

## Relazione di missione anno 2017

### **Premessa**

La presente relazione di missione accompagna il bilancio consuntivo di esercizio chiuso al 31 dicembre 2017.

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) Introduzione
- 2) Attività istituzionali: l'accoglienza
- 3) Risorse Umane: volontari e formazione
- 4) Servizio di umanizzazione, accompagnamento e supporto emotivo
- 5) Rapporti di collaborazione con enti e istituzioni
- 6) Progetti 2017
- 7) Comunicazione e fundraising
- 8) Eventi

## 1) Introduzione

Il 2017 è stato caratterizzato dall'entrata in pieno funzionamento dell'Unità di Struttura, entro i confini della quale si sono sviluppati i rapporti delle realtà che insieme costituiscono il sistema CasAmica e sono titolari, ognuno con la propria peculiarità descritta nella precedente relazione, del progetto di accoglienza CasAmica.

A livello strettamente associativo occorre sottolineare la scelta di valorizzare e responsabilizzare i volontari con la formazione di gruppi di lavoro sulla revisione dello statuto, l'accoglienza, il volontariato e la comunicazione-ricerca fondi.

Le due nuove case di Lecco e di Roma hanno completato la loro fase di start up: hanno incrementato progressivamente nei mesi la percentuale di occupazione delle camere che è arrivata a essere soddisfacente e per la quale prevediamo un ulteriore incremento entro l'autunno 2018. Allo stesso tempo è cresciuta la presenza e l'organizzazione dei volontari e l'offerta dei servizi che qualificano e arricchiscono l'ospitalità di CasAmica.

### Aggiornamenti sulla casa di Roma

La casa è terminata nel suo corpo centrale, mentre parte dell'esterno e la dépendance necessitano di importanti lavori di ristrutturazione. Entro l'estate 2018 nella dépendance inizieranno i lavori di realizzazione di uno spazio polifunzionale, costituito da una grande stanza e altri due locali più piccoli. Completerà questo intervento la riqualificazione degli spazi esterni.

## 2) Attività istituzionale: l'accoglienza

Le case di Roma e Lecco hanno terminato la fase di start up ed è cresciuta la percentuale di occupazione delle stanze.

### **Analisi delle presenze degli ospiti nelle case**

CasAmica a Milano nel 2017 ha ospitato 5.606 persone per 33.730 notti complessive, registrando un aumento significativo del numero degli ospiti rispetto allo scorso anno (2.992) con una conseguente riduzione della permanenza media nelle case che è stata di 6 giorni.

Il tasso medio di occupazione nel 2017 si conferma del 90%.

### Profilo degli ospiti accolti a Milano

Sono confermate le statistiche dello scorso anno riguardanti ospiti e accompagnatori.



Il 34 % degli ospiti sono i pazienti e il 66% sono i familiari accompagnatori.

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 (75%), seguite dall'Italia centrale (13%) e il Nord Italia (11%).

È in leggero aumento (circa l'1,5%) la percentuale degli ospiti che provengono da uno stato estero (principalmente da Ucraina Russia ed Europa dell'Est).

CasAmica a Roma nel corso del 2017 l'occupazione della casa è cresciuta costantemente, arrivando nel mese di novembre a coprire l'80% delle stanze.

#### Profilo degli ospiti accolti a Roma

CasAmica Roma ha ospitato 500 persone, di cui 54% di familiari e caregiver e 46% di malati.

Tra gli ospedali di riferimento, al primo posto, come sempre, il Policlinico Universitario Campus Biomedico (85%) seguito dal Bambino Gesù (10%). Ancora pochi gli ospiti che fanno riferimento ad altri ospedali, che al momento sono il 5% (provenienti dall'IFO Regina Elena e dal Sant'Eugenio).

I pazienti del Bambino Gesù, anche se di numero ridotto, in realtà rappresentano un'importante presenza della casa perché le loro permanenze in media durano tanti mesi. Tutti i piccoli ospiti infatti vengono a Roma, e nella nostra casa, per sottoporsi a trapianto di midollo. Si tratta quindi di "interventi" che prevedono lunghissime fase preliminari e soprattutto una lunga permanenza post trapianto.

Dai dati si evince una ancora scarsa la presenza in casa di pazienti provenienti dall'IFO Regina Elena. Questa situazione nasce dalla distanza con questo ospedale e dall'impossibilità di raggiungerlo con i mezzi pubblici. Siamo certi che la navetta che arriverà entro il mese di maggio sarà essenziale per poter aumentare il numero di pazienti di questo ospedale. Importante per migliorare l'offerta dei servizi di CasAmica sarà infatti l'arrivo di un pullmino 9 posti che potrà essere utilizzato come navetta per gli ospedali (Campus Biomedico, IFO Regia Elena e Bambino Gesù).

Il rapporto con il Policlinico Universitario Campus Biomedico invece si è consolidato nel tempo. I medici di tutti i reparti, così come le infermiere, ci conoscono e ci mandano i loro pazienti e volte anche i loro familiari. Questo anche grazie al lavoro di alcune volontarie che operano a CasAmica ma anche al Policlinico.



