

Relazione di missione anno 2016

Premessa

La presente relazione di missione accompagna il bilancio consuntivo di esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

E' redatta in conformità a quanto suggerito dalla Raccomandazione n° 3 "La nota integrativa e la relazione di missione" emanata dalla Commissione aziende non profit del Consiglio Nazionale dei dottori commercialisti ed esperti contabili e dall'atto d'indirizzo emanato e approvato dall'Agenzia per le Onlus l'11 febbraio 2009 "Linee guida e schemi per la redazione dei bilanci d'esercizio degli enti non profit" (poi confluite nel Principio Contabile per gli Enti Non Profit n° 1).

La relazione si compone come segue:

- 1) Missione e strategia
- 2) Attività istituzionali: l'accoglienza
- 3) Risorse Umane: volontari e formazione
- 4) Servizi
- 5) Progetti 2016
- 6) Comunicazione e fundraising

Associazione di volontariato CasAmica Onlus

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

1) Missione e Strategia

1986 – 2016: 30 anni di attività di CasAmica!

L'importante anniversario è stato reso ancor più significativo dall'apertura delle due nuove case di accoglienza di Lecco e Roma, che hanno portato la nostra Associazione ad assumere una dimensione nazionale.

Questo sviluppo è stato accompagnato da un grosso lavoro sinergico tra le diverse realtà che costituiscono il progetto CasAmica, con l'obiettivo di valorizzare al meglio la cultura dell'accoglienza, costruita attraverso l'esperienza e più volte descritta, e preparare il futuro nella massima trasparenza e attenzione.

L'Unità di struttura

L'Associazione, l'anno passato, ha usufruito di un'attenta consulenza svolta al fine di mettere in rete gli enti facenti parte del "Progetto CASAMICA", nel contesto della più ampia finalità di perseguire quei fini assistenziali e di solidarietà tanto cari ai Fondatori.

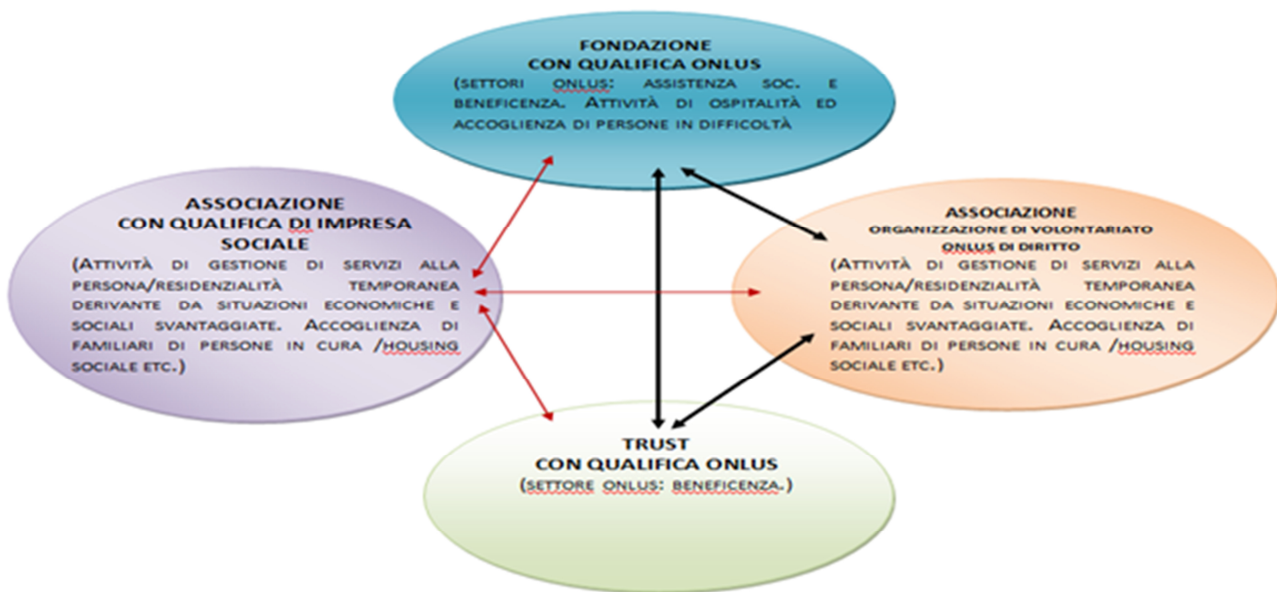
I soggetti in campo sono:

- l'ASSOCIAZIONE CASAMICA HOUSING SOCIALE – IMPRESA SOCIALE
- la FONDAZIONE CASA DELL'ACCOGLIENZA ONLUS
- il TRUST DELLA FAMIGLIA VEDANI ONLUS
- l'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO CASAMICA ONLUS

Si è provveduto, da un lato, al corretto inquadramento giuridico, fiscale e civilistico e, dall'altro, alla corretta organizzazione delle attività di ciascun soggetto all'interno di un Progetto di rete per migliorare efficacia ed efficienza operativa sia dei singoli enti sia nel loro operare in rete.

Il primo passo è stato quello di operare un'analisi ragionata con gli amministratori/operatori coinvolti nei differenti enti. Alla luce dei colloqui e delle valutazioni dagli stessi esposti si è valutato di intervenire su due fronti:

1. un'analisi specifica per singolo ente, oltre che un'analisi delle procedure legate alla vita degli organi interni dei differenti enti;
2. un lavoro più complesso e sinergico finalizzato alla "messa in rete" e alla creazione di legami, anche giuridicamente inquadrabili.



Lo schema esposto permette di evidenziare i rapporti, di fatto già esistenti, disciplinati attraverso due specifiche operazioni.

Le frecce nere evidenziano la volontà di rendere esplicito il legame tra i tre soggetti che posseggono la qualifica ONLUS, tramite un regolamento che ne chiarisca e coordini le finalità comuni. Tale legame, già evidente nella prassi operativa degli enti, può ricevere anche "un'investitura giuridica" prevista dallo stesso "decreto ONLUS" (D.Lgs. n. 460/1997).

