



BILANCIO SOCIALE 2019



SOMMARIO

1. CHI SIAMO	3
1.1 IL PROGETTO CASAMICA.....	3
1.2 VALORI	5
1.3 RICONOSCIMENTI	6
2. COSA FACCIAMO	7
2.1 IL MODELLO DI ACCOGLIENZA CASAMICA	7
2.2 I BENEFICIARI	7
3. COME LAVORIAMO	8
3.1 LO STAFF	8
3.2 I VOLONTARI	8
3.3 PARTNERSHIP.....	13
4. RISULTATI DELL'ACCOGLIENZA	16
5. ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALL'ACCOGLIENZA	17
5.1 ATTIVITÀ DI SUPPORTO OFFERTE A MILANO.....	17
5.2 ATTIVITÀ DI SUPPORTO OFFERTE A LECCO	20
5.3 ATTIVITÀ DI SUPPORTO OFFERTE A ROMA.....	21
6. COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI	233
6.1 ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE.....	23
6.2 CAMPAGNE DI RACCOLTA FONDI.....	23
6.3 INIZIATIVE ED EVENTI DI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI.....	24
7. COLLABORAZIONI CON LE AZIENDE.....	28
8. CONTRIBUTI DA BANDI, FONDAZIONI E ALTRI ENTI EROGATIVI	29
9. RISULTATI ECONOMICI	30
10. STRATEGIE E PIANI FUTURI.....	32

1. CHI SIAMO

CasAmica è nata nel 1986 come organizzazione di volontariato, con l'obiettivo di **accogliere malati e loro familiari** che devono soggiornare lontano da casa per ricevere cure mediche specifiche.

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 persone, 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.

1.1 IL 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. Detto progetto si articola in:

Associazione CasAmica Onlus

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.

Composizione Consiglio direttivo	
Lucia Cagnacci	Presidente
Gianluigi Bongioanni	Vice Presidente
Anastasia Delmati	Consigliere
Maria Pia Piviali	Consigliere
Cristina Bolla	Consigliere
Paola De Pirro	Consigliere
Elisabetta Ghislanzoni	Consigliere
Alessandra Scola	Consigliere
Gemma Berta Napoli	Consigliere

Revisori dei Conti
Gianluca Giannone
Price WaterhouseCoopers Spa

Assemblea dei soci
Soci regolarmente iscritti

CasAmica Housing Sociale Impresa Sociale

La funzione di CasAmica Housing Sociale 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 e 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 progettazione¹.

Composizione Consiglio direttivo	
Stefano Carlo Ciro Vedani	Presidente
Marina Gigliola Vedani	Consigliere
Stefano Gastaldi Cibola	Consigliere

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

Revisore interno
Matteo Zagaria

Fondazione Casa dell'Accoglienza Onlus

La Fondazione Casa Dell'Accoglienza ha la funzione di sostenere e aiutare nella gestione economica e a livello di patrimonio immobiliare le strutture di accoglienza di CasAmica presenti a Milano.

¹ Nel corso del 2019 è stata firmata una collaborazione fra CasAmica Housing Sociale Impresa Sociale e l'Associazione CasAmica Onlus relativa al distacco di una parte del personale coinvolta a diverso titolo nel volontariato di CasAmica onlus.

Consiglio di amministrazione	
Vincenzo Vedani	Presidente
Edoardo Vedani	Consigliere
Carlo Antonio Vedani	Consigliere
Marina Giliola 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.

Composizione del trust	
Federico Guglielmo Maria Vedani	Trustee
Stefano Carlo Ciro Vedani	Guardiano

1.2 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.

Vision

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. Si trovano, inoltre, 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 familiare, solidale e amichevole grazie alla presenza dei volontari che garantiscono ascolto, orientamento, compagnia.

1.3 RICONOSCIMENTI

Nel corso del tempo l'Associazione CasAmica Onlus ha ricevuto nel tempo **importanti riconoscimenti** a livello nazionale e internazionale che testimoniano l'impegno nell'ambito sociale e della solidarietà:

Premio Bronzi di Riace, conferito ad aprile 2019 alla Presidente.

Premio Cavaliere dei Diritti Umani, conferito a maggio 2019 alla Presidente.

Premio The Children for Peace 2018, assegnato alla Presidente.

Premio Positive Business Award 2018, Categoria Sustainability.

Premio Paul Harris 2008, 2012 e 2015, assegnato alla Presidente e alla Vicepresidente.

Premio Alberto Sordi per la Solidarietà 2015, assegnato alla Presidente, per essersi distinta per sensibilità e impegno sociale.

Premio alla Virtù Civica "Panettone d'Oro" 2014 conferito a Marina 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, 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 2011, conferito alla Presidente dal Sindaco del Comune di Milano per il contributo alla crescita della città.

Ambrogino d'Oro del Comune di Milano 2006, conferito 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 2002, conferito alla Presidente.

2. COSA FACCIAMO

CasAmica offre un totale di **168 posti** letto a prezzi contenuti.

Le quattro Case a Milano offrono 102 posti letto, si trovano in zona Città Studi vicino agli ospedali Istituto Nazionale dei Tumori e Istituto Neurologico Carlo Besta, in via Sant'Achilleo, via C. Saldini e via R. Fucini. Dal 2019, inoltre, a Milano CasAmica gestisce in comodato d'uso gratuito un ampio bilocale di via Lulli, mettendo a disposizione per situazioni pediatriche particolarmente complesse altri 3 posti letto.

La Casa di Lecco vicino all'ospedale Alessandro Manzoni, in via alla Rovinata ha 25 posti letto, e la casa di Roma in via T. M. Fusco, vicino l'ospedale Campus Bio-Medico di Roma, ha 38 posti letto.

7

2.1 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, 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, coinvolgono gli ospiti in attività culturali e creative, fanno giocare i bambini: in una parola accolgono.

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. Nel corso del tempo si è andato sempre di più definendo uno stile proprio di CasAmica che consiste in un'accoglienza mirata attraverso la condivisione di momenti di pausa e svago, studio, orientamento e accompagnamento, attività di umanizzazione, counselling psicologico e sostegno socioassistenziale.

2.2 I BENEFICIARI

CasAmica offre ospitalità temporanea principalmente a persone colpite dalla malattia, e loro familiari, costretti ad allontanarsi dalla propria città o dal proprio Paese per poter sottoporsi ad adeguate cure mediche. Inoltre, nella Casa di Lecco, il target di beneficiari a cui si rivolge si è via via ampliato in risposta alle esigenze del territorio. Su sollecitazione delle istituzioni territoriali ha aperto le porte a persone in situazione di disagio sociale o vulnerabilità, che presentino un **bisogno alloggiativo temporaneo**, pur rimanendo prioritaria l'accoglienza di malati e loro familiari in linea con la missione di CasAmica.

3. COME LAVORIAMO

3.1 LO STAFF

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

Al 31 dicembre 2019 i lavoratori dipendenti e i collaboratori della onlus e dell'impresa sociale sono 20 distribuiti nelle diverse sedi di Milano, Lecco e Roma.