## CasAmica a Lecco

La casa ha visto una crescita costante nella presenza degli ospiti che ha portato a un'occupazione che, a partire da ottobre, è stata sempre sopra il 60 %. Un dato certamente positivo se consideriamo che nel mese di gennaio l'occupazione era inferiore al 10%.

Complessivamente nel 2017 sono state accolte 296 persone.

Interessante per l'esperienza di CasAmica è che a Lecco sono ospitati anche:

- a. Malati non accompagnati: nel corso dell'anno sono stati 3. Ciò è stato possibile grazie alla cura ed alla "presa in carico" dei volontari.
- b. Persone che hanno un bisogno alloggiativo temporaneo generatosi per una fragilità di natura psico-socio-economica. Nel 2017 sono stati 8.
- c. Studenti della scuola infermieri: nel 2017 sono stati 6.

### **3) Risorse Umane: volontari e formazione**

I volontari iscritti all'Associazione a dicembre 2017 erano 123.

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

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

I volontari attualmente in tirocinio sono 15.

## Volontariato case Milano

Nel corso del 2017 il numero di volontari è aumentato di 28 persone, mentre 13 sono stati i volontari che per motivi personali hanno interrotto il loro servizio.

La formazione per il 2017 ha riguardato gli incontri di supervisione psicologica per i gruppi di volontari impegnati nell'accoglienza, condotti dalla dottoressa Laura Veneroni (per Casa Fucini e Casa Bambini) alla quale si è affiancata la dottoressa Laura Gangeri che incontra mensilmente i volontari di Casa Saldini e Casa Achilleo.

A ottobre è stato proposto il corso base per i nuovi volontari: quest'anno, per assicurare la partecipazione dei nuovi volontari, molti dei quali impegnati in attività lavorative che avrebbero ostacolato la loro partecipazione durante la settimana, il corso è stato organizzato in un'unica giornata, sabato mattina. Durante l'incontro sono state approfondite la conoscenza dell'Associazione, lo stile del volontario di CasAmica, nonché, grazie al prezioso intervento della dottoressa Veneroni, l'approccio al malato e alla sua famiglia. Hanno partecipato 15 persone, tutte divenute operative. La nuova



impostazione del corso, oltre ad avere avuto un vantaggio dal punto di vista organizzativo, ha creato tra i partecipanti un momento informale e di condivisione durante il pranzo organizzato da Maricarmen, che ha spezzato la giornata di formazione.

Nel mese di Gennaio, Lucia, in occasione di un incontro presso la Fondazione Mediolanum, ha presentato CasAmica: a seguito di questo intervento, un gruppo di dipendenti della Banca ha chiesto di poter diventare volontario presso la nostra Associazione. Hanno iniziato il tirocinio in 9, purtroppo la lontananza e gli impegni lavorativi e familiari non hanno consentito a 7 di loro di proseguire, ma siamo comunque soddisfatti.

Anche quest'anno la formazione di secondo livello è stata affidata alla dottoressa Gangeri. Nel mese di ottobre abbiamo organizzato 4 incontri, sviluppati attraverso la tecnica teorico/esperienziale: a. "Le caratteristiche del volontariato moderno" lettura teorica e discussione in gruppo sui nuovi significati di solidarietà, motivazione, bisogno e valore nel volontariato. b. Sperimentare in gruppo la propria motivazione e il proprio valore.

c. "La realtà clinica del malato e del familiare: similitudini e differenze" lettura teorica e discussione in gruppo sui diversi bisogni per scegliere diverse risposte. d. Sperimentare in gruppo l'ascolto dell'altro e di se stessi.

Gli incontri sono stati frequentati con assiduità da circa 15 di volontari appartenenti alle 4 case.

Della dottoressa Gangeri sono molto apprezzate la chiarezza e la linearità di pensiero con cui presenta il tema scelto, una volta introdotto il quale, la discussione è corale: ogni volontario viene stimolato a esprimere le proprie considerazioni.

Con riferimento all'incontro dal tema "Le caratteristiche del volontariato moderno", la lettura di un brano, dalla quale ha preso il via la discussione sul significato dei termini utilizzati e sui concetti letti, ha favorito un'analisi personale del modo di ciascuno di essere volontario all'interno di CasAmica.

Durante la campagna di Natale abbiamo attivato una ricerca di volontari finalizzata all'aiuto e gestione dei banchetti per la promozione di panettoni e pandori, la ricerca ha portato a conoscere 4 nuovi volontari che collaboreranno nelle campagne pubbliche di raccolta fondi.

#### Volontariato casa Roma

Nel corso dell'anno ci si è attivati per il rafforzamento del gruppo iniziale di volontari e per la ricerca di nuove persone. Con l'obiettivo di sostenere il gruppo, di vecchi e nuovi



volontari, è anche partita l'attività di supervisione da parte della dottoressa Gilio, che segue anche il sostegno psicologico per gli ospiti della casa.

Il team di Roma, coadiuvato anche da alcune volontarie, ha trovato grandi difficoltà nel reperire nuovi volontari. Le cause sono essenzialmente due: da un lato, la casa sorge su un territorio già fortemente provato dalla crisi economica e quindi poco sensibile alle tematiche sociali, e dall'altro le difficoltà logistiche per raggiungere la casa senza macchina.