Tale disposizione ha dato luogo a una riflessione che è sfociata nella decisione di predisporre e far sottoscrivere ai tre enti con qualifica ONLUS, un regolamento comune per il perseguimento delle finalità di solidarietà e assistenza dichiarate nei rispettivi statuti.

Il Regolamento di unitaria struttura non dà luogo alla creazione di un soggetto giuridico "nuovo" ma crea solamente dei nuovi e strutturati legami tra i soggetti partecipanti, dandone anche piena evidenza all'esterno.

L'approvazione dei regolamenti non ha richiesto tempi lunghi né spese ingenti. La registrazione degli stessi è stata scelta per conferire certezza sia temporale sia dei contenuti.

Inoltre, si è proceduto a stendere una convenzione formale tra l'Associazione CASAMICA (associazione di volontariato) e l'Associazione CasAmica – Housing Sociale – Impresa Sociale, al fine di regolare lo svolgimento di attività gratuite presso quest'ultimo ente. Anche in questo caso, il fine è stato quello di mettere in evidenza, in modo trasparente, i rapporti e le sinergie che ormai si sono strutturati nei fatti.

2) Attività istituzionale

L'accoglienza

L'apertura delle case di Lecco e Roma ha comportato un forte impegno nella promozione di CasAmica, nella costruzione di reti territoriali con le Associazioni e gli Ospedali di riferimento, nella ricerca e formazione dei volontari che hanno formato due nuovi gruppi operativi. E' aumentata l'offerta di posti letto, passati da 100 a 180.

CasAmica Milano nel 2016 ha ospitato 2.992 persone per 31.415 notti complessive.

L'offerta di posti letto è diminuita rispetto all'anno precedente di 8 posti letto a causa dell'allineamento al parametro di 25 posti letto della struttura di Via S. Achilleo adulti, richiesto dai VVFF. A questo va aggiunta l'indisponibilità di due camere (per un totale di 5 posti letto) in Via Saldini per due settimane per lavori di manutenzione.

Nonostante l'offerta di posti letto sia diminuita rispetto al 2015, le case hanno fatto "sistema", mantenendo quasi invariato (-1%) il numero di pernottamenti dell'anno precedente.

Il dato in netta controtendenza rispetto agli ultimi anni, che caratterizza l'ospitalità nel 2016, è l'aumento dei giorni di permanenza, passato da 7,6 del 2015 a 10,5 giorni (+38%). Il 30% degli ospiti si ferma nelle nostre strutture più di una settimana.

L'aumento di lunghi soggiorni comporta la riduzione del numero di ospiti accolti (-28%).

Il tasso medio di occupazione nel 2016 si conferma del 90%.

Il confronto con le Responsabili Casa ci permette di stimare che il numero dei ritorni nel corso dell'anno supera sicuramente il 50% degli arrivi, con punte che arrivano al 70% in alcuni periodi. Non trascurabili i nuovi arrivi legati al "passaparola" di ospiti che hanno soggiornato nelle case e che le consigliano a parenti e amici. Altro canale fondamentale di visibilità di CasAmica è la sua segnalazione sugli elenchi delle strutture di accoglienza reperibili presso gli ospedali principali e l'indirizzamento da parte del numero verde di "A casa lontani da casa".

Molto alta è la "fidelizzazione" alla casa, nel senso che forte è la richiesta di poter ritornare nella stessa struttura dove si è stati accolti in precedenza. Il CUP fa il possibile per soddisfare tali richieste; nell'impossibilità, molto rari i casi in cui l'ospite rifiuta una sistemazione diversa.

- Profilo degli ospiti accolti a Milano

Il 32% degli ospiti sono i pazienti e il 68% sono i familiari accompagnatori, il 60% donne e 40% uomini.

Tra gli ospedali di riferimento, al primo posto, come sempre, l'Istituto Nazionale Tumori (52%) seguito dall'Istituto Neurologico Carlo Besta (34%). In aumento gli ospiti che fanno riferimento ad altri ospedali, che passano dal 10% del 2015 al 14%.

Gli ospiti italiani provengono principalmente dalle regioni meridionali (73%), seguite dall'Italia centrale (15%) e il Nord Italia (12%).

Vi è anche un 1% che proviene da uno stato estero (principalmente da Albania, Romania e Ucraina).

Uno sguardo all'età dei pazienti: nel 2016 quelli sotto i 25 anni di età rappresentano il 18% del totale, quelli da 25 a 60 anni sono il 51% e sopra i 60 anni sono il 31%.

Per quanto riguarda gli accompagnatori, il 20% ha tra i 18 e i 25 anni, il 57% ha un'età compresa tra i 25 e i 60 anni, e gli ospiti di età superiore ai 60 anni sono il 26%.

- Profilo degli ospiti accolti a Lecco e Roma

CasAmica Lecco ha accolto da agosto a dicembre 53 persone, di cui 27 pazienti e 26 accompagnatori per complessive 498 notti di pernottamento; 26 provenienti da regioni settentrionali, 26 da quelle meridionali, 3 da paesi esteri.

CasAmica Roma ha invece ospitato nel periodo settembre-dicembre 150 persone, di cui 60% di familiari e caregiver e 40% di malati in cura principalmente al Policlinico Campus Bio-Medico.

Il progetto CasAmica Roma

L'obiettivo iniziale di CasAmica è stata la presentazione e la promozione del proprio progetto di ospitalità verso il territorio di riferimento.

In primis questo lavoro ha riguardato il Policlinico Universitario Campus Bio Medico, nel quale si è provveduto al coinvolgimento di tutte le figure professionali, attraverso una comunicazione incisiva, interna ed esterna. Una strategia promozionale costruita attraverso incontri, utilizzo del sito internet, diffusione di comunicati stampa, gestione di pagine social. Da settembre è stato predisposto ed è attivo un desk informativo presieduto costantemente dai nostri volontari.