La struttura è composta da ufficio direzionale, amministrazione, comunicazione e raccolta fondi per un totale di 5 persone, e da sei sedi operative dedicate all'accoglienza per un totale di 15 persone.

CasAmica, inoltre, si avvale di liberi professionisti in ambito di promozione, comunicazione e sviluppo della mission di CasAmica, nonché supporto alle attività a favore degli ospiti.

8

3.2 I VOLONTARI

I volontari operano nelle Case sotto la supervisione e regia dei responsabili di ogni Casa.

Le loro attività sono le più svariate: mentre alcuni si occupano 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 mette 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**, che rispondono alle necessità espresse del gruppo dei volontari come, ad esempio, corsi di team building per imparare a gestire e superare i conflitti tra volontari².

A dicembre 2019 i volontari iscritti all'Associazione CasAmica sono 115 e, per motivi organizzativi, logistici e di attitudini personali si suddividono in diversi gruppi per aree di lavoro.

	2018	2019
TOTALI ISCRITTI	96	115
MILANO	67	76
LECCO	20	23
ROMA	9	16
TIROCINANTI	24	
MILANO TIROCINANTI	16	10
LECCO TIROCINANTI	2	2
ROMA TIROCINANTI	6	2

9

I volontari sono il pilastro fondante per CasAmica. Con il passare degli anni il loro numero è cresciuto notevolmente ed è stato ritenuto opportuno dare sempre più importanza alla loro formazione. Il percorso d'inserimento si è arricchito e vi è un rafforzamento delle competenze dell'intero gruppo. 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.

Per il **reclutamento di nuovi volontari** in tutte le città sono attivi contatti di collaborazione e confronto con realtà territoriali volte alla promozione del volontariato: a titolo esemplificativo si menzionano Opera di San Francesco, LILT e la Parrocchia Santi Nereo e Achilleo di Milano. A supporto della ricerca dei volontari sono stati stampati volantini che sono stati distribuiti nelle occasioni conviviali e in particolari eventi.

Quanto al **percorso di inserimento dei nuovi volontari** nel 2019 è proseguito l'iter rodato negli anni precedenti. 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

² Nel corso del 2019 è stato richiesto e ottenuto un finanziamento da parte di Regione Lombardia per il progetto "#anche tu puoi" volto al rafforzamento delle attività di formazione rivolte ai volontari e alla creazione di nuove reti.

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.

3.2.1 I volontari di Milano

I volontari a Milano sono 76 così distribuiti: 55 volontari impegnati nell'accoglienza e accompagnamento degli ospiti, divisi operativamente nelle 4 Case, 8 volontari al CUP, 2 volontari che si occupano di laboratori creativi, 11 volontari che si occupano di segreteria, ufficio stampa, raccolta fondi. Sono inoltre presenti 10 tirocinanti distribuiti nei diversi servizi.

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

Quanto **alla formazione di primo livello** il corso di base si è articolato in due incontri. Durante il primo incontro sono intervenuti il dottor Nicola Santoro, oncologo che ha parlato degli aspetti medici della malattia oncologica e la dottoressa Laura Gangeri, psicologa all'Istituto dei Tumori che ha illustrato il profilo del volontario di Casamica. Durante il secondo incontro la dottoressa Silvia Bettega, assistente sociale all'Istituto Tumori ha parlato dei bisogni dei malati oncologici e il Direttore Generale Stefano Gastaldi ha illustrato la storia di CasAmica, la modalità di gestione delle Case e lo stile del volontariato. Sono intervenuti inoltre vari volontari che hanno testimoniato la loro esperienza.

Alla dottoressa Laura Gangeri è stata affidata la **formazione di secondo livello** attraverso 4 incontri, tre nel mese di febbraio e uno nel mese di marzo, sviluppati attraverso la tecnica teorico/esperienziale, sul tema dell'ascolto. I titoli dei 4 incontri erano: 1) "Caratteristiche del buon ascoltatore: ascolto e ascolto attivo"; 2) "Sperimentare insieme l'ascolto efficace: esercitazioni"; 3) "Il colloquio: cenni di Programmazione Neurolinguistica"; 4) "Sperimentare insieme tecniche comunicative: esercitazioni". Alla fine del ciclo di formazione tutti i partecipanti hanno ricevuto un questionario riguardante la valutazione e il gradimento dei contenuti (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. Sono state anche raccolte proposte su temi ritenuti interessanti per i corsi futuri.

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

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.

3.2.2 I volontari di Lecco

Il gruppo di volontari di Lecco è costituito da 25 persone.

Collaborano con la struttura anche tirocinanti universitari che si occupano delle attività di animazione oltre che di accompagnamento degli ospiti.

I volontari sono organizzati in gruppi di lavoro, ovvero: accompagnamento degli ospiti e visite in ospedale agli ospiti malati, aiuto segreteria, servizio di trasporto (piccole spese, visite mediche, navetta La Nostra Famiglia ...), comunicazione, piccoli lavori di manutenzione e gestione magazzini, eventi di raccolta fondi, attività di umanizzazione, rapporti istituzionali e promozione della Casa, trasporto dei pazienti, attività ricreative, laboratorio creativo.

Tutti i volontari garantiscono la presenza di un turno settimanale all'interno del servizio a loro assegnato.

La psicologa Dott.ssa Pirrone svolge con i volontari colloqui motivazionali se necessario, oltre che di selezione dei nuovi volontari. Nel corso del 2019 sono stati effettuati 28 colloqui con volontari, di cui 17 con nuovi volontari per un totale di 28 persone incontrate.

Quanto alla **formazione di primo livello**, il corso di base è stato organizzato in due incontri, tenuti dalla psicologa di CasAmica Lecco e hanno trattato i seguenti argomenti: la comunicazione con il malato e il vissuto del malato e della sua famiglia.

La **formazione di secondo livello** è stata condotta dalle assistenti sociali del Comune di Lecco al fine di predisporre un protocollo condiviso per l'accoglienza degli ospiti con fragilità sociale e per aiutare i volontari a capire come accompagnare queste persone in stato di profondo bisogno. Oltre a questo si sono ripresi i temi riguardanti l'accoglienza a Casamica: senso e significato; il codice deontologico del volontario; il protocollo di accoglienza dei nuovi volontari.

La formazione oltre che necessaria per i contenuti proposti si è rivelata efficace perché ha offerto ai volontari spazi di confronto su tematiche imprescindibili.

L'obiettivo generale delle **supervisioni** ai volontari di Casamica è creare uno spazio "libero dal fare" che si focalizzi "sull'essere". Ciascun volontario è invitato a portare nel gruppo il proprio vissuto emotivo, così da dividerne le risonanze ed elaborare insieme le esperienze che spesso sono molto intense a causa della malattia degli ospiti, del disagio degli accompagnatori o delle situazioni di fragilità. Questa condivisione permette di crescere insieme personalmente e come gruppo nell'esperienza a CasAmica. Temi ricorrenti durante questi incontri sono: il ruolo di volontario in Casamica, prestare servizio come gruppo e non come singoli, la capacità di mantenere una distanza emotiva, la condivisione di gioie e difficoltà con gli ospiti, confrontarsi su problematiche

organizzative, la comunicazione in “io” (ognuno parla per sé in riferimento al proprio personale vissuto), quando un ospite a lunga permanenza torna a Casa.