A oggi il gruppo di volontari è formato da 17 persone, tra uomini e donne, che svolgono le seguenti attività:

- servizio navetta (ad oggi con la macchina personale) per piccole spese nel quartiere
- servizio accoglienza nella casa
- volantinaggio ospedali
- vendita prodotti per la raccolta fondi
- assistenza per documenti/permessi di soggiorno per ospiti stranieri
- manutenzione giardino
- piccoli lavori di manutenzione
- supporto attività ufficio

A questo gruppo se ne affianca un secondo formato da circa 20 studenti dell'Università del Campus Biomedico, che organizzano feste di compleanno e si dedicano a intrattenere gli ospiti più giovani pur non frequentando con regolarità la casa per i molti impegni di studio.

### Volontariato casa Lecco

Il gruppo di volontari di Lecco a dicembre 2017 è costituito da 26 persone.

Nel corso dell'anno si sono registrate 2 uscite e 4 nuovi ingressi.

L'accompagnamento dei volontari prevede:

- un incontro su supervisione con la psicologa una volta al mese da settembre a giugno
- un incontro organizzativo mensile da settembre a giugno con il responsabile della casa
- momenti di formazione sui temi della cura e della malattia
- un percorso di riflessione spirituale personale e di gruppo per chi lo desidera
- momenti di convivialità in occasione delle feste di Natale e Pasqua e prima della "pausa" estiva

I volontari hanno ruoli diversi e si occupano di:

- a. Accompagnamento relazionale degli ospiti
- b. Accoglienza e registrazione ospiti
- c. Segreteria
- d. Eventi di raccolta fondi
- e. Rapporti istituzionali per l'Organizzazione di Volontariato e promozione della casa

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

#### **4) Servizi**

##### Servizio di umanizzazione, accompagnamento e supporto emotivo a Milano

Il servizio di supporto emotivo prosegue con l'intervento della psicologa dottoressa Diana Baggieri che visita la casa ogni volta che le Responsabili della Casa segnalano una situazione di bisogno, e con la collaborazione della dottoressa Laura Veneroni a cui è affidata l'attività di supporto alle famiglie di ospiti in Casa Bambini .

Fondamentale è la sensibilità dei volontari e il loro sostegno e aiuto nel suggerire questo servizio agli ospiti che mostrano di averne bisogno.

Nel corso del 2017 la dottoressa Baggieri ha visitato presso le case 6 ospiti (2 pazienti e 4 accompagnatori) per un totale di 14 colloqui. La dottoressa Veneroni è intervenuta per sostenere 5 famiglie.

I colloqui avvengono per lo più in una stanza dedicata, in un ambiente loro familiare che aiuta la creazione di un rapporto di fiducia già dal primo incontro.

La risposta degli ospiti è molto buona, tanto che il 60% richiede questo sostegno più di una volta.

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.

Al ritorno a CasAmica, l'ospite ha la possibilità di richiedere un incontro con le stesse persone che ha già conosciuto, beneficiando così della confidenza già instaurata.

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

Altri servizi di umanizzazione caratterizzanti la nostra accoglienza sono la pet therapy e la clown terapia, che da qualche anno si svolgono presso Casa Bambini e offrono momenti di sollievo e divertimento per i piccoli ospiti e il respiro e serenità per i genitori.

 7

Nelle case di Saldini, Fucini e Achilleo inoltre una coppia di volontarie organizza pomeriggi di lavori manuali e creativi che contribuiscono a impegnare gli ospiti e dare momenti di distrazione e divertimento.

Nelle case di Fucini e Saldini grazie all'impegno e alla disponibilità di alcuni volontari si tengono incontri di spiritualità che sostengono gli ospiti nei momenti difficili.

Continuano le attività di sostegno per i compiti e preparazione per gli esami scolastici per i piccoli ospiti di Casa Bambini: compatibilmente con le condizioni di salute, i volontari si prodigano per evitare che il periodo della malattia e delle cure comporti la perdita di anni scolastici o anche semplicemente di rimanere indietro sul programma di studio.

La collaborazione con il SAPRE, che si occupa di aiutare le famiglie con bambini affetti da SMA, ha comportato un aumento significativo delle famiglie straniere presenti in Casa Bambini. Il desiderio per le mamme ed i papà di comunicare e integrarsi nella nostra realtà ha dato il via a un progetto per l'insegnamento della lingua italiana: i volontari si impegnano ogni giorno per insegnare i primi rudimenti della nostra lingua e ottengono un riscontro molto positivo. Le mamme sono felici di imparare e si sentono più sicure, ambientandosi sempre meglio.

#### Servizi di umanizzazione, accompagnamento e supporto emotivo a Roma

Nel corso dell'anno si è assistito ad un generale miglioramento dei servizi offerti come per l'avvio del supporto psicologico dedicato agli ospiti. Questa attività è stata affidata alla dottoressa Gilio, che ha esperienza nell'affrontare le problematiche che coinvolgono dinamiche familiari colpite da una malattia. La dottoressa inoltre segue le supervisioni del gruppo dei volontari.