La fase successiva ha visto l'avvicinamento di CasAmica alle Associazioni presenti nel territorio. Da qui l'avvio della collaborazione con MovILazio, sede regionale del Movimento di Volontariato Italiano, con l'obiettivo di identificare nuovi volontari e di scoprire nuove realtà che svolgono la propria missione nel settore sociale, in particolare nelle realtà ospedaliere. Tra queste l'AMSO, attiva a sostegno dei malati e dei rispettivi caregiver presso l'Istituto Nazionale dei Tumori Regina Elena di Roma.

Importante è stato poi l'avvio del dialogo con le istituzioni, in particolare con la Direzione dell'area economica e delle politiche sociali del IX Municipio, e il lavoro di attenta

mappatura del territorio di Trigatoria, in collaborazione con il Comitato di Quartiere e la Parrocchia.

L'attività di comunicazione e di rete verso il territorio ha coinvolto direttamente l'Ufficio di Pastorale della salute e della famiglia del Vicariato di Roma, nella persona del titolare mons. Andrea Manto. A ciò seguirà un contatto diretto con tutti i cappellani, operanti presso le differenti realtà ospedaliere, in particolare verso le strutture: Sant'Eugenio, CTO, Istituto Nazionale dei Tumori Regina Elena, Tor Vergata e San Camillo Forlanini.

Il contatto tra CasAmica e la realtà sanitaria della Regione Lazio è avvenuto attraverso un incontro con il direttivo di AMDO (direttori sanitari), che si è sviluppato attraverso incontri mirati con diverse strutture ospedaliere:

- Il Sant'Eugenio, tramite coinvolgimento diretto della Direzione Sanitaria, dell'Unità Infermieristica e del Servizio sociale ospedaliero;
- Il Regina Elena, tramite iniziale contatto con l'ufficio relazione con il pubblico, poi con il coinvolgimento diretto della direzione sanitaria e infermieristica e le associazioni presenti: AMSO e ARVAS;
- Il Policlinico Universitario Tor Vergata tramite collaborazione con l'URP e il reparto di Radioterapia;
- La clinica Santa Lucia, mediante supporto operativo del Direttore della comunicazione;
- Il Policlinico Universitario Agostino Gemelli per mezzo di alcuni rappresentanti dell'area pediatrica;
- L'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù per opera del contatto diretto con i responsabili dell'unità di reumatologia e del servizio dedicato alle famiglie e
- L'area ginecologica di Sora mediante incontro con referente di tale ambito.

Il progetto CasAmica Lecco

Nel corso del 2016 sono stati realizzati i seguenti incontri di promozione di CasAmica nel territorio:

- 29 febbraio: presentazione alla città di Lecco presso il Collegio Volta alla presenza delle autorità;
- 20 aprile: incontro con Katia Sala, direttrice di Teleunica;
- 21 maggio: partecipazione a "Manifesta", la kermesse del sociale della provincia di Lecco;
- 10 giugno: benedizione della casa di Sua Eminenza Reverendissima Cardinal Gianfranco Ravasi alla presenza dei donatori, del cappellano dell'Ospedale Manzoni, dei sacerdoti della comunità pastorale, dei volontari e delle loro famiglie;
- 20 giugno: incontro in municipio con il Sindaco Virginio Brivio, la direttrice Area Politiche Sociali, Casa e Lavoro Marinella Panzeri e le assistenti sociali;

- 21 giugno: incontro con il professor Tintori e le studentesse della classe quarta del liceo artistico Medardo Rosso, poi coinvolte in un'azione del progetto Cariplo;
- 20 luglio: incontro con Simone Donizetti del Servizio Educativo al Lavoro, per l'assunzione della donna delle pulizie;
- 25 settembre: incontro di presentazione presso la Fondazione Comunitaria;
- 14-19 ottobre: divulgazione materiale nei vari reparti dell'Ospedale Manzoni;
- 22 ottobre: inaugurazione ufficiale della casa (cfr. sezione Eventi);
- 24 ottobre – 28 ottobre: banchetto di promozione in Ospedale;
- Novembre: incontri con associazioni locali tra cui AVO, Soroptmist, Caritas...
- 5 dicembre: incontro con assessore Valsecchi per primo confronto sul problema parcheggi e prima definizione ipotesi di una soluzione;
- 17 dicembre: banchetto durante manifestazione natalizia parrocchia di Santo Stefano.

3) Risorse Umane: Volontari e formazione

I volontari iscritti all'Associazione sono 108.

Di questi, alcuni prestano più di un servizio, per cui operativamente abbiamo:

- ✓ 90 volontari impegnati nell'accoglienza e accompagnamento dei nostri ospiti, divisi operativamente nelle 6 case;
- ✓ 7 volontari al CUP di Milano;
- ✓ 16 volontari che si occupano di segreteria, ufficio stampa, raccolta fondi.

I volontari attualmente in tirocinio sono 13.

Volontariato Milano

La formazione per il 2016 ha riguardato gli incontri di supervisione psicologica per i gruppi di volontari impegnati nell'accoglienza, condotti dalla dott.ssa Laura Veneroni.

A ottobre è stato proposto il corso base per i nuovi volontari: attraverso 4 incontri in cui si sono approfonditi la conoscenza dell'Associazione, il livello motivazionale e lo stile del volontario di CasAmica. Hanno partecipato 10 persone, tutte diventate operative.

Anche nel corso del 2016 l'Associazione ha proposto una formazione di secondo livello ai volontari più esperti, attraverso 4 incontri condotti dalla dottoressa Laura Gangeri (psicologa clinica - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori). I temi trattati, sviluppati attraverso la tecnica teorico/esperienziale, sono stati i seguenti:

- Analisi dei bisogni formativi;
- Il gruppo di lavoro: caratteristiche di buon funzionamento e rappresentazione di se stessi;
- Il pericolo dell'esaurimento emozionale: strumenti di tutela a confronto e
- Valori e competenze.