Le supervisioni vengono condotte dalla dr.ssa Pirrone: attraverso il racconto esperienziale ognuno può crescere nella consapevolezza del proprio servizio e di ciò che questo suscita in lui oltre che in un evolversi positivo dello spirito di gruppo. Si svolgono con cadenza mensile da gennaio a giugno, poi riprendono a settembre fino a dicembre.

3.2.3 I volontari di Roma

Grazie alla collaborazione della Dott.ssa Gilio e al coordinamento della volontaria Gemma Napoli è nato un gruppo di 15 volontari, tra vecchi e nuovi iscritti, che in modo continuativo vengono almeno una volta a settimana a sostenere gli ospiti. 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 presso gli 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 Bio-Medico, la cui presenza è costante fino ad aprile diventando poi saltuaria, per via degli impegni universitari, fino a settembre quando i volontari riescono a garantire nuovamente un servizio continuativo. Prosegue anche nel 2019 la collaborazione con l'Associazione del Laurento, che ci permette di coinvolgere in specifiche attività giovani studenti liceali.

Con il gruppo dei volontari la psicologa ha svolto mensilmente **incontri di supervisione** mediante una modalità partecipativa con discussione di casi e tecniche di role-playing, giochi di gruppo e musicoterapia, per dare spazio all'elaborazione di vissuti emotivi personali, promuovere la consapevolezza di se stessi, condividere pensieri e strategie e valorizzare il loro ruolo.

Con i volontari nuovi in fase di affiancamento, ha condotto una **attività di formazione di base**, sul tema de “Il significato della malattia e le implicazioni psicosociali”, per comprendere il valore della malattia nelle varie fasi di vita, l'incidenza sui ruoli sociali e sulle dinamiche interne individuali e familiari, e favorire le competenze metacognitive ed empatiche attraverso una metodologia teorica e di esercizi di gruppo.

Con gli aspiranti volontari, invece, ha svolto colloqui individuali di tipo conoscitivo all'inizio e di raccordo a fine tirocinio.

Quanto alla **formazione continua**, rivolta a tutto il gruppo dei volontari, ha, invece, organizzato e mediato un incontro con il Prof. Scalabrella, Filosofo e Antropologo, autore del libro “Perché a me?” sul valore terapeutico della malattia.

3.3 PARTNERSHIP

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 entipubblici.

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.

3.3.1 Partnership a Milano

Enti no profit	Tipo di partnership
LILT sezione di Milano	Contributo per l'accoglienza di pazienti oncologici e loro familiari in difficoltà economica; collaborazione all'interno della rete "A casa lontani da casa".
AiL	Contributo per l'accoglienza di pazienti oncologici e loro familiari in difficoltà economica in cura presso l'Istituto Nazionale dei Tumori.
Sapre, Fondazione IRCCS Ca' Granda	Richiesta di accoglienza e segnalazione di famiglie con pazienti minorenni affetti da SMA (con eventuale contributo economico per la copertura delle spese di ospitalità).
Associazione Con Lorenzo per mano	Contributo per l'accoglienza presso la Casa Bambini di famiglie con pazienti oncologici minorenni o per bisogni specifici legati alla Casa Bambini.
Casa della Carità	Collaborazione per accoglienza di bambini provenienti da paesi africani e ospiti appartenenti a categorie fragili (ad es. rifugiati politici).
Associazione AMEB Mother & Child Care	Collaborazione per accoglienza di bambini provenienti da paesi africani e ospiti appartenenti a categorie fragili (ad es. rifugiati politici).
Associazione Vittoria	Servizio di accompagnamento da e per le strutture ospedaliere per pazienti di Casa Bambini.

Associazione Insieme per Fily Onlus	Contributo economico per l'accoglienza presso la Casa Bambini di famiglie con pazienti oncologici.
Associazione Bambino Nefropatico	Segnalazione casi di minori che, a seguito di trapianto di rene, necessitano di accoglienza temporanea e copertura costi soggiorno adulto accompagnatore.
Spazio per Noi	Collaborazione per le attività di Pet Therapy.
Associazione Infinita Musica Onlus	Collaborazione per le attività di musicoterapia.
City Angels Lombardia Onlus	Collaborazione progetto #anche tu puoi.
Soletterre Onlus	Incontri per valutare possibili forme di collaborazione in merito alla segnalazione di minori oncologici provenienti dall'estero, possibilità di segnalare famiglie in difficoltà economica e partecipare a una valutazione sulla situazione lavorativa per malati lontani da casa.
Associazione Lorenzo Perrone	Incontri per valutare possibili forme di collaborazione in termini di comunicazione e raccolta fondi.
Campo Teatrale	Supporto economico a favore di CasAmica e lancio attività congiunte di comunicazione e raccolta fondi.
Rete "A casa lontani da casa Onlus"	Continuazione attività di progettazione sociale, promozione della rete sui media e presso gli ospedali.

Aziende ospedaliere	Tipo di partnership
Istituto Nazionale dei Tumori	Accreditamento ufficiale e, con il reparto di pediatria, progetto di assistenza infermieristica domiciliare per la Casa Bambini.
Istituto Neurologico Besta	Partner ufficiali per specifici progetti sperimentali di ricerca sulle cefalee a grappolo e sulle malattie rare e al programma regionale di Studio sullo stadio neuro-vegetativo.
Istituto Clinico Humanitas	Segnala CasAmica come struttura di accoglienza.
Ospedale Niguarda	Segnala CasAmica come struttura di accoglienza.
Istituto Europeo di Oncologia	Collaborazione per accoglienza pazienti.
Ospedale dei Bambini Vittore Buzzi	Collaborazione con il reparto di pediatria.
IRCCS Ospedale San Raffaele	Collaborazione con il reparto di oncoematologia in vista dell'apertura di una nuova Casa di accoglienza.

3.3.2 Le partnership a Lecco

Organizzazioni private/Enti no profit/Istituzioni religiose	Tipo di partnership
Università degli Anziani	Attività di sensibilizzazione e promozione.
Altre associazioni di volontariato legate all'Ospedale Manzoni	Attività di sensibilizzazione e promozione.

Aziende ospedaliere	Tipo di partnership
Ospedale Alessandro Manzoni	Intesa operativa per l'accoglienza dei pazienti.

Casa di cura Beato Luigi Talamoni	Intesa operativa per l'accoglienza dei pazienti.
Istituto La Nostra Famiglia, sede di Bosisio Parini	Intesa operativa per l'accoglienza dei pazienti.

Enti pubblici	Tipo di partnership
Comune di Lecco	Realizzazione area attrezzata per bambini e parcheggio adiacenti CasAmica.
Servizio Famiglie e Territorio del Comune di Lecco	Segnalazione di ospiti per l'accoglienza di tipo sociale e formazione volontari.
Liceo artistico Medardo Rosso	Realizzazione segnaletica per la Casa.
Scuola Primaria Giosuè Carducci	Attività di sensibilizzazione.