Prosegue con grande successo l'attività di musicoterapia, portata avanti grazie a un accordo con il Conservatorio dell'Aquila. La musicoterapia è una forma alternativa di comunicazione, dove la musica diventa semplice "linguaggio" sonoro: istintivo, immediato e accessibile. La musicoterapia aiuta a favorire la comunicazione, la relazione, la motricità, l'espressione e l'auto-consapevolezza, attraverso l'uso della musica e il suo potere di evocare emozioni, sensazioni e stati d'animo diversi. L'attività, che si svolge una volta a settimana per circa due ore e mezza, rappresenta un importante momento di coinvolgimento per gli ospiti di tutte le età. Le potenzialità di questa attività si sono evidenziate in diverse situazioni, come ad esempio nel caso di un nostro ospite, un ragazzo dalla Libia tetraplegico con fortissima spasticità. Questo ragazzo che non riusciva a muoversi e neanche a parlare già dopo qualche seduta di musicoterapia aveva imparato canticchiare dei motivi musicali e a partecipare attivamente.

Infine, la presenza nella casa di Don Pierre consente di dare a chi lo richiede anche un servizio di assistenza spirituale. Don Pierre organizza delle messe nella casa in occasioni speciali, accompagna gli ospiti a seguire la messa del Papa in San Pietro ed è disponibile per colloqui individuali.

## Servizi di umanizzazione, accompagnamento e supporto emotivo a Lecco

Nel corso del 2017 il servizio di sportello accompagnamento e supporto psicologico ha riportato i risultati di seguito riportati:

### Colloqui con i volontari

1. Colloqui motivazionali inizio servizio di volontariato (per la maggior parte è bastato un solo colloquio, per qualcuno se ne sono svolti due)
  - a) n. Colloqui 13
  - b) n. Persone 8
2. Colloqui per motivi personali
  - c) n. Colloqui 10
  - d) n. Persone 3
3. Colloqui per motivi di servizio
  - e) n. Colloqui 18
  - f) n. Persone 7

Totale colloqui con volontari: 41

1. Colloqui con gli ospiti
  - a) n. Colloqui 45
  - b) n. Ospiti 10 di cui:
    - n. Parenti 5
    - n. Malati 5
2. Colloqui con il territorio
  - a) n. Colloqui = 11
  - b) n. Persone = 3

Totale colloqui con ospiti: 97

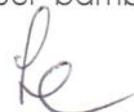
La particolarità del progetto è quella di esser anche un'arisorsa per il territorio in cui la Casa è collocata, facendo sì che l'accompagnamento e il supporto psicologico siano proposti anche a tutte le persone malate o loro familiari residenti nel quartiere.

## **5) Rapporti di collaborazione con enti e associazioni**

### Milano

Nel corso del 2017, la tradizionale ottima collaborazione con la pediatria dell'Istituto Nazionale dei Tumori ha conosciuto un ulteriore sviluppo con la nascita, di un progetto di assistenza infermieristica domiciliare della quale dal febbraio 2018 usufruiscono i piccoli ospiti di Casa Bambini.

CasAmica sempre più spesso collabora con altre associazioni (Casa della Carità, Lilt, Associazione AMEB) da una parte per garantire l'accoglienza a quei bambini che



provengono da paesi africani e hanno necessità di essere curati nei nostri ospedali, dall'altra per accogliere categorie fragili (rifugiati politici), creando un progetto di rete in collaborazione.

### **"A casa lontani da casa"**

Il 2017 si apre con una rilevante novità in termini di governance del progetto, che da semplice rete di collaborazione promossa da 4 organizzazioni diventa una Associazione a sé stante. A novembre 2016 è infatti stata costituita l'Associazione senza scopo di lucro A casa lontani da casa Onlus.

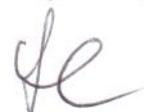
- Sul fronte dello sviluppo progettuale, dunque, la prima attività che si vuole realizzare è il consolidamento del nuovo ente, con l'obiettivo primario di: messa a punto di modalità di funzionamento e del sistema di relazioni con le organizzazioni che gestiscono le case di accoglienza e l'accreditamento verso gli stakeholder quale realtà autonoma.
- Un secondo sviluppo progettuale è l'estensione della rete e della presenza in alcune città della Lombardia. Nel 2017, sono state create le condizioni per poter ampliare ACLDC ad altre città: Brescia, Bergamo, Pavia, Lecco e Varese. A oggi, si sono individuate le principali Associazioni e Case, sono state contattate, con richiesta di informazioni specifiche al fine di realizzare un quadro di sintesi dell'offerta per ogni città.
- Sul fronte della comunicazione ai malati e ai familiari, si è proseguito con le aree strategiche per la comunicazione diretta agli utenti, sviluppando gli strumenti in coerenza con gli sviluppi progettuali e con le necessità emerse. In particolare:
  - Portale ACLDC: si è rinnovato interamente il sito, sia dal punto di vista grafico sia dal punto di vista delle funzionalità e dei contenuti;
  - Numero Verde;
  - InfoPoint Istituto Nazionale dei Tumori, che registra un passaggio costante di circa 1.000 persone nell'anno.
- Il 28 settembre 2017 l'Associazione ha organizzato un incontro con le Istituzioni e gli stakeholder all'interno dell'Ospedale G. Pini dal titolo: "Milano è accoglienza solidale: la forza di lavorare in rete – A Casa Lontani da Casa e stakeholder a confronto per la migrazione sanitaria".