Dopo un primo approccio dove sono emersi i bisogni, i partecipanti sono stati condotti a focalizzarsi sulle dinamiche di gruppo. Da qui la riflessione sullo stile personale di volontariato per delineare insieme il profilo ideale del volontario.

Nell'ambito della relazione con l'ospite grande rilevanza è stata data al coinvolgimento emotivo: in evidenza, contrariamente a quello che spesso si crede, l'importanza di essere coinvolti e dichiarare apertamente le proprie emozioni per evitare il burnout.

La conduzione è stata particolarmente apprezzata per il metodo interattivo utilizzato, che ha permesso a ognuno di esprimersi e interagire.

Il corso è stato giudicato dai 30 partecipanti molto positivamente e sicuramente permetterà una crescita del volontariato di CasAmica, che ha come cardine il valore del gruppo.

Il cortile dei volontari

Nel maggio scorso hanno preso avvio gli incontri de "Il Cortile dei Volontari", gruppo formato dal Direttore dell'associazione, dai rappresentanti dei volontari e da persone che, a diverso titolo, operano per l'associazione. Gli incontri sono volti a promuovere l'incontro e il confronto tra i volontari delle quattro case di Milano, per essere aggiornati costantemente sulle attività in corso. L'obiettivo principale del gruppo è operare tenendo viva la radice dei principi che hanno ispirato l'Associazione. Le riunioni hanno frequenza trimestrale.

Un primo frutto degli incontri è stata l'unione dei volontari delle diverse case: la conoscenza reciproca ha permesso di organizzare iniziative congiunte ottenendo un alto gradimento da parte degli ospiti.

Festa del Volontario

Per festeggiare chi in 30 anni è stato il cuore pulsante dell'associazione, il 22 settembre 2016 è stata organizzata la prima Festa del Volontario presso la sede di via Sant'Achilleo 4, che si è svolta in una prima parte all'interno della Sala Papa Ratti, dove è stato fatto un aggiornamento sulle attività svolte durante l'anno, e nella quale in particolare è stato

dato un riconoscimento a tutti i volontari ed è stata fatta una menzione speciale a chi da sempre accompagna e sostiene le attività di CasAmica, e in una seconda parte conviviale in giardino, con buffet e musica.

Volontariato Roma

L'attività di ricerca, inserimento e affiancamento dei volontari si sviluppano in modo costante, sempre in parallelo a tutte le attività di promozione sopradescritte.

I primi volontari sono approdati a CasAmica dal corso specifico proposto dall'Università Campus Bio-Medico e hanno iniziato il loro servizio con l'apertura della casa nel mese di settembre. Fin dall'inizio hanno mostrato una generosità e una disponibilità encomiabili.

Nel corso dell'anno 2016 è stato progettato il primo corso di formazione, preceduto da un'attenta analisi dei bisogni personali e formativi, espressi dai singoli volontari. Tale percorso, che riguarderà 15 volontari, partirà nella primavera 2017 con il programma che segue:

- Aspetti associativi e comportamentali;
- Autoefficacia personale ed empowerment;
- La comunicazione e lavoro in team;
- Aspetti cognitivi e metacognitivi nella relazione con il paziente e il Caregiver;
- Emozioni: fenomenologia e gestione;
- Aspetti etici e religiosi nel volontariato.

Le attività interne di CasAmica vedono uno sviluppo graduale dei servizi, erogati dal personale dipendente, dai volontari, quelli finalizzati all'accoglienza e al soddisfacimento dei bisogni espressi dagli ospiti e quelli di tipo logistico – pratico, emotivo e spirituale. Quest'ultima attività è stata avviata dal sacerdote, cappellano e volontario domiciliato presso la stessa CasAmica Roma. In ultimo, si segnala l'avvio del tirocinio formativo, attivato con le studentesse della Facoltà di Scienze Infermieristiche del Policlinico Universitario Campus Bio-Medico.

Volontariato Lecco

La risposta del territorio di Lecco al bisogno di nuovi volontari per CasAmica è stata sorprendente: in breve tempo abbiamo raccolto la disponibilità di 30 persone che hanno iniziato il loro cammino di gruppo, di formazione e di servizio ancor prima che la casa aprisse all'accoglienza, nel mese di agosto.

Il corso di formazione condotto dalla dott.ssa Cecilia Pirrone si è svolto in 6 incontri con i seguenti contenuti:

- CasAmica: origini e nuove sfide;
- Il come dell'Accoglienza;
- La sfida dell'inizio: l'ospite di CasAmica;

- Inside out. La gestione delle emozioni;
- Le regole della buona comunicazione;
- La comunicazione con il malato.

Gli incontri si sono svolti con la presenza media di 25 volontari su 30.

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.

L'ultimo incontro è stato proposto in forma residenziale, scegliendo la giornata di sabato (9,00–16,00) per concentrare gli ultimi sforzi, offrire uno spazio di convivialità che rafforzasse il gruppo e ascoltare le testimonianze dirette dell'esperienza delle case di Milano.

Dal mese di ottobre, con cadenza mensile, sono stati programmati degli incontri di supervisione sempre condotti dalla dott.ssa Pirrone, che continueranno fino a giugno 2017, per circa 2 ore a incontro.

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. 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. Si sono definitivi e accolti i diversi ruoli dei volontari, si sono stabilite le "regole" per una buona supervisione, si sta lavorando sui "casi" esposti dai volontari.

4) Servizi

Servizio di accompagnamento e supporto emotivo

Da tempo CasAmica Milano offre ai suoi ospiti un servizio di supporto emotivo nei momenti difficili del percorso di diagnosi e cura. Diverse motivazioni li spingono a richiedere aiuto. Il loro bisogno di essere ascoltati e sostenuti nel trovare le risorse interiori per affrontare tutto ciò, viene accolto da CasAmica attraverso uno spazio di ascolto a loro dedicato.

