

# BILANCIO DI QUELLO CHE ABBIAMO FATTO



**osf**  
OPERA SAN FRANCESCO  
PER I POVERI  
FRATI CAPPUCCINI



**1959 - 2019**  
DOVE RINASCE  
LA SPERANZA



E DI QUELLO CHE FAREMO

**NEL 1959 ERA GIÀ DOMANI**

**“L’OPERA INTENDE CONTINUARE CON DIGNITÀ,  
PROPRIETÀ E MODERNITÀ,  
CIOÈ NELLA FORMA PIÙ CONSONA  
ALLE ESIGENZE SOCIALI DEL MOMENTO,  
LA TRADIZIONALE “CARITÀ”  
CHE ALLA PORTA DEL CONVENTO  
I FIGLI DI SAN FRANCESCO  
COMPIONO DA SECOLI.”**

*Testo tratto dall’invito all’inaugurazione della Mensa di Opera San Francesco, dicembre 1959,  
scritto da Fra Cecilio, il fondatore.*

# LETTERA DEL SINDACO



Il Sindaco

## Opera San Francesco Prefazione Bilancio sociale

Opera San Francesco compie 60 anni. L'Opera è cresciuta con la città, è entrata nel cuore dei Milanesi fino a rappresentare uno dei simboli del Francescanesimo a Milano, uno dei volti del Santo di Assisi nella nostra città. Ancora prima delle numerose iniziative a sostegno dei più deboli, dettagliate in questo Rapporto, sono i volti delle donne e degli uomini dell'Opera a parlare. Milano è la città dove la speranza non muore, in nessuno. È la città che offre un'occasione a chiunque, malgrado le difficoltà. Questa attitudine ambrosiana non è un'asserzione di principio, ma un impegnativo e appassionato lavoro messo in campo minuto per minuto da centinaia di menti, cuori e braccia laboriose: Opera San Francesco ne è l'esempio.

Il Rapporto dimostra che l'Opera lavora a più livelli: quello dei bisogni primari (alloggio, igiene, cure mediche) e quello dei bisogni complessi, indispensabili al reinserimento sociale. Ottimo è il livello di cooperazione con le Istituzioni territoriali: il Comune di Milano sa di poter contare sull'Opera in tante e diverse contingenze, quartiere per quartiere.

Le donne e gli uomini sostenuti dall'Opera ogni anno sono oltre 25mila, e sono in leggera crescita annuale. Ma è la tipologia di intervento ad essere rilevante: da sempre infatti Opera San Francesco legge i bisogni del suo tempo, aggiornando costantemente – e non da oggi – la propria offerta. Dal secondo dopoguerra in particolare l'Opera ha affrontato con vero spirito ambrosiano le grandi mutazioni sociali: le migrazioni interne, le crisi economiche, i flussi generati dalle guerre nei Balcani e i flussi migratori attuali. Nel mutevole panorama storico l'intervento dei volontari e dei professionisti non ha mai come orizzonte la sola chiusura di una emergenza ma cerca sempre di dare una prospettiva a lungo termine a tutti.

Questo rapporto ci induce ad un rinnovato e sentito grazie: il grazie di Milano. Di una Milano che cresce ma che vuole portare avanti tutti. E di questa Milano l'Opera San Francesco è senza dubbio protagonista.

Giuseppe Sala

# LETTERA DEL PRESIDENTE



Carissimi Frati Cappuccini, carissime Amiche, Carissimi Amici, siamo giunti alla decima edizione del nostro Bilancio Sociale. Questo Decennale coincide con il sessantesimo della nascita di Opera San Francesco per i Poveri, evento che stiamo celebrando nel ricordo vivo di padre Maurizio, tornato a Dio la sera dell'11 aprile 2019. Queste pagine sono frutto del suo lavoro, fatto con passione e intelligenza fino all'ultimo giorno. Mentre gli siamo grati dal profondo del cuore, raccogliamo la sua eredità e vogliamo farla fruttare.

Il Bilancio Sociale è l'occasione data a tutti gli attori coinvolti nel mondo di Opera San Francesco (dipendenti, volontari, donatori, enti collaboranti ed istituzioni del territorio) per fermarsi a riflettere di fronte al quadro preciso di ciò che è stato fatto, di come lo si è fatto e di quello che si vuole fare guardando al futuro.