### **Associazione Con Lorenzo per mano**

L'Associazione "Con Lorenzo per mano" ha continuato a sostenere la gratuità della nostra ospitalità a favore delle famiglie con bambini e ragazzi ammalati e permettendoci di sostituire la televisione di Casa Bambini.

### **Associazione Vittoria**

Nel 2017 si 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 apprezzatissimo servizio rende facili spostamenti che spesso sarebbero complicati e fonte di stress per bambini e genitori.

## Roma

Particolare attenzione è stata dedicata ai rapporti con gli Enti e le Associazioni, e loro mediatori culturali, che si impegnano a dare sostegno ai bambini provenienti da paesi il cui sistema sanitario non garantisce adeguate cure, con particolare attenzione ai bambini affetti da leucemie e tumori (Bubulina, Consolato Bulgaria, Medici senza Frontiere, ecc.).

Con questo obiettivo abbiamo anche iniziato a collaborare con l'Imam della Moschea "Casa della Pace" in zona Laurentina, che aiuta gli ospiti arabi a inserirsi nel nostro territorio e a svolgere le pratiche burocratiche.

Per gli ospiti più indigenti ci si rivolge a Enti e Associazioni italiane quali la Caritas, Onlus dentistiche, Croce Rossa, Guardia medica turistica, Banco Alimentare, ecc.

Sempre con l'obiettivo di migliorare la permanenza dei nostri ospiti, è stata avviata una convenzione con Zetema, società strumentale capitolina che gestisce il patrimonio culturale del Comune di Roma. I nostri ospiti possono accedere con biglietto ridotto o gratuito in molti musei capitolini, oltre che in due ludoteche del Comune dedicate ai bambini.

Da qualche mese inoltre è partita una collaborazione con la società medica Aristomed, dedicata all'attività del team del dottor Davoli, massimo esperto in Europa nei casi di iperidrosi e di eritrofobia, riconosciute come malattie sociali. Il professore dal 2017 opera, tra i vari centri in Europa, presso il Policlinico Universitario Campus Biomedico e tutti i suoi pazienti di Roma alloggiano con il proprio accompagnatore nella nostra casa.

## Lecco

Nel 2017 sono stati ulteriormente consolidati i nostri rapporti con il Comune di Lecco in merito a:

- realizzazione di un parchetto giochi/area attrezzata e di un parcheggio in un terreno di proprietà comunale adiacente a CasAmica. Il parchetto/area attrezzata ha già ottenuto finanziamento specifico da Fondazione Cariplo; per il parcheggio i fondi necessari sono ancora da individuare. Dopo la manifestazione di interesse presentata da CasAmica sulla base del regolamento "Bene Comune", la gestione del terreno è stata affidata alla nostra organizzazione nel mese di aprile 2018;



- realizzazione di una giornata di pulizia dell'area individuata per la realizzazione del parchetto e parcheggio coinvolgendo i cittadini del quartiere (sabato 8 luglio 2017);
- avvio della collaborazione con il servizio "Famiglia e Territorio" per la segnalazione delle persone in condizione di fragilità psico-sociale idonee all'inserimento a CasAmica.

I rapporti con l'Ospedale Manzoni di Lecco sono divenuti più stabili e continuativi e ciò ha generato:

- l'organizzazione del convegno "Vivere la malattia: la continuità nei processi di cura: accompagnare e sostenere per non isolarsi" poi realizzato all'inizio del 2018;
- la progettazione, installazione e gestione di una mostra sulla migrazione sanitaria nella hall dell'Ospedale tenutasi a giugno e replicata a settembre;
- il posizionamento di due roll up promozionali di CasAmica nella hall dell'Ospedale;
- l'autorizzazione alla distribuzione quindicinale dei volantini promozionali di CasAmica nei vari reparti e al posizionamento dei cavalierini nelle salette d'attesa.

Si sono avviati rapporti con alcune realtà associative locali e ciò ha generato:

- una cena promozionale con Soroptimist al N.H. Hotel;
- la presentazione di CasAmica all'Università degli Anziani;
- l'ipotesi di un accordo sui servizi di trasporto da e per la casa e sull'accoglienza di anziani soli autosufficienti nel periodo estivo con Auser Leucum (entrambe le ipotesi non hanno poi avuto seguito, la prima per ragioni di opportunità economica, la seconda per mancato interesse da parte del target);
- la presentazione di CasAmica a una cena del Rotary Club Manzoni presso Hotel Griso.

Sono proseguiti i rapporti con il liceo artistico Medardo Rosso per la realizzazione da parte degli studenti dei cartelli indicatori dei piani e del numero di stanza.

## **6) Progetti 2017**

### Milano

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

E' proseguita per tutto il 2017 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.

