienza di CasAmica. Un secondo aspetto fondamentale, preso in considerazione dagli intervistati (sette) intenti a riflettere sugli effetti del servizio di CasAmica sugli ospiti, è la **socialità**. Le case sono organizzate in modo da creare occasioni di incontro e scambio tra gli ospiti, sulla base dell'idea che una rete di relazioni nel luogo in cui ci si è trasferiti per esigenze sanitarie possa avere conseguenze significative sul benessere psico-fisico degli ospiti. Gli intervistati identificano quindi questo come elemento chiave dell'esperienza dell'ospite a CasAmica che riesce a creare una rete sociale di supporto che riduce il senso di solitudine, genera senso di accoglienza, sicurezza e protezione e alimenta quella sensazione di calore tipica della propria abitazione.

In questo senso, anche le risposte degli ospiti ai questionari sono piuttosto chiare: il **senso di solitudine** è mitigato durante la permanenza nelle case, il **supporto della comunità**, intesa come l'insieme degli altri ospiti e dei volontari, è in effetti percepito e la maggior parte degli ospiti si è sentito a casa propria durante il soggiorno

La rete sociale e le attività di umanizzazione sono individuate come stimoli importanti per la riduzione dello stress, della tensione e delle preoccupazioni negli ospiti. Queste alleggeriscono lo stato d'animo ed hanno un effetto positivo sul benessere psico-sociale di accompagnatori e pazienti, diventando occasione per vivere il tempo della malattia anche come tempo di vita

Cinque intervistati individuano un effetto positivo sul **percorso di cura del paziente** in termini di compliance alle terapie, possibilità pratica di potersi sottoporre a tutti i passaggi necessari, di serenità,

data dalla vicinanza con l'istituto di cura e dalla, evidente agli occhi degli ospiti, stretta collaborazione tra il personale di CasAmica e quello ospedaliero

Infine, risulta evidente sia agli occhi dello staff ospedaliero intervistato sia a quelli degli ospiti l'importanza per le famiglie di restare uniti nel momento di difficoltà

	Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto
Nel corso della permanenza a CasAmica, è riuscito/a a sentirsi come se fosse a casa sua?	0%	2%	11%	51%	36%
Nel corso della permanenza a CasAmica, quanto spesso si è sentito solo/a?	41%	34%	23%	2%	0%
Nel corso della permanenza a CasAmica, quanto spesso ha sentito il supporto da parte della comunità (i volontari e gli altri ospiti di CasAmica)?	2%	4%	14%	47%	33%
Nel corso della permanenza a CasAmica, ci sono stati momenti in cui è riuscito/a a ridurre lo stress relativo alla malattia?	2%	5%	19%	50%	24%
Nel corso della permanenza a CasAmica, le è sembrato di riuscire a perseguire alcuni dei suoi interessi personali?	5%	12%	20%	43%	20%
Nel corso della permanenza a CasAmica, pensa che lei e la sua famiglia siate riusciti a gestire meglio i momenti di difficoltà?	1%	2%	11%	47%	39%

### *Il cambiamento vissuto dai volontari di CasAmica*

Come per gli ospiti, i dati raccolti durante le interviste e tramite questionario raccontano l'esperienza del volontario, il campione oggetto di analisi è da considerarsi rappresentativo della popolazione di appartenenza, in questo caso tutta la popolazione è stata invitata a partecipare alla rilevazione e, di questa, il 48% ha in effetti risposto al questionario. Secondo gli intervistati, il volontario sviluppa un'**attitudine umana**, più che una serie di competenze, legata al lavoro di gruppo e alle relazioni umane. Il gruppo di volontari diventa uno **strumento di protezione**, attraverso cui sfogare la propria frustrazione, scaricarsi e confrontarsi quando le risorse personali non bastano più.

Sono descritti, poi, due percorsi di cambiamento. Il primo relativo alla **capacità di reggere il carico emotivo e la frustrazione** di un tipo di volontariato che non dà occasione di provare soddisfazioni immediate e quotidiane. Di fronte a questa sfida, il volontario impara a conoscere e rispettare i propri limiti, accrescendo così il proprio grado di consapevolezza di sé.