3.3.3 Le partnership a Roma

Organizzazioni private/Enti no profit/Istituzioni religiose	Tipo di partnership
Movi Lazio	Promozione attività di volontariato
Hopen Onlus	Incontri per promozione progetti comuni
Lega Italiana Fibrosi Cistica	Incontri per promozione progetti comuni
Aristomed	Convenzione per Accoglienza dei pazienti
Elemosineria Vaticana	Supporto economico per ospiti indigenti
Parrocchia San Josemaría Escrivá	Supporto promozione e organizzazione eventi raccolta fondi
Imam della moschea "Casa della Pace"	Supporto operativo per accoglienza minori affetti da leucemie e tumori provenienti da paesi arabi

Aziende ospedaliere	Tipo di partnership
Policlinico Universitario Campus Bio-Medico	Convenzione con CasAmica e promozione del servizio
Istituto Nazionale dei Tumori – IFO – Regina Elena	Struttura convenzionata
Ospedale Pediatrico Bambino Gesù	Struttura convenzionata
URP Ospedale S. Eugenio	Struttura convenzionata
URP del Policlinico di Tor Vergata	Struttura convenzionata

Enti pubblici	Tipo di partnership
Comitato di Quartiere Grotta Perfetta	Supporto nell'attività di comunicazione, promozione, raccolta fondi e rete verso il territorio
Comitato di quartiere di Trigoria	Supporto nell'attività di comunicazione, promozione e rete verso il territorio
Zètema	Accesso gratuito o scontato ad alcuni musei capitolini e ludoteche comunali

4.RISULTATI DELL'ACCOGLIENZA

La maggior parte degli ospiti di Milano e Roma giunge a CasAmica a seguito di percorsi di cura e terapia già avviati negli anni passati. Agli ospiti "storici" si aggiungono, inoltre, ospiti che arrivano principalmente tramite le segnalazioni degli ospedali di riferimento, la segnalazione di ospiti di CasAmica in cura negli stessi ospedali e dalla presenza dei volontari.

Di seguito vengono riportati i dati numerici e statistici dell'anno 2019.

16

Numeri e tipologie			
	MILANO	LECCO	ROMA
Ospiti Accolti*	2.809	402	896
Pazienti	984	276	396
Accompagnatori	1.825	104	500
Altri Ospiti	-	22	-
Pernottamenti	30.487	3.735	12.955
Permanenza media	6 notti	6 notti	9 notti
Permanenza 1-2 notti	48%	54%	50%
Permanenza oltre 10 notti	10%	14%	10%
Tasso di occupazione	95%	41%	93%

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

Ospedali di provenienza dei pazienti							
MILANO				LECCO		ROMA	
Istituto Nazionale dei Tumori	66%	Ospedale Manzoni	82%	Campus Bio-Medico	85,5%		
Istituto Neurologico Carlo Besta	22%	La Nostra Famiglia di Bosisio Parini	9%	Ospedale Bambin Gesù	8,5%		
San Raffaele	5%	Clinica Mangioni	3%	IFO Regina Elena	4,5%		
Altri	7%	Altri	6%	Altri	1,5%		

5. ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALL'ACCOGLIENZA

Per 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**. Per questo CasAmica ha sviluppato un sistema di accoglienza in continuo ascolto dei bisogni dei suoi beneficiari, proponendo **servizi trasversali di supporto emotivo e di tipo ricreativo**, che arricchiscono l'esperienza degli ospiti e dei volontari. I servizi trasversali sono sviluppati secondo un approccio di integrazione e complementarietà rispetto ai servizi ospedalieri. I volontari e i professionisti che operano a CasAmica, infatti, lo fanno in stretta collaborazione con gli psicoterapeuti e gli educatori degli ospedali.

17

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 aperto a tutto il territorio a Lecco. Si tratta di un supporto attivabile su richiesta dell'ospite e offerto in modo “informale” nelle Case.

Nelle Case di Milano e Roma, attraverso l'aiuto dei volontari, professionisti e associazioni specializzate vengono promosse **attività di umanizzazione**, quali la Pet Therapy, la musicoterapia e la clownterapia.

I volontari sono, inoltre, organizzati per offrire **supporto scolastico** ai più giovani e **lezioni di lingua italiana** agli stranieri che ne hanno bisogno. Infine, in particolar modo nelle Case di Milano e Roma, i volontari organizzano **attività 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.

5.1 ATTIVITÀ DI SUPPORTO OFFERTE A 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 state ospiti di CasAmica o per i quali è la prima volta che risiedono nelle Case, che vengono a conoscenza del servizio dal Responsabile Casa e in alcuni casi anche tramite i volontari o altri ospiti.

Le sessioni di **clownterapia** sono state realizzate dal “Mago Barnaba”, un volontario speciale che ha divertito i bambini mostrando semplici trucchetti e spiegando ai bambini come riprodurli. L'età media dei bambini che ha seguito le sessioni di musicoterapia è stata tra i 4 e i 5 anni. Anche i volontari di CasAmica hanno imparato qualche trucchetto, riproponendolo ai bambini nei mesi successivi.

Una delle attività più apprezzate negli ultimi 12 mesi è stata la **Pet Therapy**, realizzata grazie alla collaborazione con l'Associazione “Spazio per noi” e indirizzata sia ai bambini che ai genitori. Amelie, uno speciale pastore catalano, è stata la leader delle sessioni, che sono state proposte a

cadenza quindicinale ogni lunedì. Ogni seduta, della durata di circa un'ora, ha avuto tra gli obiettivi quelli di: 1) spezzare la routine, proponendo momenti di benessere; 2) sviluppare la collaborazione per interagire in modo efficace e poter collaborare con i compagni e il cane; 3) favorire il rilassamento, abbassando i livelli di stress, ansia e preoccupazioni. I professionisti coinvolti hanno verificato i risultati della terapia da un punto di vista edonico, ludico e sociale prima e dopo ogni sessione. I fruitori coinvolti nelle sedute sono variati di volta in volta, a seconda dei piccoli ospiti presenti in struttura. Tutte le sessioni sono state realizzate tenendo conto di una struttura comune ovvero: momento iniziale di saluto con preparazione del setting; attività referenziale, ovvero giochi che permettessero di imparare a conoscere Amelie e il mondo dei cani, preparando i bambini all'interazione con l'animale; attività di interazione con Amelie, ovvero ricerche nello spazio, nel corpo, attività di mobility, prendersi cura di); momento di raccoglimento e saluto finale.

Per ogni seduta si è registrato un buon grado di interesse ed entusiasmo rispetto alla presenza del cane e delle attività proposte e i partecipanti, circa 100 nell'arco di 14 sessioni, hanno dichiarato che le sessioni hanno avuto un effetto di rilassamento e distrazione.

Nel corso del 2019 sono proseguite le attività di **musicoterapia** iniziate a fine 2018 in collaborazione con l'Associazione Infinita Musica Onlus. In particolare è stato promosso il progetto "ArpAmica", che ha previsto 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.