È proprio pensando al futuro che OSF vuole prepararsi a rispondere ai bisogni emergenti. In questa prospettiva sono illuminanti i contributi della professoressa Chiara Saraceno, dell'avvocato Giuseppe Guzzetti e del nostro Arcivescovo Mons. Mario Delpini.

È un dato certo la crescita della povertà delle famiglie in Italia e nella nostra città e questo richiederebbe interventi strutturali ispirati ad un umanesimo integrale e ad una solidarietà intelligente. Ma insieme a questi interventi Mons. Delpini intravede l'urgenza di pensare più in profondità, di visitare di nuovo le fondamenta del nostro vivere insieme e di procedere alla loro coscienziosa manutenzione. Questo lavoro ci permetterà di intuire che l'intelligenza della carità dovrebbe guidare ogni manutenzione se vogliamo rimanere umani.

In questo anno in cui celebra il suo sessantesimo, OSF vuole continuare a guardare la nostra società con gli occhi dei più poveri per capirne i bisogni e rispondere di conseguenza.

Abbiamo in progetto il potenziamento del Servizio Igiene Personale e Guardaroba, l'ampliamento dei servizi dell'Area Sociale nella direzione di una sempre maggiore personalizzazione nella presa in carico dei nostri utenti e di un accompagnamento quotidiano in percorsi di riscatto e di riabilitazione.

Offriamo dunque il Bilancio Sociale di OSF come uno spaccato trasparente sulla gestione delle sue attività, sulla sostenibilità dei progetti, con l'obiettivo di rendere conto della fiducia ricevuta e di meritarsela ancora, come è stato messo in luce dall'intervento del Dott. Giuseppe Sala, nostro Sindaco.

Anche quest'anno abbiamo redatto il Bilancio Sociale ottemperando alle Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni Non Profit emanate dall'agenzia delle Onlus. Abbiamo mantenuto il livello B+ garantendo maggiori notizie e informazioni sull'organizzazione. Le tavole di raccordo, rispetto all'applicazione del modello sono riportate nel relativo link presente nell'edizione on line.

Mi piace concludere con uno sguardo di speranza, che accenda l'intelligenza e generi buone pratiche. Scriveva padre Maurizio al termine della sua lettera di accompagnamento del Bilancio 2017:

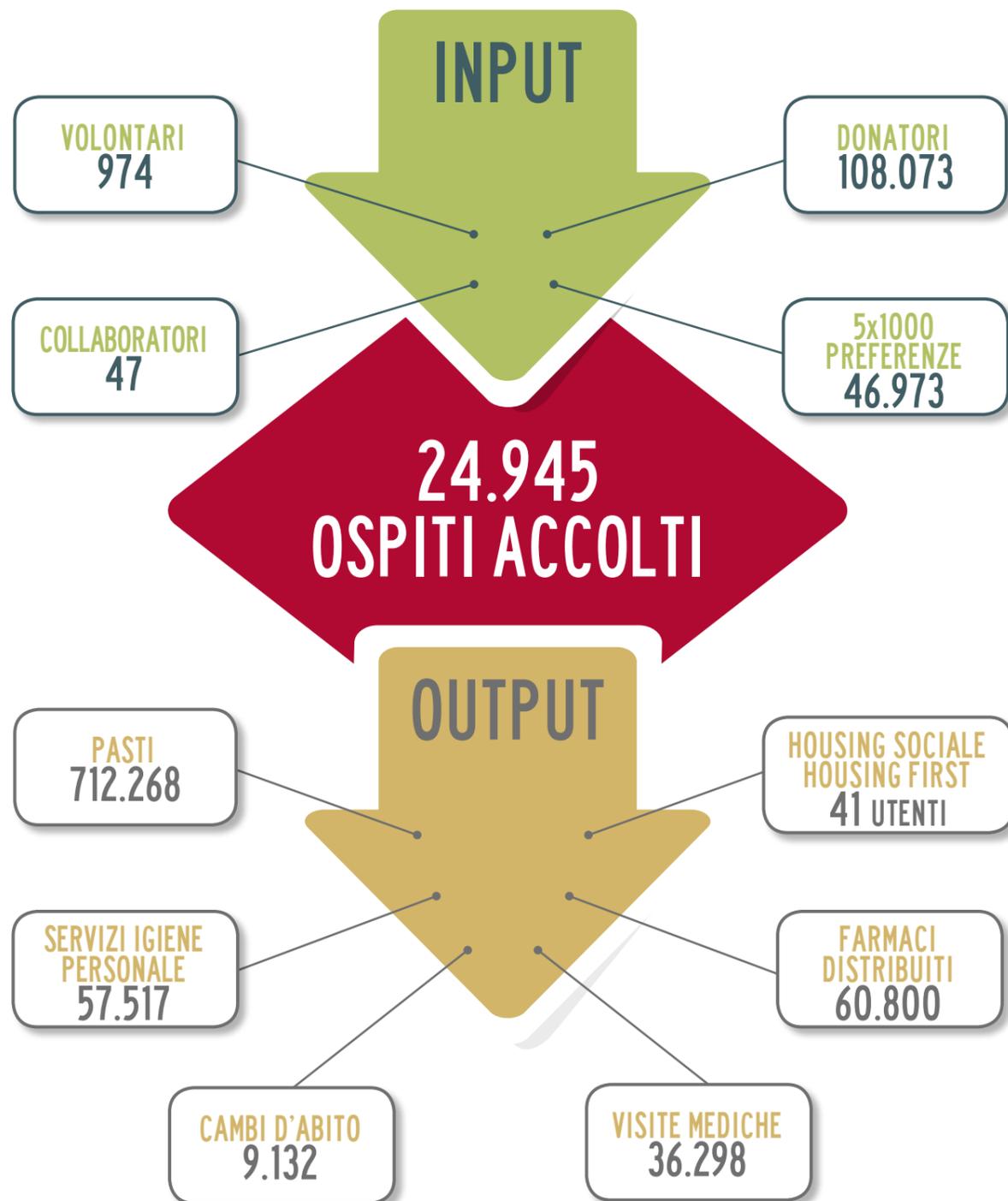
"OSF sa di poter contare sulla forza dei tanti volontari, sul sostegno dei benefattori, sulla professionalità dei dipendenti, sulla vicinanza di molte aziende e sponsor. Insieme per custodire le fragilità, insieme per ridare dignità, insieme per una società più giusta, insieme per promuovere i diritti di chi è nelle periferie".

Insieme per continuare a promuovere un umanesimo integrale ispirato a San Francesco d'Assisi.

Buona lettura e grazie per le vostre osservazioni e i vostri suggerimenti!

fra Marcello Longhi

# OSF 2018 IN SINTESI



## L'IDENTITÀ DISTINTIVA

Missione e valori guida  
Struttura operativa  
Assetto organizzativo

pag . 08  
pag . 10  
pag . 11  
pag . 15

## GLI OSPITI

pag . 16

## I 60 ANNI DI OSF

pag . 20

## LE ATTIVITÀ

Servizi e Tessera  
Mensa  
Mensa Concordia  
Mensa Velasquez  
Igiene Personale  
Guardaroba  
Centro Raccolta  
Poliambulatorio  
Area Sociale

pag . 24  
pag . 26  
pag . 27  
pag . 28  
pag . 30  
pag . 31  
pag . 33  
pag . 34  
pag . 36  
pag . 41

## I BISOGNI DEL FUTURO LA RISPOSTA DI OSF

Vecchi e nuovi poveri  
*Professoressa Chiara Saraceno*  
I mille volti della povertà  
*Avvocato Giuseppe Guzzetti*  
Manutenzione straordinaria per le fondamenta  
*Monsignor Mario Delpini*  
Nuovi campi di azione e nuovi progetti

pag . 50  
pag . 52  
pag . 55  
pag . 56  
pag . 59

## IL VALORE GENERATO

pag . 60

## LE RISORSE

Volontari  
Volontariato aziendale  
Personale dipendente  
Risorse finanziarie  
Donazioni  
Bilancio  
5x1000 - Eredità e lasciti  
Risorse in natura  
Indici virtuosi del modello OSF

pag . 64  
pag . 66  
pag . 68  
pag . 70  
pag . 71  
pag . 73  
pag . 74  
pag . 78  
pag . 79  
pag . 81