La sensibilità dei volontari e dei responsabili delle case è determinante per l'invio degli ospiti bisognosi di sostegno, infatti sono loro in contatto diretto; la fiducia e la confidenza che si crea è preziosa per cogliere i bisogni degli ospiti e offrire loro un aiuto concreto al momento giusto.

La tempistica per il primo incontro è rapida, nell'ordine di uno o due giorni, in funzione anche delle possibilità dell'ospite, in orari che si estendono dalla mattina alla tarda sera, considerando anche il fine settimana.

La possibilità di incontro in un luogo accogliente e familiare, quale è CasAmica, facilita l'affidamento e l'apertura delle persone che hanno desiderio di essere ascoltate.

L'incontro avviene in una stanza dedicata, oppure direttamente nella stanza assegnata all'ospite. L'opportunità di intimità e calore del luogo facilita moltissimo la confidenzialità della comunicazione con una persona sensibile ma comunque estranea, che si incontra per la prima volta.

Le persone coinvolte nel servizio sono competenti nell'accogliere e contenere l'emotività della persona, dare conforto e sostegno, far ritrovare le risorse con cui affrontare la difficile situazione. Nel tempo e in periodi successivi, al ritorno a CasAmica, l'ospite ha la possibilità di richiedere un incontro con le stesse persone che ha già conosciuto.

L'accesso al servizio è semplice e gratuito, l'ospite concorda l'incontro con il responsabile di casa che coordina le esigenze di tutti in termini di giorni, orari e luogo.

Sportello psico – sociale a Lecco

Il servizio di sportello è una caratteristica specifica del progetto di Lecco e rappresenta uno sviluppo del servizio di supporto emotivo attivo da qualche anno nelle case di Milano. E' rivolto ai volontari, ospiti e territorio. La presenza della psicologa è settimanale, con una media di 3 ore la settimana a partire dal mese di ottobre 2016 fino giugno 2017. Nel mese di settembre si è predisposto il servizio con il responsabile casa e si sono condivisi gli obiettivi. Si è valutato che fosse necessario prevedere un incontro di équipe tra psicologa e responsabile casa con cadenza mensile, per i raccordi periodici necessari al fine di programmare, condividere e verificare i servizi offerti.

In media il colloquio dura 60 minuti.

Considerato che i volontari sono anche persone sul territorio di Lecco, si è ritenuto di offrire, a chi lo ha richiesto, uno spazio per il supporto psicologico legato alla loro malattia presente o passata, oltre che al vissuto in relazione al supporto per gli ospiti di CasAmica. Si sono svolti circa 30 colloqui di supporto psicologico.

Lo sportello viene promosso anche agli ospiti all'atto dell'accoglienza presso CasAmica con una brochure dedicata. Si sono svolti 5 colloqui con tre ospiti accolti presso la casa.

Per quanto riguarda il servizio di sportello aperto al territorio, si sono svolti due incontri con le quattro assistenti sociali del Comune di Lecco presso la struttura di CasAmica e sono stati informati tutti i volontari venuti a colloquio.

Si valuteranno ulteriori strategie di promozione dello sportello sul territorio.

5) Progetti 2016

“A casa lontani da casa”

Ecco le attività cui Casamica ha preso parte nel corso del 2016.

1. Incontro *“Contribuire alla crescita della rete attraverso standard di qualità delle Case”*: per ottimizzare il percorso di rilevazione dei dati nei confronti delle nuove richieste di adesione e valutare se le case che già fanno parte della Rete assolvono ai requisiti richiesti, CasAmica ha elaborato un documento volto a esplicitare i criteri fondanti di ammissione e i principi cui si ispira il modello e lo stile di accoglienza della nostra Associazione.
2. Le giornate di volontariato sociale d'impresa di Teva Italia a favore di “A Casa Lontani da Casa” hanno visto all'opera improvvisati imbianchini e cuochi. Particolare successo ha riscosso un ciclo di incontri nelle cucine delle Case di CasAmica - in qualità di “chef a domicilio”- per i pazienti e i loro familiari che hanno attivamente collaborato alla scelta e alla realizzazione di piatti regionali. L'esperienza ha visto la realizzazione del libro di cucina *“Le ricette per sentirsi a casa”*, che racconta l'esperienza vissuta dai dipendenti/volontari. Presentato ufficialmente il 10 marzo 2016 nel corso di una serata dedicata ai dipendenti che hanno partecipato alle varie attività, il ricettario è stato poi disponibile anche in edicola, allegato alla rivista Starbene.
3. Nell'ambito del Master in Housing Sociale e collaborativo organizzato dal Politecnico di Milano in collaborazione di Fondazione Cariplo, l'architetto lombiano Catalina Mahé ha presentato la sua tesi alle Associazioni della Rete. I risultati del lavoro svolto son frutto delle analisi e rilevazioni fatte nelle diverse case, cui CasAmica ha attivamente collaborato fornendo dati ed esperienze sull'accoglienza.
4. CasAmica è stata invitata a prendere visione della Casa della Cooperativa *“I sei petali”*, sostenuta dal Comune di Milano, che si occupa dell'accoglienza delle famiglie che arrivano a Milano per brevi periodi, per assistere i propri parenti in cura presso un istituto di cura milanese.
5. Partecipazione al Convegno: *“Malattia: una questione di famiglia, la famiglia da soggetto che cura ad oggetto di cura”*, promosso da “A casa Lontani da casa”, in collaborazione con l'Istituto Nazionale dei Tumori, patrocinato da Regione Lombardia e dal Comune di Milano. Il convegno ha cercato di inquadrare e discutere il tema della famiglia nell'ambito della malattia a lunga degenza, per approfondire quali siano effettivamente i bisogni e gli strumenti per affrontare le difficoltà della famiglia che, da soggetto che cura, diventa oggetto di cura. Nell'ambito degli interventi, particolare rilevanza ha avuto l'annuncio dell'apertura presso la Struttura di Psicologia Clinica, che da anni si occupa del benessere del malato durante il percorso terapeutico, di un ambulatorio dedicato ai familiari.
6. A dicembre, CasAmica è stata chiamata a fare da tramite tra il Gruppo Uvet (leader nella fornitura di servizi per turismo) e la Rete, partecipando agli incontri avuti con il Ceo e il Management Direttivo, per avviare nel mese di dicembre l'iniziativa benefica *“Natale con i tuoi”* a favore dei parenti dei degenti degli ospedali milanesi,

offrendo loro la possibilità di alloggiare presso le strutture alberghiere dell'hinterland milanese.