<b>VOLONTARI</b>	<b>ROMA</b>	<b>LECCO</b>	<b>MILANO</b>	
	10	11	41	
<b>Da quanto tempo svolge volontariato presso CasAmica</b>	<b>1-6 mesi</b>	<b>6 mesi - 1 anno</b>	<b>1 - 3 anni</b>	<b>Più di 3 anni</b>
	1%	10%	41%	42%
<b>Si reca in ospedale per offrire supporto agli ospiti di CasAmica ricoverati</b>	<b>ROMA</b>	<b>LECCO</b>	<b>MILANO</b>	
<b>No</b>	7	7	25	
<b>Si</b>	3	4	16	

**Quanto ritiene di aver migliorato le seguenti attitudini, da quando fa volontariato a CasAmica?**

	<b>Poco</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Molto</b>
<b>Capacità di lavorare in squadra</b>	8	17	36
<b>Capacità di risolvere i problemi</b>	9	28	25
<b>Prendere iniziativa</b>	7	28	26
<b>Attenzione alla qualità e all'accuratezza delle attività svolte</b>	4	31	37

**Quanto ritiene di aver migliorato le seguenti competenze sociali, da quando fa volontariato a CasAmica?**

	<b>Poco</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Molto</b>
<b>Capacità di essere consapevole delle emozioni altrui</b>	3	23	36
<b>Capacità di comunicare verbalmente in modo efficace</b>	6	25	31
<b>Capacità di ascolto attento</b>	2	22	38
<b>Capacità di comprendere e rispettare i bisogni altrui</b>	2	23	37

	<b>Poco</b>	<b>Moderatamente</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Molto</b>
<b>Rispetto a quando ha iniziato a fare volontariato a CasAmica, ritiene di aver migliorato la sua capacità di gestione del rapporto con gli ospiti delle case?</b>	5	10%	43%	42%
<b>Rispetto a quando ha iniziato a fare volontariato a CasAmica, ritiene di aver</b>	8%	19%	45%	28%

migliorato la sua capacità di collaborazione con gli altri volontari?				
Da quando fa volontariato a CasAmica, ritiene di essere più consapevole dei suoi limiti e punti di forza?	7%	21%	48%	24%
Quando pensa all'esperienza di volontariato, si sente soddisfatto di sé?	2%	18%	57%	23%

Quanto ritiene che questi fattori la aiutino a superare i momenti di sovraccarico emotivo?					
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
Servizio di supervisione psicologica di CasAmica	3	6	17	24	12
La formazione annuale organizzata da CasAmica	2	11	20	21	6
La formazione di base organizzata da CasAmica all'inizio del percorso di volontariato	1	6	25	25	4
Confronto con i responsabili di casa	0	7	27	21	7
Confronto con gli altri volontari	2	8	25	22	5
Attitudine caratteriale	0	4	27	21	10
Esperienza personale	1	4	18	32	7

### *Il cambiamento vissuto dagli stakeholder esterni*

Il servizio di accoglienza di CasAmica è percepito come estremamente prezioso per le **strutture ospedaliere** con le quali collabora, non solo in quanto punto di riferimento per ogni problema di tipo logistico dei pazienti. CasAmica è infatti descritta come un servizio complementare a quello ospedaliero in un'ottica di approccio olistico al paziente: l'ospedale prende in carico il malato, CasAmica la persona.

Alloggiare a CasAmica significa provare la sicurezza di sentirsi ed essere fisicamente vicini all'ospedale, usufruire dei servizi di umanizzazione, creare una rete sociale di supporto, ha un effetto psicologico tale, sul paziente, da facilitare le relazioni tra quest'ultimo e lo staff ospedaliero.

Nessun intervistato ha attribuito alle attività di CasAmica un effetto sui tempi di degenza in ospedale. Infatti, mentre alcuni hanno definito l'ipotesi come plausibile poiché il benessere psico-sociale del paziente è correlato a una buona risposta alle cure, la maggior parte degli intervistati ha specificato che i tempi di degenza sono determinati secondo necessità cliniche e, per questo motivo, la

casa di accoglienza rappresenta un risparmio economico certo per il paziente e la sua famiglia, ma non per l'ospedale.

Quando invitati a riflettere riguardo gli effetti di CasAmica sul **territorio**, gli intervistati hanno evidenziato due fattori. In due hanno ipotizzato che un servizio di accoglienza al di sotto dei prezzi di mercato potrebbe avere un effetto disincentivante rispetto alla speculazione economica degli affitti che ha luogo nei quartieri adiacenti gli ospedali. In secondo luogo, è stato evidenziato il valore aggiunto nel fare rete dell'associazione. CasAmica ha nelle radici della sua storia un forte legame con il territorio. A Milano nasce come risposta della cittadinanza a un problema, e lo stesso legame con il contesto l'associazione lo mantiene nelle città in cui sta da poco operando. A Lecco, ad esempio, sono state create opportunità per collaborazioni e connessioni non solo con le altre realtà no-profit del territorio, ma anche con gli abitanti del quartiere nel quale sorge la casa. Questo impegno è individuato dagli intervistati come rilevante dal momento che, se efficace, porta ad arricchire il tessuto sociale del territorio.