Gli interventi hanno previsto attività ricettive, tipiche dell'arpaterapia, mediante l'ascolto di repertori diversi e attività interattive, quali l'improvvisazione su strumenti di uso intuitivo (hand bells, percussioni, Reverie Harp), lo storytelling e il canto collettivo. I contenuti degli interventi sono stati 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. Più nello specifico sono stati proposti: ascolto di brani eseguiti dall'operatore (arpa/arpa e voce); canto collettivo di brani noti ai presenti, talvolta proposti in lingue straniere per salutare ed accogliere ospiti provenienti dall'estero; dialogo sonoro alle handbells: i partecipanti improvvisano melodie, condividendo a coppie un set di campane a pressione e ricercando, attraverso l'ascolto dell'altro, una coerenza musicale, accompagnati dall'arpa; giochi ritmici con le percussioni, in particolare creazione di un jingle personale, improvvisato dai singoli ed quindi "riconosciuto" ed eseguito dal Gruppo, passaggio del suono percussivo da un partecipante all'altro senza soluzione di continuità ("hola" di percussioni); musica circolare con la Reverie Harp: lo strumento passa di mano in mano per improvvisazioni individuali accompagnate dall'arpa, nel contesto del silenzio; storytelling circolare: racconto estemporaneo e condiviso tra i partecipanti, sullo stimolo di un singolo vocabolo diverso per ognuno, scritto dai presenti su fogli passati di mano in mano. La narrazione è sostenuta dall'accompagnamento dell'arpa; prova del glissando e di una piccola improvvisazione all'arpa, accompagnata dall'operatore. Dal febbraio 2019 sono stati introdotti questionari di autovalutazione e di gradimento per i pazienti ospiti e per i loro accompagnatori. Si registra una

valutazione globalmente molto positiva dei risultati del progetto, supportata dalle opinioni espresse dai fruitori. Si ritiene che l'attività contribuisca alla costruzione di un ambiente socialmente stimolante, favorendo la relazione tra gli ospiti e la libera espressione degli stati d'animo, mediata e protetta dal mezzo musicale. Il rationale del progetto ha radici antropologiche, mirando a restituire ai singoli forme di socialità fondate sulla condivisione del canto, della musica, del silenzio e del racconto, presenti in tutte le culture e particolarmente indicate per persone temporaneamente sradicate dal contesto sociale ed abitativo di appartenenza. L'utilizzo dell'arpa aggiunge uno stimolo suonerapico di alta qualità al valore socializzante della musica, in virtù della peculiare pervasività ed evanescenza del timbro dello strumento, associato nell'immaginario comune a scenari di benessere, armonia, spiritualità e pace.

A Milano è consolidata la collaborazione con l'Associazione Vittoria Onlus, che attraverso i propri volontari offre quotidianamente un **servizio di accompagnamento da e per le strutture ospedaliere**, anche lontane dalla Casa Bambini. Questo servizio facilita gli spostamenti che spesso sarebbero complicati e fonte di stress e disagio per bambini e genitori. CasAmica, inoltre, mette a disposizione una vettura che, grazie alla disponibilità dei volontari, può trasportare gli ospiti adulti per i quali la distanza dall'ospedale, seppur breve, risulta uno spostamento significativamente impegnativo.

Le **attività educative** e di supporto scolastico 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 con 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. In particolare sono state promosse le seguenti attività: sostegno nello svolgimento dei compiti assegnati dagli insegnanti delle scuole di origine, svolgimento di lezioni di recupero per evitare il gap formativo, attività di prima alfabetizzazione, attività ludico educative: preparazione di ricette, costruzioni, puzzle, uso del PC per la visione di filmati educativi, stimolazione della micro-motricità con attività di ritaglio, colore, uso dei pennelli, stickers book, insegnamento della lingua italiana, letture di gruppo.

Lungo tutto l'arco dell'anno i volontari hanno organizzato **attività ricreative** per gli ospiti. In particolare, è attivo un laboratorio creativo con la realizzazione di piccoli manufatti; i volontari hanno anche 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 alla città, shopping, visite ai musei.

Anche nel corso del 2019, inoltre, il **servizio infermieristico domiciliare** ha rappresentato un valido supporto per i piccoli ospiti di CasAmica, registrando un totale di 79 sedute per 47 bambini. Il servizio è stato rivolto non solo ai piccoli ospiti della Casa Bambini, ma anche ai bambini ospiti del nuovo appartamento di Milano gestito da CasAmica in comodato d'uso gratuito e destinato ai casi pediatrici che non possono essere accolti in un ambiente comunitario.

In generale è possibile affermare che il servizio si è rivelato particolarmente utile per i piccoli pazienti, in quanto ha permesso di evitare spostamenti in ospedale per verifiche e interventi eseguibili a domicilio (come misurazione della pressione, iniezioni o somministrazione di farmaci, prelievi di sangue, verifica parametri vitali, ecc). Il servizio, cominciato a titolo sperimentale a inizio 2018, rappresenta un modello che CasAmica intende continuare a promuovere presso le istituzioni pubbliche di riferimento e, laddove possibile, allargare anche ai pazienti adulti.

5.2 ATTIVITÀ DI SUPPORTO OFFERTE A LECCO

A Lecco è attivo un servizio di **supporto emotivo**, rivolto non solo agli ospiti della Casa, ma anche al territorio. L'attività prevede sostegno e accompagnamento alle persone affette da malattia o ai parenti che si stanno prendendo cura di una persona malata.

Per quanto riguarda gli ospiti si rivolgono più facilmente alla psicologa coloro che hanno una permanenza a CasAmica di lunga durata. Alle volte gli ospiti hanno richiesto colloqui di 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 équipe. Il lavoro multidisciplinare ha permesso una migliore gestione della complessità delle situazioni.

Sul territorio il servizio ha visto coinvolte diverse persone, alcune delle quali hanno poi partecipato agli eventi di CasAmica, sentendosi parte di un vicinato familiare. Altre persone si sono rese vicine a CasAmica con donazioni, grate del servizio ricevuto.

Dal mese di ottobre CasAmica ospita anche anziani in condizione di solitudine, ma autonomi, in stretta collaborazione con i servizi del territorio.

Di seguito vengono riportati i dati relativi ai colloqui e all'utenza incontrata:

	OSPITI		OSPITI SOCIALI	OSPITI ANZIANI	TERRITORIO
	MALATI	CAREGIVER			
N° colloqui	24	2	17	8	135
N° persone	10	2	8	2	33

Il lavoro con gli ospiti con fragilità sociale e quello con gli ospiti anziani, che hanno portato alla definizione e realizzazione di 20 colloqui con l'utenza, richiede uno scambio quasi quotidiano con i Servizi del territorio, tra cui servizi sociali, Caritas, ATS, assistenti sociali dell'Ospedale Manzoni di Lecco, cappellani dell'ospedale, parrocchie.

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.

5.3 ATTIVITÀ DI SUPPORTO OFFERTE A ROMA

Nel corso del 2019 per gli ospiti della Casa di Roma la psicologa ha svolto un **servizio di supporto emotivo**, al fine di accogliere e contenere il distress emozionale dovuto ad una diagnosi di malattia e per affrontare problemi psicologici di origine secondaria che condizionano il funzionamento quotidiano e l'adattamento ad una situazione di vita che richiede capacità di riorganizzazione personale e familiare.