Abbracci, clown, cuccioli e coccole (per me e la mia famiglia)

Come nel 2015, anche nel 2016 è proseguita la proposta di attività di umanizzazione rivolte ai bambini. La Pet Therapy è stata offerta ai piccoli ospiti grazie alla collaborazione con la Cooperativa Tempo per l'Infanzia, mentre l'attività di clown dottore è proseguita grazie alla partecipazione del Mago Barnaba. Queste attività sono molto importanti per i bambini e le bambine che vivono momenti di serenità, divertimento e condivisione necessari a permettere loro di affrontare il difficile momento della malattia con positività e forza.

Si può ritenere questo progetto un intervento istituzionalizzato che CasAmica punta a promuovere in forma permanente, poiché considerato parte integrante del modello di accoglienza.

A scuola con CasAmica! Progetto di educazione rivolto ai bambini e alle bambine ospiti di CasAmica

Nel 2016, grazie alla collaborazione con la Pediatria dell'Istituto dei Tumori di Milano, CasAmica ha dato avvio a un progetto innovativo che punta a promuovere l'integrazione dei servizi con l'ospedale, nell'ambito del percorso educativo e scolastico dei bambini e delle bambine malate. Il progetto prevede l'accompagnamento scolastico ed educativo dei bambini e delle bambine sia durante il periodo di ospedalizzazione, sia nella fase di post ospedalizzazione presso CasAmica. Ciò avviene grazie alla presenza di educatori professionisti, in ospedale e presso la casa, che in coordinamento fra loro, definiscono e realizzano un percorso educativo con ognuno dei bambini. In CasAmica, questo percorso è inoltre integrato da attività educative realizzare con il prezioso contributo dei volontari.

Il progetto, oggi a carattere sperimentale, proseguirà nel 2017 e nei prossimi anni, successivamente a una approfondita valutazione che ne determinerà l'utilità e l'efficacia, e sarà oggetto di raccolta fondi da parte dell'associazione, per garantirne la prosecuzione.

CasAmica è costantemente impegnata a rispondere alle esigenze dei propri ospiti in una chiave innovativa che punti all'integrazione con il territorio e con gli ospedali.

Collaborazione con altre Associazioni

Associazione Con Lorenzo per mano

L'Associazione "*Con Lorenzo per mano*" ha continuato a camminare con noi sostenendo la gratuità della nostra ospitalità a favore delle famiglie con bambini e ragazzi ammalati e permettendoci di sostituire uno dei piani cottura di Casa dei Bambini di Milano.

Associazione Vittoria

All'inizio di Ottobre è stata ultimata una collaborazione tra CasAmica e l'Associazione Vittoria Onlus, grazie alla quale un pulmino aiuta le famiglie nei trasferimenti da Casa dei Bambini all'Istituto Nazionale dei tumori di Milano, per le cure necessarie, partendo proprio di fronte alla casa di accoglienza. Tale associazione è nata per volontà dei genitori di Vittoria, una bambina di tre anni e mezzo che l'anno scorso è mancata dopo aver combattuto per 8 mesi contro una grave forma di neuroblastoma.

6) Comunicazione e fundraising

Gli importanti eventi e ricorrenze che hanno caratterizzato il 2016, la celebrazione dei 30 anni di CasAmica e l'apertura delle nuove case di Lecco e Roma, hanno portato a intensificare le attività di comunicazione e di raccolta fondi per dare il giusto rilievo e supporto a questi importanti momenti della vita dell'Associazione.

Accanto all'implementazione del piano di comunicazione e fundraising 2015-2016, CasAmica ha realizzato azioni straordinarie per sostenere i progetti di ristrutturazione e di avvio delle due nuove case, mettendo a punto strumenti di comunicazione dedicati e intensificando le azioni di fundraising rivolte ad aziende e fondazioni. Per la celebrazione dei 30 anni e la presentazione delle nuove case, CasAmica ha inoltre organizzato eventi e iniziative ad hoc a Milano, Roma e Lecco.

Per l'implementazione del piano di comunicazione e fundraising 2015-2016 e per la realizzazione delle azioni straordinarie, CasAmica si è avvalsa della collaborazione di Aragorn, agenzia specializzata in comunicazione e fundraising per il non profit. Per l'attività di ufficio stampa e per l'organizzazione di eventi sulla città di Roma CasAmica è stata supportata da due consulenti esterni.

Le attività realizzate nel corso dell'anno vengono descritte di seguito, riservando un spazio specifico a quelle legate all'obiettivo straordinario di sostegno delle case di Lecco e Roma.