## LA STIMA DEL VALORE SOCIALE

### Per gli ospiti

#### Risparmio sui costi di alloggio

INDICATORI E FONTI	NUMERO DI INTERVISTATI CHE VIVONO IL CAMBIAMENTO	PROXY FINANZIARIA	VALORE SOCIALE GENERATO
N. medio di notti passate a CasAmica (6 Milano; 10 Lecco; 5 Roma. Media ponderata:6) * N. di ospiti che hanno alloggiato per < 2 settimane (n. 269) Fonti: Dati CasAmica e Questionario Pazienti e Accompagnatori - D. (d)	269 accompagnatori e pazienti	La proxy è stata calcolata sulla base del costo medio di una stanza a Roma Trigoria (75€/notte), Milano Città Studi (60€/notte), Lecco (50€/notte), per gli ospiti che hanno alloggiato a CasAmica per meno di 2 settimane. Fonti: Booking.com e AirBnb.it.	€ 1.562.547,05
N. di ospiti che ha alloggiato > 2 settimane Fonti: Dati CasAmica e Questionario Pazienti e Accompagnatori - D. (d)	40 accompagnatori e pazienti	In ottica prudenziale (affittare una casa per un mese è più conveniente che per due sole settimane), per gli ospiti che hanno alloggiato presso le case per più di 2 settimane, la proxy è stata identificata con il costo medio	€ 677.684,59

		(600€/mese) dell'affitto di un piccolo appartamento (40-60 mq) nella prossimità delle case per un periodo di 7 settimane (valore mediano tra 2 settimane e 3 mesi). Fonti: Idealista.it e Immobiliare.it	
N. di ospiti che ha alloggiato > 3 mesi Fonti: Dati CasAmica e Questionari Pazienti e Accompagnatori - D. (d)	21 accompagnatori e pazienti	In ottica prudenziale, per gli ospiti che hanno alloggiato presso le case per più di 3 mesi, la proxy è stata identificata con il costo medio (600€/mese) dell'affitto di un piccolo appartamento (40-60 mq) nella prossimità delle case. Fonti: Idealista.it e Immobiliare.it	€ 609.916,13

#### Risparmio sui costi di ristorazione

N. di accompagnatori che consuma pasti a CasAmica (Roma 70%; Milano 65%; Lecco35%. Media ponderata: 64%)  Fonte: Dati CasAmica	134 accompagnatori 77 pazienti	Partendo dalla spesa media mensile per alimenti (293,44€) di un nucleo familiare composto da un individuo è stata calcolata la spesa giornaliera (9,8€). Questa cifra, necessaria per consumare tutti i pasti in casa, è sottratta al costo di consumare almeno due pasti fuori casa (media di 7€ per pasto). E' così calcolato il risparmio ottenuto dall'ospite che può usufruire della cucina di CasAmica.  Fonte: Dati Istat 2017 Spese delle famiglie - <a href="https://www.istat.it/it/files/2018/06/Spese-delle-famiglie-Anno-2017.pdf">https://www.istat.it/it/files/2018/06/Spese-delle-famiglie-Anno-2017.pdf</a>	€ 28.587,85
--	-----------------------------------	--	-------------

#### Riduzione rischio di ansia e burnout

N. di ospiti che dichiara di essere riuscito a ridurre lo stress relativo alla malattia grazie a CasAmica Fonte: Questionario Accompagnatori - D. 5 e Questionario Pazienti - D. 6	138 accompagnatori 91 pazienti	La proxy è stata individuata nel costo di un ciclo di sedute individuali di gestione dello stress (n.5 sedute*105€), secondo tariffario degli psicologi. Fonte: Tariffario consiglio nazionale ordine psicologi, <a href="http://www.psy.it/nomenclatore">http://www.psy.it/nomenclatore</a>	€ 4.053.418,92
--	-----------------------------------	--	----------------