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**

Si è rinnovata anche per il 2017 l'attività di continuità scolastica in collaborazione con la Pediatria dell'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano. Il progetto prevede l'accompagnamento scolastico ed educativo dei bambini, sia durante il periodo di ospedalizzazione sia nella fase successiva presso CasAmica. Educatori professionisti, in ospedale e presso la casa, in coordinamento fra loro definiscono e realizzano un percorso educativo con ognuno dei bambini. In CasAmica, questo percorso è inoltre integrato da attività educative realizzate con il prezioso contributo dei volontari.

### **7) Comunicazione e fundraising**

Il 2017 è stato dedicato da un lato al consolidamento delle attività di comunicazione e raccolta fondi già strutturate negli anni passati, e dall'altro all'introduzione di nuove iniziative e opportunità di comunicazione e di fundraising per migliorare la visibilità e la notorietà di CasAmica, garantire il costante aggiornamento degli stakeholder e la sostenibilità dell'organizzazione.

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

Per la comunicazione le principali attività realizzate nel 2017 sono state:

- Realizzazione e invio del notiziario "CasAmica ... ti scrive", il periodico semestrale che viene inviato due volte all'anno a circa 2.500 ospiti di CasAmica e illustra gli eventi e le iniziative organizzate dall'Associazione, i nuovi progetti e le testimonianze dei volontari e degli 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 i 1.780 iscritti alla mailing list dell'Associazione sui progetti, gli eventi e le iniziative speciali di CasAmica.
- Aggiornamento del dépliant istituzionale che presenta l'Associazione con la descrizione dei servizi offerti dalle nuove case di Lecco e di Roma, oltre che dalle 4 case di Milano.
- Realizzazione della raccolta di testimonianze "CasAmica ti scrivo...": un racconto dell'esperienza della vita nelle case attraverso lo sguardo degli ospiti. Il libro riprende diverse forme di testimonianza, dagli scritti degli adulti, ai disegni dei bambini, ai post pubblicati sulla pagina Facebook dell'Associazione.
- Aggiornamento periodico del sito di CasAmica con le notizie ed iniziative dell'Associazione, sito che nel 2017 ha avuto una media di 3.555 visitatori unici per mese.

- Aggiornamento periodico della fanpage Facebook di CasAmica (12.500 fan) con le notizie relative alla vita nelle case e sponsorizzazione di post dedicati a particolari opportunità di sostegno dell'organizzazione.

Per il fundraising le principali attività realizzate nel 2017 sono state:

- Realizzazione della campagna di numerazione solidale che, grazie al sostegno delle compagnie telefoniche nel periodo dal 3 al 17 febbraio, ha permesso di sostenere l'Associazione con l'invio di un sms dal valore di 2 euro, e 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 campagna quest'anno si è svolta col solo sostegno delle reti Mediaset, cosa che ne ha limitato la durata (le compagnie telefoniche hanno infatti assegnato il numero solidale per sole due settimane, rispetto alle tre del 2016) e ha inciso sulla raccolta fondi che è risultata inferiore alle aspettative, con un importo di 49.000 euro.  
L'iniziativa ha comunque offerto un'importante occasione di visibilità a CasAmica con la segnalazione della campagna su testate a grande diffusione nazionale, e della trasmissione dello spot radio su 3 canali nazionali e 12 canali locali, e dello spot televisivo su 9 reti nazionali e 16 locali.
- Promozione della campagna 5x1000 nel periodo da marzo a settembre 2017. 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 3.404 contatti, l'invio di tre appelli email a 1.715 contatti e un appello SMS a 3.650 numeri di cellulare. Dal mese di marzo a tutti gli ospiti delle case, al momento delle dimissioni, è stata consegnata una busta porta-documenti riportante un promemoria sul tema 5x1000. La campagna è stata inoltre veicolata attraverso tutti i canali di comunicazione istituzionale dell'Associazione: il notiziario "CasAmica ti scrive..." di aprile, le newsletter di marzo, maggio e luglio, il sito, la pagina Facebook con la sponsorizzazione di post per raggiungere i fan e gli utenti interessati alle tematiche trattate da CasAmica. I risultati della campagna 2017 saranno resi noti solo nel 2019, tuttavia, ci sembra importante segnalare che la campagna 2016, con l'introduzione della nuova creatività, ha registrato un aumento delle preferenze da 1.153 a 1.566 e dell'importo da 49.497 euro a 62.811 euro.
- Realizzazione di un'attività di conversione dei fan della pagina Facebook in nuovi contatti dell'Associazione. Dal 13 di settembre al 2 ottobre è stato messo a disposizione dei fan della pagina Facebook di CasAmica un piccolo dono: un ricettario che raccoglieva alcune ricette degli ospiti delle case. L'iniziativa che aveva l'obiettivo di avvicinare a CasAmica i fan della pagina, è stata apprezzata da 138 utenti che hanno richiesto di ricevere il ricettario. Di questi 119 erano nuovi contatti che hanno successivamente ricevuto le comunicazioni via e-mail e via posta dell'Associazione, andando ad arricchire il gruppo dei potenziali sostenitori.