Principali attività di comunicazione e raccolta fondi realizzate nel 2016

Attività di comunicazione

- Ideazione di un logo dedicato ai 30 di CasAmica che è stato inserito in tutti i materiali di comunicazione utilizzati durante l'anno, da quelli istituzionali a quelli dedicati agli eventi celebrativi.
- Il 9 marzo presso Palazzo Pirelli, CasAmica ha organizzato il Convegno "CasAmica, Sanità pubblica e Comunità territoriale verso un nuovo modello di sussidiarietà", in collaborazione con la Regione Lombardia. Il tema centrale è stato il futuro della collaborazione fra sanità pubblica e terzo settore, alla luce della nuova Legge Regionale dell'agosto 2015 e dell'evoluzione del sistema sociosanitario lombardo. CasAmica con 30 anni di esperienza nell'accoglienza e vicinanza al malato, e con il continuo impegno per rispondere nel modo più adeguato alle molteplici esigenze degli ospiti rappresenta un vero laboratorio di sperimentazione per una nuova integrazione fra le attività sanitarie, sociosanitarie e quelle di competenza delle autonomie locali. Il convegno ha visto oltre 120 partecipanti, ed è stato considerato il primo passo formale da parte del privato per iniziare un dialogo con le istituzioni.
- Realizzazione di un nuovo sito con una veste grafica e funzionalità più attuali e adeguate alle esigenze di comunicazione e raccolta fondi grazie alla collaborazione pro bono della casa di produzione Akita. È stata rivista l'architettura dell'informazione del sito nell'ottica soprattutto della valorizzazione dell'attività di raccolta fondi e sono state aggiunte nuove pagine dedicate alle case di Roma e Lecco. Il nuovo sito è stato rilasciato nel mese di aprile e grazie all'intensa attività di comunicazione i suoi utenti unici sono aumentati del 37% rispetto all'anno precedente.
- Realizzazione e invio del notiziario "CasAmica... ti scrive", il periodico semestrale dell'Associazione che viene inviato due volte all'anno a circa 2.500 ospiti di CasAmica e illustra gli eventi e le iniziative organizzate, i nuovi progetti e le testimonianze dei volontari e degli ospiti.
- Realizzazione e invio della newsletter elettronica "CasAmica ti scrive E-news", passata da 1000 contatti a circa 1.600, per fornire agli iscritti un aggiornamento mensile sui progetti, eventi e notizie dell'Associazione.
- Aggiornamento periodico della fanpage Facebook di CasAmica con le notizie relative alla vita nelle case e gestione di campagne sponsorizzate per la promozione di 5 campagne di comunicazione/raccolta fondi e per la crescita della fan base, che ha portato i fan della pagina da 1.893 a 12.083.

Attività di fundraising

- Rafforzamento della campagna di promozione del 5x1000. Per rendere più efficace la strategia di promozione integrata della campagna è stata realizzata una nuova creatività che è stata declinata su tutti i materiali di comunicazione utili alla promozione. Da aprile a settembre la campagna è stata diffusa attraverso i canali di

comunicazione dell'Associazione: sul notiziario "CasAmica ti scrive..." è stato pubblicato un articolo dedicato al 5x1000, la newsletter elettronica ha segnalato agli iscritti la pagina del sito dedicata, mentre sulla fan page di Facebook, tra aprile e giugno, 5 contenuti sponsorizzati hanno permesso di raggiungere 30.675 utenti. Nel mese di aprile ai sostenitori e agli ospiti di CasAmica sono stati inviati un appello cartaceo (3.283 copie), un appello SMS (3.651 contatti) e un appello e-mail (1.281 contatti) che è stato ripreso anche nel mese di settembre (1.421 contatti). I volontari e i referenti territoriali sono stati coinvolti nella promozione mettendo a loro disposizione locandine e flyer per la distribuzione sul territorio.

- Realizzazione della prima campagna di numerazione solidale a favore di CasAmica. Grazie alla collaborazione delle compagnie telefoniche dal 10 aprile al 1 maggio 2016 è stato possibile sostenere l'Associazione con l'invio di un sms dal valore di 2 euro, oppure donando 5 euro chiamando da rete fissa.

Il concept creativo della campagna "*Una famiglia per i malati lontani da casa*" è stato ideato dall'Agenzia Freccia Ambrosini Volpi, la casa di produzione Akita Film si è occupata pro bono della realizzazione dello spot tv e dello spot radio, gli altri materiali di comunicazione sono stati realizzati da Aragorn (flyer, messaggio di direct e-mailing, cartello tv, banner e materiali per la promozione su Facebook). L'iniziativa si è rivelata un efficace strumento di raccolta fondi, che ha consentito di ottenere donazioni per 116.375 euro, e un'importante occasione per migliorare la notorietà di CasAmica, grazie alla diffusione della campagna su mezzi di comunicazione di massa. Lo spot televisivo di CasAmica è stato infatti trasmesso sulle principali reti nazionali e in particolare alcune trasmissioni Mediaset hanno segnalato la campagna e intervistato la Presidente. Notevole anche la visibilità ottenuta attraverso la segnalazione della campagna su testate a grande diffusione nazionale e sulle radio, sia per gli spazi di approfondimento concessi che per la diffusione dello spot. La campagna è stata inoltre l'occasione per coltivare i contatti con personaggi del mondo dello spettacolo che già conoscevano l'Associazione e hanno espresso la loro vicinanza a CasAmica, condividendo sui social networks il progetto "*Una famiglia per i malati lontani da casa*" e l'invito alla donazione tramite SMS solidale.

- Implementazione del lavoro di qualifica del Data Base attraverso l'impostazione di categorie, criteri di valutazione delle anagrafiche e le campagne, azioni e i lotti, con l'aiuto di myDonor.
- Costante registrazione nel corso di tutto l'anno 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 25 le persone che hanno scelto le bomboniere dell'Associazione per festeggiare le loro occasioni speciali, e 4.806 i fondi raccolti.

- 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 7 banchetti per un totale di 1.584 uova distribuite e per il Natale 13 banchetti per un totale di 3.300 panettoni e pandori distribuiti.
- Organizzazione del Mercatino di Natale dell'Associazione, organizzato dai volontari, che ha avuto luogo il 25, 26 e 27 novembre nella Sala Papa Ratti di via Sant'Achilleo 4 e ha visto la partecipazione di tantissime persone.
- Consolidamento dei rapporti con aziende e fondazioni da sempre vicine a CasAmica che hanno deciso di supportare CasAmica attraverso il sostegno a progetti e servizi dell'associazione e/o attraverso azioni di sostegno alla sua visibilità. In particolare:
 - Banca d'Italia, con un contributo di 50.000 euro e Fondazione Intesa Sanpaolo con la seconda tranche di 9.710 euro, di un contributo approvato nel 2015, hanno rinnovato il loro impegno a supporto di CasAmica, contribuendo alla realizzazione delle attività di umanizzazione rivolte ad adulti e bambini.;
 - Recuperi Lombarda ha sostenuto l'attività ordinaria dell'Associazione con un contributo di 6000 euro.
- Avvio di nuove relazioni con aziende e fondazioni che hanno deciso di sostenere CasAmica attraverso il supporto a progetti, il supporto alla visibilità dell'Associazione e alla diffusione delle sue iniziative e il volontariato aziendale.