### Valorizzazione del tempo della malattia come tempo di vita

N. di ospiti che dichiara di essere riuscito a perseguire i suoi interessi nonostante la malattia. Fonte: Questionario Accompagnatori - D. 6 e Questionario Pazienti - D. 7	123 accompagnatori 74 pazienti	La proxy individuata è il valore della spesa media mensile di un individuo per ricreazione, spettacoli e cultura. Fonte: Questionario Accompagnatori - D. 6 e Questionario Pazienti - D. 7	€ 505.162,12
---	-----------------------------------	--	-----------------

### Migliorata partecipazione al percorso di cura

N. di pazienti che dichiara di aver partecipato più attivamente al proprio percorso di cura grazie a CasAmica. Fonte: Questionario Pazienti - D. 5	91 pazienti	La proxy individuata è un ciclo di 10 sedute di Counseling sanitario (60€ a seduta), che hanno come obiettivo l'orientamento, il sostegno e lo sviluppo di potenzialità del paziente. Fonte: Tariffario Associazione Nazionale Sociologi <a href="http://www.ans-sociologi.it/">http://www.ans-sociologi.it/</a>	€ 3.013.138,12
--	-------------	--	-------------------

### Per i volontari

#### Miglioramento della gestione del carico emotivo

INDICATORI E FONTI	NUMERO DI INTERVISTATI CHE VIVONO IL CAMBIAMENTO	PROXY FINANZIARIA	VALORE SOCIALE GENERATO
N. di volontari che dichiara di aver migliorato la propria capacità di gestione del carico emotivo	46 volontari	La proxy individuata prende in considerazione il valore di un corso online (35€) specifico per le professioni socio-sanitarie per la gestione dello stress e la riduzione del rischio di burnout, e il valore di un ciclo di 10 sedute psicologiche individuali per la gestione dello stress (105€). Fonti: <a href="https://www.e-learningbs.com/it/corso-burn-out-settore-sanitario">https://www.e-learningbs.com/it/corso-burn-out-settore-sanitario</a> e Tariffario consiglio nazionale ordine	€ 37.150,75

13		psicologi, <a href="http://www.psy.it/nomenclatore">http://www.psy.it/nomenclatore</a>	
----	--	--	--

### Accresciuta consapevolezza di sé

INDICATORI E FONTI	NUMERO DI INTERVISTATI CHE VIVONO IL CAMBIAMENTO	PROXY FINANZIARIA	VALORE SOCIALE GENERATO
N. di volontari che dichiara di essere più consapevole dei propri limiti e punti di forza Fonte: Questionario volontari D. 16	45 volontari	La proxy selezionata è un ciclo di 12 sedute di sostegno psicologico individuale (75€ a seduta), per aumentare la consapevolezza di sé. Fonte: Tariffario consiglio nazionale ordine psicologi, <a href="http://www.psy.it/nomenclatore">http://www.psy.it/nomenclatore</a>	€ 36.621,47

### Accresciuta soddisfazione personale

INDICATORI E FONTI	NUMERO DI INTERVISTATI CHE VIVONO IL CAMBIAMENTO	PROXY FINANZIARIA	VALORE SOCIALE GENERATO
N. di volontari che dichiara di sentirsi soddisfatti di sé Fonte: Questionario volontari D. 7	49 volontari	Costo orario (16,99€) del lavoro per le professioni socio-sanitarie, per 3 ore a settimana per il tempo di volontariato, in media 42 settimane in un anno. Fonte: Costo orario del lavoro per le lavoratrici e i lavoratori del settore socio-sanitario <a href="http://www.lavoro.gov.it/archivio-doc-pregressi/AreaLavoro_Tutela/130411_coopsocialiNAZ_mar_2013.pdf">http://www.lavoro.gov.it/archivio-doc-pregressi/AreaLavoro_Tutela/130411_coopsocialiNAZ_mar_2013.pdf</a>	€ 80.279,48

## LA RATIO SROI

L'analisi SROI, che ha incluso nel suo calcolo solo gli effetti economici tangibili e gli effetti che si trovano alla fine delle catene di outcome descritte nelle Teorie del cambiamento, mostra che il servizio di accoglienza di CasAmica è riuscito a **creare un valore sociale netto positivo** per i suoi ospiti e volontari nel 2018.