le

- Realizzazione di un appello di direct mail che è stato inviato il 27 novembre a una selezione di sostenitori e 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 2.949 anagrafiche e ha portato 125 donazioni, per un'entrata di 4.050 euro. Il 15 di dicembre l'invito a sostenere CasAmica è stato ripreso con l'invio ai 1.732 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.
- 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 14 le persone che hanno scelto le bomboniere dell'Associazione per festeggiare le loro occasioni speciali, e 1.400 euro 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 natalizio. 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 1500 uova distribuite e per il Natale 11 banchetti per un totale di 3.800 panettoni e pandori distribuiti. Le donazioni raccolte in queste speciali occasioni hanno sostenuto le spese per l'accoglienza dei malati lontano da casa nelle case gestite da CasAmica e dei bambini malati e delle loro famiglie nella Casa dei Bambini.
- Consolidamento dei rapporti con 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:
  - LSEG Foundation nel 2017 ha approvato un contributo di 16.000 euro come sostegno all'accoglienza tradizionale di CasAmica a Milano, con uno sguardo specifico sugli adulti.
  - Fondazione Cariplo ha approvato un contributo di 25.000 euro per l'accoglienza e l'umanizzazione della stessa per le Case di Milano.
  - Fondazione Banca del Monte di Lombardia ha approvato l'acquisto di un pulmino per il trasporto da CasAmica agli ospedali per la Casa di Lecco.
  - Fondazione Stavros Niarchos a fine 2017 ha approvato un contributo di 100.000 euro per gli anni 2018-2019 per un progetto che beneficerà la Casa dei Bambini di Milano e la Casa di Roma e che consentirà di avviare un innovativo servizio: l'infermiera a domicilio (presso CasAmica) per i piccoli pazienti.
- Avvio di nuove relazioni con aziende e fondazioni che hanno deciso di sostenere CasAmica attraverso il supporto a progetti, il supporto alla visibilità

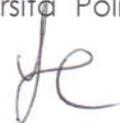


dell'associazione e alla diffusione delle sue iniziative e il volontariato aziendale. Nello specifico:

- Ubi Banca, a fine 2017 concretizza la sua partnership con CasAmica, attraverso l'approvazione di un contributo di 200.000 euro sull'anno 2018 per il sostegno alle attività di accoglienza nelle case di Milano e Roma e per la ristrutturazione di una dependance a Roma, per trasformarla in una sala multiuso per gli ospiti e i volontari.
  - Fondazione Johnson & Johnson nel 2017 approva un contributo di 33.146 euro come co-finanziamento per la ristrutturazione e l'arredo della dependance di cui sopra della casa di Roma.
  - Fondazione Terzo Pilastro approva nel 2017 un contributo di 40.000 euro per l'avvio delle attività di accoglienza della casa di Roma tra 2017-2018.
  - Fondazione Nak Humanitas approva nel 2017 un contributo di 13.633 euro come sostegno all'avvio delle attività della Casa di Roma.
- Fondazione Mediolanum, in occasione del Giro d'Italia, ha scelto di sostenere Associazione CasAmica Onlus insieme a Aseop Onlus e Triacorda Onlus, impegnate per dare assistenza ai bambini affetti da tumore, e alle loro famiglie, costretti a stare lontano da casa per sottoporsi alle terapie. Durante il mese di giugno 2017 ha lanciato la campagna di raccolta fondi "Stammi vicino" con l'obiettivo di aiutare 240 bambini malati, in tutta Italia e ha devoluto a CasAmica Onlus 48.780 euro.
  - Tramite la piattaforma CharityStars, attiva dal 2013, che aiuta le organizzazioni nonprofit a raccogliere fondi organizzando delle aste online di gadget autografati o esperienze con i VIP, abbiamo messo all'asta alcuni gadget della AS Roma autografati da Francesco Totti, per una raccolta fondi a favore della Casa di Roma. I fondi netti raccolti sono stati 1.940 euro per 13 oggetti.
  - Volontariato aziendale: martedì 23 maggio i volontari di Teva Pharmaceuticals Industries Ltd sono tornati a CasAmica per la tappa milanese del Volontariato Teva, il quarto di sei appuntamenti organizzati da Nord a Sud Italia. Il tour Teva aveva come filo conduttore il tema dell'accoglienza: forti della collaborazione pluriennale dell'azienda con l'associazione A Casa Lontani da Casa Onlus, i volontari di Teva Italia nel loro viaggio nella Penisola hanno supportato le case di accoglienza destinate a pazienti e a loro accompagnatori, con piccoli lavori di manutenzione, preparazione di pasti e attività ludiche per i più piccoli. A CasAmica una squadra di dieci dipendenti, arrivati in Via Sant'Achilleo, si è divisa in gruppi: alcuni hanno imbiancato il salone di Casa dei Bambini, altri hanno preparato il pranzo insieme agli ospiti.

## 8) Eventi

- Presentazione in Senato della ricerca Migrare per Curarsi, realizzata in collaborazione con il Censis, 7 marzo 2017: all'interno del convegno, organizzato presso Sala Capitolare presso il Chiostro del Convento di S. Maria sopra Minerva del Senato della Repubblica, sono stati presentati i risultati della ricerca del Censis sulla migrazione sanitaria in Italia. La giornalista Manuela Lucchini del TG1 Medicina ha moderato l'evento, che ha visto l'intervento di importanti relatori: l'on. Beatrice Lorenzin, Ministro della Salute, l'Assessore Politiche sociali, Sport, Sicurezza della Regione Lazio Rita Visini, il dott. Giulio de Rita del Censis e il prof. Paolo Arullani, Presidente Onorario dell'Università Policlinico



Campus Bio-Medico, oltre alla Presidente e Fondatrice di CasAmica, Lucia Vedani. Il convegno è stata un'occasione importante per consolidare le relazioni istituzionali necessarie e per aprire un confronto costruttivo sul tema della migrazione sanitaria con i diversi stakeholder, un dibattito sul versante delle esperienze e delle prospettive future.