All'occorrenza è stata creata anche una **rete sociale con strutture del territorio**, come la scuola primaria frequentata da un ospite, con l'obiettivo di modulare l'inclusione sociale dello stesso, e centri medici privati per orientare richieste sanitarie specifiche, di tipo psicologico, a costi sociali o con gratuità.

L'intervento della professionista, inoltre, ha riguardato anche **l'organizzazione e il coordinamento di alcune attività ricreative e sociali**, soprattutto per gli ospiti appartenenti alla fascia dell'età evolutiva (infanzia e adolescenza) e per giovani adulti.

Per tutto il 2019, così come già accaduto nel precedente anno, inoltre, è stato realizzato **un progetto di musicoterapia** rivolto agli ospiti della Casa. Sono stati svolti 46 incontri, della durata di circa due ore e mezza, il giovedì pomeriggio. Gli incontri sono stati condotti da una coppia di professioniste in musicoterapia, Antonella Zenga e Marina Bartucca, a cui si sono aggiunte nel tempo due musicoterapiste in formazione, grazie alla convenzione per il tirocinio attivata con il corso di specializzazione in musicoterapia del Conservatorio "A. Casella" dell'Aquila. Gli incontri si sono svolti nel salone del 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.

È sempre attivo il **servizio di navetta** dal lunedì al venerdì a partire dalle 6:30 del mattino, che permette agli ospiti di effettuare controlli, terapie e visite ai familiari negli ospedali. Tale servizio ha permesso di qualificare notevolmente l'accoglienza della Casa di Roma, sia nei confronti delle famiglie del Bambino Gesù sia dei tanti ospiti anziani che fanno riferimento al Campus Bio-Medico. Soprattutto per questi ultimi la navetta è un supporto fondamentale e una sicurezza per i figli/nipoti che non possono stare con loro. Nel corso del 2019 la navetta ha effettuato circa 3000 trasporti verso Campus Bio-Medico, IFO Regina Elena, Bambino Gesù e Sant'Eugenio.

6. COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI

Nel 2019 l'attività di comunicazione e raccolta fondi si è svolta su due livelli: da una parte, sono state 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.

23

6.1 ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

A livello di comunicazione per l'anno 2019 è utile menzionare le seguenti azioni:

- Redazione e invio del notiziario **"CasAmica... ti scrivo"**, periodico semestrale dell'Associazione, a giugno e dicembre stampato per un totale di 2.000 copie l'uno e spedito a oltre 1.600 fra ospiti, donatori e volontari: al suo interno sono raccontate le attività delle Case, i nuovi progetti e le testimonianze di volontari e ospiti.
- Aggiornamento costante del sito istituzionale **www.casamica.it**, con progetti e resoconti di iniziative dell'Associazione: il sito nel 2019 ha avuto un totale di 77.595 visualizzazioni. Come ogni anno, dicembre e maggio risultano i mesi che registrano un maggiore numero di visite, con un picco di 972 visualizzazioni registrato l'11 dicembre.
- Aggiornamento costante della **fanpage Facebook** con pubblicazione di notizie sulle attività ordinarie dell'Associazione e sponsorizzazione di particolari opportunità di sostegno dell'organizzazione (numero di follower 2019: 13.182) e apertura di un account **Instagram**.
- Prosecuzione del lavoro di profilazione e segmentazione delle anagrafiche dei donatori e dei contatti dell'Associazione al fine di supportare le proprie attività di comunicazione e raccolta fondi in modo efficace ed efficiente.

6.2 CAMPAGNE DI RACCOLTA FONDI

Per la raccolta fondi le principali attività realizzate nel 2019 sono state:

- **Una campagna SMS solidale** sui canali RAI dal 18 aprile al 1 maggio 2019.

La Campagna ha fruttato circa **86.000 euro**. L'iniziativa, come ogni anno, ha offerto un'importante occasione di visibilità su 10 testate nazionali, 3 siti di riviste, 2 radio nazionali oltre a 14 radio locali e 9 tv locali.

- **Campagna 5x1000**, che ha visto una promozione attraverso appello cartaceo inviato a 3.500 contatti e appello tramite e-mail a 1.868 contatti, nonché una promozione sui principali canali di comunicazione quali Facebook, tramite sponsorizzazione dei post, Instagram, profilo aperto per l'occasione, e notiziario dell'Associazione di giugno 2019. I risultati di tale campagna saranno noti nel 2021.

Si segnalano, tuttavia, i risultati della raccolta 5x1000 2018, che ha portato a un totale di 59.009,42 euro, in leggero calo rispetto all'anno precedente: nonostante una diminuzione del numero di donatori, si evidenzia un aumento della donazione media, pari a 57,68 euro.

- **Campagna di Natale “Stare insieme è il dono più bello”**

Per la campagna di Natale 2019 è stato utilizzato il concept creativo realizzato l'anno precedente: **«Stare insieme è il dono più bello»** e sono stati aggiornati tutti i materiali di promozione e comunicazione della Campagna con un rinnovamento grafico.

La campagna di Natale si è rivolta a due principali target: individui e aziende.

I principali strumenti realizzati sono stati i seguenti: catalogo prodotti solidali, landing page (pagina di atterraggio dedicata), postalizzazione, DEM (comunicazioni dedicate attraverso mail). A queste azioni è stato affiancato un lavoro di telemarketing rivolto a individui e aziende prospect.

A supporto della diffusione della campagna di Natale è stato attuato il piano di programmazione sui social media con immagini e contenuti dedicati. Per dare visibilità alla campagna, inoltre, sono state realizzate attività di ufficio stampa prodotto, comunicato stampa mercatini, ricerca spazi web gratuiti con link alla landing page dedicata.

Costi sostenuti per la campagna: 69.530,84 euro

Raccolta fondi (da prodotti solidali e donazioni libere): 169.867,97 euro³

Margine Campagna di Natale: 100.337,13 euro

6.3 INIZIATIVE ED EVENTI DI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI

Di seguito vengono riportati in ordine cronologico le principali iniziative ed eventi di comunicazione e raccolta fondi realizzati nel corso del 2019.

Si tratta principalmente di iniziative a carattere pubblico promosse e organizzate da CasAmica in collaborazione con diverse realtà, o che hanno visto CasAmica beneficiaria in termini di raccolta fondi di iniziative di terzi.

³ Per maggiori dettagli relativi alla RF da aziende, fare riferimento al capitolo “Contributi e collaborazioni con aziende”.

22 febbraio SPETTACOLO TEATRALE “PILLOLE D’ERCOLE”

Presso la cornice del Teatro Trivulzio di Melzo (Milano), la compagnia teatrale i Batácc d’Insàc ha messo in scena lo spettacolo “Le Pillole D’Ercole”, commedia in tre atti di M. Hennequin e P. Bihlaud, liberamente tradotta in dialetto milanese. La compagnia ha scelto di devolvere l’intero ricavato della serata al sostegno della missione di accoglienza di CasAmica.