Nello specifico:

- LSEG Foundation ha partecipato con un contributo di 20.180 euro alla realizzazione delle attività di umanizzazione, pet therapy, clown dottori;
- Fondazione Prima Spes ha sostenuto con un contributo di 10.000 euro un nuovo e ambizioso progetto di CasAmica. Questo progetto prevede l'integrazione ospedale territorio nell'ambito dell'educazione scolastica dei bambini e delle bambine malate ospiti, attraverso la messa a disposizione, per il periodo di ospedalizzazione, nell'Istituto dei Tumori di Milano, di un educatore.
- Fondazione Fossati nel 2016 ha approvato un contributo di 17.000 euro che consentirà nel 2017 di integrare il progetto educativo di cui al punto precedente, consentendo attraverso un educatore, di proseguire l'accompagnamento scolastico e educativo dei bambini anche a CasAmica.
- In Maggio 2016 CEB Global, società multinazionale che si occupa di consulenza aziendale, ha scelto CasAmica per offrire ai propri impiegati la possibilità di fare un'esperienza di volontariato presso una realtà non profit. Così otto giovani sono stati "volontari per un giorno" presso Casa Achilleo dove si sono proposti di cucinare il pranzo con gli ospiti.
- In Luglio 2016, 16 manager internazionali di Leica, azienda di tecnologia per la diagnosi di patologie oncologiche, sono stati volontari per un giorno a CasAmica

con l'incarico di imbiancare la cucina e il bagno sia di Casa Achilleo sia di Casa Bambini.

Principali attività di comunicazione e raccolta fondi straordinarie per i progetti delle due nuove case di Lecco e Roma

- Ideazione della campagna di raccolta fondi straordinaria «*Raddoppiamo l'Accoglienza*» rivolta a tutti i target di CasAmica: piccoli e medi donatori, grandi donatori e aziende.
- Elaborazione dei materiali di comunicazione per la realizzazione della campagna (pagine di presentazione e notizie di aggiornamento per il sito, messaggio e-mail di lancio, campagna Facebook sponsorizzata, presentazioni per i grandi donatori e per le aziende).
- Rifacimento del dépliant istituzionale di CasAmica con l'aggiornamento dei contenuti relativi all'estensione dei servizi a Roma e Lecco e il rinnovamento della parte grafica. Sono inoltre stati realizzati 3 distinti flyer per la promozione delle case sui 3 diversi territori di riferimento.
- Avvio di nuovi contatti con aziende e fondazioni per il supporto alle nuove realtà di Lecco e di Roma. In questo ambito nel 2016 si sono concretizzate le seguenti relazioni:
 - Banca Popolare di Milano con un contributo di 12.000 euro hanno supportato la ristrutturazione e l'avvio delle attività nella Casa di Lecco.
 - Fondazione Roma Cares ha iniziato una collaborazione con CasAmica a Roma che prevede la diffusione delle iniziative dell'Associazione e il coinvolgimento degli ospiti in eventi calcistici o spettacoli in forma gratuita.
 - Leroy Merlin ha supportato la casa di Roma attraverso il progetto "La Casa Ideale" consentendo l'acquisto di materiale per il giardino e per la casa, con uno sconto del 40%.
 - Ubi Banca ha avviato una partnership con CasAmica di supporto alla raccolta fondi che si declinerà in diverse forme nel corso del tempo.
- Organizzazione di una cena di presentazione dei nuovi progetti ai grandi donatori nel mese di aprile: il 6 aprile 2016, presso la Casa dei Bambini, si è svolta una cena rivolta a 30 grandi amici donatori dell'Associazione, per dare loro un aggiornamento sulle attività concluse e su quelle a venire (5x1000, Campagna SMS solidale e "*Un treno verso la vita*").
- Il 21 maggio 2016 con l'iniziativa "*Un treno verso la vita*" l'Associazione CasAmica Onlus ha offerto a 500 persone, tra cui numerosi ospiti delle case di accoglienza e volontari, l'opportunità di vivere l'esperienza del Giubileo straordinario della Misericordia: un viaggio speciale su un treno a vapore degli anni '20, messo a disposizione dalla Fondazione Ferrovie dello Stato. Il treno, che ha trasportato circa 500 persone, è partito dalla stazione Termini di Roma e ha raggiunto la Città del Vaticano dove i partecipanti si sono recati a piedi alla Basilica di San Pietro. Qui, attraversata la Porta Santa, i

partecipanti, davanti alla Pietà di Michelangelo, hanno ricevuto il saluto e la benedizione di Sua Eminenza il Cardinale Gianfranco Ravasi. All'interno del programma anche la conferenza *"La bellezza salverà il mondo, salviamo la bellezza"* tenuta dal Ministro dei Beni e delle Attività Culturali Dario Franceschini insieme al Cardinale Ravasi.

- Il 22 Ottobre 2016 è stata inaugurata "CasAmica Francesco e Antonio" a Lecco. La prima parte dell'evento si è svolta presso la Camera di Commercio di Lecco, dove c'è stata la presentazione ufficiale del progetto: dai motivi che hanno spinto all'apertura della nuova Casa, per poi passare alla scelta della struttura e illustrare tutte le fasi dei lavori di ristrutturazione, concludendo con un approfondimento sui valori del progetto e della sua rilevanza per il territorio. Gli invitati si sono quindi recati alla casa dove la mamma di Francesco e il papà di Antonio hanno tagliato il nastro e inaugurato ufficialmente la struttura.