<p><b>BENEFICIO SOCIALE GENERATO</b>  <b>nell'anno di attività 2018</b>  <i>(Valore attuale totale)</i></p>	8.660.202,52 €
<p><b>BENEFICIO SOCIALE NETTO GENERATO</b>  <b>nell'anno di attività 2018</b>  <i>(Valore attuale netto = Valore attuale totale – Input)</i></p>	6.613.366,13 €

Per ogni euro investito nelle attività di accoglienza di CasAmica, sono stati generati **4,23 euro di beneficio sociale**.

**RATIO SROI      4,23 € : 1 €**

# RISULTATI ECONOMICI

## STATO PATRIMONIALE

	<b>IMPRESA SOCIALE</b>	<b>ONLUS</b>	<b>AGGREGATO</b>
<b>ATTIVITA'</b>			
IMMOBILIZZAZIONI	2.824.839,67	436.876,08	3.261.715,75
CREDITI	-11.083,27	60.125,42	49.042,15
ATTIVO CIRCOLANTE	245.440,85	233.337,34	478.778,19
RATEI E RISCONTI ATTIVI	6.026,45	15.617,02	21.643,47
<b>TOTALE ATTIVITA'</b>	<b>3.065.223,70</b>	<b>745.955,86</b>	<b>3.811.179,56</b>
<b>PASSIVITA'</b>			
FONDO DI DOTAZIONE		213.535,66	213.535,66
PATRIMONIO VINCOLATO		158.229,93	158.229,93
PATRIMONIO NETTO	158.946,75	14.687,64	144.259,11
FONDO TFR	79.378,41	5.590,63	84.969,04
ALTRI FONDI		350.952,48	350.952,48
DEBITI	2.820.707,63	93.982,22	2.923.895,81
RATEI E RISCONTI PASSIVI	992,06	30.462,10	31.454,16
<b>TOTALE PASSIVITA'</b>	<b>3.060.024,85</b>	<b>838.065,38</b>	<b>3.907.296,19</b>
<b>DIFFERENZA</b>	<b>5.198,85</b>	<b>-92.109,52</b>	<b>-96.116,63</b>

## CONTO ECONOMICO

	IMPRESA SOCIALE	ONLUS	AGGREGATO
<b>PROVENTI E RICAVI</b>			
PROVENTI DA ATTIVITÀ TIPICHE	594.238,54	210.594,61	804.833,15
PROVENTI DA RACCOLTA FONDI	156.703,65	474.275,25	630.978,90
PROVENTI DA ATTIVITÀ ACCESSORIE		1.598,06	1.598,06
PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	91,01	152,08	243,09
<b>TOTALE ATTIVITA'</b>	<b>751.033,20</b>	<b>686.620,00</b>	<b>1.437.653,20</b>
<b>COSTI E ONERI</b>			
ONERI DA ATTIVITÀ TIPICHE	683.391,83	603.849,87	1.287.241,70
ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI	87.108,91	134.011,02	221.119,93
ONERI DA ATTIVITÀ ACCESSORIE	46.959,16		46.959,16
ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI	13.388,06	508,13	13.896,19
ONERI DI SUPPORTO GENERALE		39.948,44	39.948,44
PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI	19.898,55	412,06	20.310,61
IMPOSTE	87,84		87,84
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>850.834,35</b>	<b>778.729,52</b>	<b>1.629.563,87</b>
<b>RISULTATO ECONOMICO</b>	<b>-99.801,15</b>	<b>-92.109,52</b>	<b>-191.910,67</b>

# STRATEGIE E PIANI FUTURI

---

## OBIETTIVI 2019

### *1) Implementazione della raccolta fondi*

- riorganizzazione struttura dell'area
- lancio e sviluppo campagna lasciti
- sperimentazione eventi e comunicazione "mese del malato"
- implementazione della campagna di Natale
- riorganizzazione e sviluppo database
- implementazione donazioni individui e cura major donor
- autonomia per quanto riguarda i grant e il corporale FR

### *2) Sviluppo dell'Associazione*

- attraverso l'apertura e la promozione della categoria di "socio ordinario" alle persone vicine a CasAmica, es. ex volontari, sostenitori, etc.

### *3) Sviluppo e integrazione tra l'associazione di volontariato e l'impresa sociale all'interno del rapporto di unità di struttura*

- revisione dell'organigramma
- definizione dei flussi di informazione
- definizione di un calendario attività/eventi
- individuazione di procedure e metodi di lavoro
- verifica puntuale delle attività e valutazione
- consolidamento delle procedure approvate che riguarda l'inserimento dei nuovi volontari
- ricerca e cura dei volontari