22 febbraio TORNEO DI BURRACO PRESSO L’OSPEDALE DI LECCO

Iniziativa di sensibilizzazione e raccolta fondi promossa e realizzata dai volontari di CasAmica Lecco destinata alle attività di accoglienza di CasAmica.

22 febbraio “LE VERE DONNE DI LIDIA CARDINALE IN PASSERELLA A FAVORE DI CASAMICA ONLUS”

Terza edizione di una sfilata di moda solidale organizzata dalla stilista Lidia Cardinale, presso Enterprise Hotel di Milano, che ha visto sulla passerella non modelle professioniste ma donne “vere”, amiche di CasAmica. La serata si è conclusa con una cena, abbinata a una lotteria, il cui ricavato è stato destinato a CasAmica.

16 marzo CONVEGNO “IL VALORE DI PRENDERSI CURA PER IL BENESSERE SOCIALE”

Fondazione Pasquinelli ha ospitato un convegno organizzato da CasAmica che ha ripercorso i 30 anni di storia dell’Associazione, portando alla luce anche i risultati dell’analisi SROI realizzata in collaborazione con Human Foundation e presentando i nuovi progetti di CasAmica. Tra i relatori erano presenti Maura Massimino, Direttore del reparto di Pediatria Oncologica dell’Istituto Nazionale dei Tumori, Francesco Frattini, Direttore Generale di Fondazione Roche, da anni al fianco di CasAmica, e Pina Antognini, Presidente della Fondazione Pasquinelli.

17 marzo CONCERTO AL SANTUARIO DEL DIVINO AMORE A ROMA

Il Coro Unicum e il Gruppo Vocale Kantor hanno organizzato un concerto religioso in favore di CasAmica presso il Santuario Romano del Divino Amore. Il ricavato è stato destinato a supportare le attività di CasAmica.

22 marzo SPETTACOLO TEATRALE “MISTERI E PETTEGOLEZZI”

CasAmica è stata una delle tre Onlus beneficiarie dello spettacolo organizzato a Rovagnasco di Segrate (Milano) organizzato dalla compagnia “Attori per caso”, di cui fa parte un volontario dell’Associazione che ha promosso l’iniziativa.

18 maggio CONCERTO AL CONSERVATORIO DI MILANO PER CASAMICA

Nella Sala Verdi del Conservatorio di Milano la Youth Orchestra e il coro Gabriel Fauré del Conservatorio hanno dedicato una serata speciale a CasAmica. Maestro del coro Maria Grazia

Lascale, Direttore d'orchestra Amedeo Monetti. La serata è stata anche un'occasione per illustrare l'attività dell'Associazione e raccogliere fondi destinati al progetto d'accoglienza.

20 maggio SFILATA PRÊT-À-PORTER DI LIDIA CARDINALE PER CASAMICA

Nuova edizione della sfilata nella cornice di Château Monfort a Milano, seguita da un aperitivo di sensibilizzazione. Nei tre giorni successivi alla sfilata lo show room della stilista è rimasto aperto per la vendita degli abiti presentati, il cui ricavato è stato devoluto all'Associazione.

4 giugno CONCERTO A CASAMICA ROMA

L'orchestra "Ensemble Cameristico" dell'Università Campus Bio-medico di Roma, composta da studenti universitari di vari atenei romani e del Conservatorio di Santa Cecilia, diretti dal Prof. Flavio Keller, ha eseguito brani di W. A. Mozart, E. Grieg, J. Strauss e J. S. Bach nella Casa di Trigatoria. Al termine del concerto gratuito, è stata organizzata una cena fra musicisti e ospiti.

5 giugno "FIERA DEL BIANCO"

Iniziativa di raccolta fondi organizzata ogni anno dai volontari di CasAmica presso gli spazi della Parrocchia SS. Nereo e Achilleo di Milano, grazie alla donazione di prodotti da parte di aziende amiche.

27 settembre CENA DI FINE ESTATE

Per il terzo anno consecutivo, è stata organizzata la "Cena di Fine Estate" presso l'Oratorio Don Bosco di Vercurago a cura dei volontari di CasAmica Lecco. Alla serata di sensibilizzazione e raccolta fondi è intervenuto anche l'Assessore ai Lavori Pubblici del Comune di Lecco, Corrado Valsecchi.

2 ottobre FESTA DEL VOLONTARIO

Consueta festa di inizio anno dedicata a tutti i volontari di CasAmica Milano, che quest'anno ha visto un'edizione speciale in occasione della Festa dei Nonni sotto forma di Open Day delle Case.

15 novembre MOSTRA FOTOGRAFICA PER CASAMICA

Mostra di Silvano Bergamin, organizzata presso l'Auditorium "Casa dell'Economia" a Lecco, a ingresso libero, il cui ricavato è stato destinato alle attività di accoglienza di CasAmica.

22-23-24 novembre MERCATINO DI NATALE

Consueta iniziativa di raccolta fondi, destinata a supporto dell'accoglienza degli ospiti in difficoltà, aperta a tutta la città e organizzata ogni anno dai volontari di CasAmica Milano grazie alla donazione di numerose aziende amiche.

8 dicembre "CHRISTMAS FAMILY RUN"

L'Edizione 2019 della Christmas Family Run, organizzata annualmente dal Road Runners Club Milano, ha visto come protagonista CasAmica. L'intero ricavato delle iscrizioni alla corsa e della lotteria di fine anno è stato interamente devoluto all'Associazione.

ALTRI EVENTI ORGANIZZATI NEL PERIODO NATALIZIO:

Durante il periodo natalizio volontari, donatori e realtà vicine a CasAmica hanno dedicato il ricavato di iniziative solidali, quali cene e tombolate, a CasaAmica. Si aggiunge a questo capitolo anche la presentazione del libro "Avanzi un altro. La cucina del riciclo." di Elena Vigni avvenuta il 12 dicembre: parte del ricavato delle copie vendute in tale data è stato destinato all'Associazione.

Come ogni anno, infine, sono stati realizzati **banchetti solidali in occasione della Pasqua e del Natale a Milano, Lecco e Roma**. Grazie alle aziende, alle parrocchie, agli ospedali e alle scuole amiche e grazie all'operato dei volontari, nel corso del 2019 sono stati realizzati 23 banchetti per una raccolta totale di 23.977 euro.

7. COLLABORAZIONI CON LE AZIENDE

Nel corso del 2019 è stata intensificata l'attività di comunicazione e raccolta fondi dedicata alla creazione di nuove partnership con le aziende.

È stata data attenzione alla cura del rapporto con le aziende che già in passato avevano collaborato con CasAmica ed è stata attivata una strategia per la collaborazione con nuove aziende.

La **Campagna di Natale** ha rappresentato un importante momento che ha portato risultati positivi in termini di raccolta fondi – attraverso la scelta di regali solidali e donazioni libere – e realizzazione della campagna stessa - attraverso l'organizzazione di banchetti solidali all'interno dei C.R.A.L. aziendali.