A seguito del convegno, tra giugno e dicembre si sono tenuti in Regione tre incontri con le associazioni che si occupano di ospitalità dei migranti della salute. Tali incontri devono servire a definire bisogni e proporre opportunità di servizio:

1. definizione dei servizi, mappatura, elenco fattori comuni ed esigenze specifiche, analisi e supporto nelle dinamiche e rapporti con gli ospedali;
2. individuazione di una eventuale legittimazione formale;
3. determinazione del ruolo della Regione Lazio nel rapporto con i servizi d'accoglienza dei migranti della salute e promozione di una rete a vantaggio degli utenti.

Gli incontri dovrebbero portare all'identificazione di un modello di riferimento per l'accoglienza attraverso dei criteri fondamentali e altri auspicabili sul tema dell'accoglienza: ad esempio, aspetti strutturali, dotazioni, modalità di prenotazione. A questo proposito è auspicabile l'eventuale messa in rete delle strutture, permettendo di offrire una prima risposta al bisogno d'informazioni da parte degli utenti e del collegamento tra domanda e offerta, promuovendo l'elenco delle case accoglienza con i relativi contattati e l'indicazione specifica delle loro caratteristiche.

- Inaugurazione CasAmica Roma: giovedì 27 aprile, grazie all'affettuosa partecipazione di Max Giusti, Valeria Solarino, Marco Mazzocchi, Giulia Luzi e Giulia Marzocchi, è stata organizzata una festa per inaugurare ufficialmente la nuova CasAmica Roma Trigoria. L'evento ha visto i ragazzi del quartiere e delle Associazioni ospiti sfidarsi in un'avvincente caccia al tesoro. L'evento è stato organizzato con la partecipazione attiva del quartiere di Trigoria e del Policlinico Universitario Campus Biomedico.

- Festa di Primavera: l'appuntamento annuale dedicato a volontari, ospiti e amici di CasAmica si è svolto come da tradizione nel giardino antistante le case di via Sant'Achilleo. All'evento hanno partecipato tanti amici, che hanno espresso la loro vicinanza all'Associazione. Lucia Cagnacci, presidente e fondatrice di CasAmica, ha ringraziato i volontari, celebrando gli anniversari importanti e salutando i nuovi ingressi, con una rappresentanza da Lecco e un saluto da Roma. Un momento molto toccante è stato quello delle testimonianze dei nostri ospiti delle 4 case di Milano, che hanno raccontato quanto alloggiare presso le nostre case significa soprattutto entrare a far parte di una grande famiglia.

- Rotary Club Lecco Manzoni a favore di CasAmica: Giovedì 15 giugno, presso "Hotel Il Griso" di Lecco, il Rotary Club Manzoni Lecco ha dedicato una serata alla nostra associazione intitolata "CasAmica, Casa Accoglienza, una famiglia per i malati e i loro familiari lontani da casa". L'evento ha visto la partecipazione di autorità locali, volontari, amici e sostenitori.



- E' stata inaugurata mercoledì 21 giugno 2017 la mostra dedicata a CasAmica, allestita presso la hall dell'Ospedale Manzoni di Lecco. Il percorso espositivo è stato diviso in due sezioni: la prima fotografava i momenti salienti dei 30 anni di storia di CasAmica, durante i quali è stata data ospitalità a 70.000 persone; la seconda descriveva i dati salienti emersi da una ricerca condotta insieme a Censis sulla migrazione sanitaria in Italia. La mostra è durata fino a fine luglio ed è stata replicata a settembre.
- Cena con balletto, organizzata a Lecco il 29 settembre 2017: la serata, che ha visto la partecipazione di 115 persone, è stata impreziosita da un balletto moderno. Il clima in cui questa prima cena di beneficenza è stata concepita e realizzata è stato molto bello: molti volontari si sono impegnati con gioiosa operosità nelle molteplici attività richieste, e ciò ha portato al bel risultato ottenuto.
- A fine novembre, come ormai da tradizione, il Natale di CasAmica ha aperto ufficialmente con il Mercatino dell'associazione, che anche quest'anno è durato tre giorni (24-25-26 novembre 2017): sono stati allestiti diversi corner espositivi, ricchi di prodotti enogastronomici di alta qualità e di oggettistica di livello. Sono stati giorni intensi durante i quali c'è stata molta affluenza di pubblico e i visitatori hanno molto apprezzato i prodotti in esposizione. L'evento è stato possibile grazie al coinvolgimento di circa 40 volontari, che hanno aiutato all'organizzazione, all'allestimento e al presidio dei corner del mercatino.

  
 PRESIDENTE E LEGALE RAPPRESENTANTE