Tra i principali protagonisti che hanno aderito alla Campagna, scegliendo i prodotti solidali per un valore complessivo di 52.000 euro, si menzionano: Aubay, Azimut, Credit Suisse, Fidor S.p.A. e Alicanto Capital SGR S.p.A., Geodis, Mars, Planetaria Hotels, Verti Assicurazioni. Di queste Aubay, Geodis e Verti Assicurazioni hanno effettuato ordini per la prima volta nel corso del 2019.

Latham & Watkins, Boehringer Ingelheim, Clear Channel, ENI S.p.A., Roche e di nuovo Verti Assicurazioni sono stati tra i principali protagonisti dei banchetti aziendali.

La nuova iniziativa di sensibilizzazione e raccolta fondi **“Una buona notte di Natale”**, infine, ha visto il coinvolgimento di Planetaria Hotels nella promozione presso i propri alberghi di tutta Italia di una speciale pallina di Natale: a fronte di un'offerta simbolica i clienti della catena hanno così contribuito a sostenere le attività di CasAmica durante il periodo natalizio.

È stata rafforzata, inoltre, l'attività di **volontariato aziendale**, che ha visto come principali protagonisti i dipendenti di UBI Banca e Alexion Pharma Italy srl a Milano e Lottomatica, Baxter S.p.A. e il Gruppo Johnson&Johnson a Roma.

Lungo tutto l'anno sono state promosse altre forme di collaborazione con il mondo delle aziende attraverso **sponsorizzazioni, donazioni monetarie e in natura**, supporto nell'organizzazione di eventi per gli ospiti, **promozione e diffusione campagne** di sensibilizzazione e raccolta fondi e altri **strumenti di responsabilità sociale**.

Tra i principali nuovi protagonisti del 2019 si menzionano Recordati, SIA, AS Roma, Merci Maman.

Alle collaborazioni sopramenzionate si aggiungono le relazioni con Soroptimist Club Milano e Soroptimist Club Lecco e alcuni importanti Rotary Club di Milano, Lecco e Roma, tra cui Rotary Club Milano Aquileia, Rotary Club Manzoni Studium Milano, Rotary Club Manzoni di Lecco e Rotary Club Eur Roma.

8. CONTRIBUTI DA BANDI, FONDAZIONI E ALTRI ENTI EROGATIVI

Lungo tutto l'arco dell'anno è proseguita l'attività di identificazione e partecipazione a bandi e di gestione di progetti finanziati. In alcuni casi la gestione del ciclo di progetto si è conclusa con attività di rendicontazione economico-finanziaria secondo le procedure previste dai diversi donatori, mentre in altri casi l'attività proseguirà anche nel corso del 2020.

29

Di seguito vengono riportati i principali progetti approvati, in corso di realizzazione o conclusi nel corso del 2019 grazie a erogazioni liberali da parte di fondazioni, enti pubblici o altri enti erogativi (ottenute attraverso la partecipazione a bandi o altre iniziative promosse dagli stessi enti).

Nel corso del 2019, in particolare, sono state approvate le seguenti richieste di contributo da parte di fondazioni e altri enti erogativi per un valore totale pari a 111.523 euro:

Ente erogatore	Progetto/Iniziativa
Fondazione Cariplo	Stare insieme fa bene 2020
Fondazione Danilo e Luca Fossati	A scuola con CasAmica: non c'è 2 senza 3
Fondazione Mediolanum onlus	Come a casa – Sei porte sempre aperte
Fondazione Roche	Trasporto malati CasAmica Roma
Regione Lombardia	#Anche tu puoi
Regione Lombardia	Stare insieme fa bene 2020
SIA S.p.A.	Una stanza in Casa Bambini

Inoltre, nel corso del 2019 si sono conclusi i seguenti progetti (a valenza annuale o pluriennale) per un valore totale di 311.811 euro:

Ente erogatore	Progetto/iniziativa
Borsa Italiana	CasAmica besides young adults in the making
Fondazione Comunità Lecchese	Una Casamica a 360 gradi
Fondazione Danilo e Luca Fossati	A scuola con CasAmica: un passo in più
Fondazione Intesa Sanpaolo onlus	Accoglienza dei malati lontani da casa: umanizzazione dell'accoglienza dei malati lontani da casa, ospiti di CasAmica Onlus
UBI Social Bond	Supporto gestione Case Lecco e Roma (umanizzazione, trasporto, ristrutturazione)
Altro finanziatore ⁴	Insieme si sta meglio

⁴ Si tratta di una grande realtà italiana che, per policy interna, chiede che non venga pubblicato il proprio nome.

9. RISULTATI ECONOMICI

9.1 Stato patrimoniale

	IMPRESA SOCIALE	ONLUS	AGGREGATO
ATTIVITA'			
IMMOBILIZZAZIONI	2.776.564		
ATTIVO CIRCOLANTE	470.367		
RATEI E RISCONTI ATTIVI	10.011		
TOTALE ATTIVITA'	3.256.942		
PASSIVITA'			
PATRIMONIO NETTO	786.452		
FONDO TFR	96.524		
DEBITI	2.370.370		
RATEI E RISCONTI PASSIVI	3.596		
TOTALE PASSIVITA'	3.256.942		

9.2 Conto economico

	IMPRESA SOCIALE	ONLUS	AGGREGATO
PROVENTI E RICAVI			
PROVENTI DA ATTIVITÀ TIPICHE	817.473		
ALTRI RICAVI E PROVENTI	113.419		
TOTALE RICAVI E PROVENTI	930.892		
COSTI E ONERI			
ONERI PER MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE, DI CONSUMO E DI MERCI	576		
ONERI PER SERVIZI	352.471		
ONERI GODIMENTO BENI DI TERZI	28.663		
ONERI PER IL PERSONALE	426.131		
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	65.067		
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	56.704		
TOTALE COSTI	929.612		
DIFFERENZA FRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE	1.280		
TOTALE IMPOSTE SUL REDDITO DI ESERCIZIO	4.580		
RISULTATO ECONOMICO	(3.300)		

10. STRATEGIE E PIANI FUTURI

Di seguito vengono menzionati i principali obiettivi di CasAmica per il 2020.

A LIVELLO DI “PROGETTO CASAMICA”

- revisione organigramma e identificazione nuove procedure operative
- consolidamento e potenziamento area comunicazione e raccolta fondi
- formazione specifica e aggiornamento per lo staff
- rafforzamento reclutamento volontari e formazione specifica interna ed esterna

32

A LIVELLO DI ACCOGLIENZA

- apertura nuova Casa di accoglienza a Segrate

A LIVELLO DI SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ACCOGLIENZA

Milano: proseguimento servizio infermieristico domiciliare, attività di umanizzazione

Lecco: consolidamento servizi aperti al territorio

Roma: proseguimento attività di umanizzazione e creazione reti con il territorio

A LIVELLO DI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI

- lancio Capital Campaign per la nuova casa in apertura a Segrate
- consolidamento campagna lasciti e cura dei grandi donatori
- rafforzamento evento identificativo di CasAmica nel mese di febbraio
- continuazione attività di profilazione dei donatori di CasAmica
- ampliamento destinatari comunicazioni CasAmica (mailing, DEM, notiziario, newsletter,...)
- sperimentazione nuove campagne di raccolta fondi
- consolidamento attività rivolte alle aziende