## LA COMUNICAZIONE E GLI EVENTI

Come comunica OSF  
Eventi

pag . 82  
pag . 84  
pag . 91



## L'IDENTITÀ DISTINTIVA

MISSIONE E VALORI GUIDA

STRUTTURA OPERATIVA

ASSETTO ORGANIZZATIVO



## MISSIONE E VALORI GUIDA

### I BISOGNI SI AGGIORNANO, I VALORI RESTANO.

Una mano all'uomo tutti i giorni significa aiutare oggi, ma anche sapersi organizzare per farsi trovare pronti ad aiutare domani. La vita cambia, i bisogni e i disagi della società in cui viviamo adesso sono diversi da quelli di sessant'anni fa, ma i valori di Opera San Francesco per i Poveri restano gli stessi.

Le persone che chiedono aiuto non hanno solo bisogno di soddisfare le **necessità primarie come sfamarsi, vestirsi, lavarsi e curarsi**; hanno anche bisogno di tutelare o riconquistare la propria **dignità personale** per potersi rialzare, lavorare e vivere in autonomia.

Per questo, OSF si impegna ogni giorno per garantire la sua presenza accanto a donne, uomini e famiglie in difficoltà. Una presenza fatta di **servizi, gesti concreti** ma anche di **ascolto e vicinanza**.

#### ACCOGLIENZA

Tutte le persone che ne hanno bisogno possono usufruire dei servizi di OSF **senza distinzioni** di etnia, lingua o religione.

#### GRATUITÀ

I servizi di OSF sono **gratuiti** e **continuativi** durante tutto l'anno.

#### ATTENZIONE ALLA PERSONA

Chi viene in OSF non è solo portatore di una somma di bisogni da soddisfare. È una persona con un vissuto e una storia, a volte drammatica, che viene aiutata a ritrovare la propria **dignità** e a intraprendere percorsi d'inclusione sociale.

#### PROFESSIONALITÀ E SVILUPPO

OSF garantisce una gestione manageriale dei servizi attenta alla **qualità** e in costante **sviluppo**. I servizi di OSF sono possibili grazie alla professionalità e alla disponibilità di dipendenti e volontari, oltre che alla generosità dei donatori.



## STRUTTURA OPERATIVA

**Opera San Francesco per i Poveri è la realtà che da sessant'anni lavora a Milano per aiutare i poveri e i bisognosi della città.** È il 20 dicembre 1959 quando viene inaugurata la struttura che tutti i milanesi oggi conoscono come OSF. Il 28 novembre 1986 viene costituita l'**Associazione di Volontariato** che ottiene in seguito il riconoscimento giuridico con il DPR Lombardia n° 13340 del 11/12/1992.

OSF è anche iscritta al Registro Regionale del Volontariato dal 27/1/1994. I volontari sono le mani attraverso cui OSF può aiutare, senza di loro nessuno dei servizi offerti potrebbe essere svolto. Il 26 febbraio 1996 viene costituita anche la **Fondazione** con lo scopo di promuovere la raccolta fondi attraverso la comunicazione, gli eventi e i rapporti con i benefattori. La Fondazione è stata eretta poi in Ente Morale con decreto del Ministro dell'Interno il 26 settembre 1997, è iscritta ai Registri della Prefettura di Milano e ha adeguato lo statuto alla vigente normativa Onlus con atto pubblico del 28 ottobre 2008.

Per rispondere nel modo più corretto e contemporaneo ai bisogni di oggi e a quelli di domani, è stato fondamentale per OSF organizzarsi in una struttura operativa efficiente.



# STRUTTURA OPERATIVA

La struttura qui illustrata, organizzata per unità, livelli di dipendenza gerarchica e grado di centralizzazione, è stata pensata per garantire l'esistenza di opportuni collegamenti verticali e orizzontali.

L'**Assemblea dei Soci** provvede all'elezione democratica del Consiglio Direttivo e all'approvazione dei Bilanci Consuntivo e Preventivo.

Il **Consiglio Direttivo**, composto da cinque frati, assicura l'indirizzo generale e i valori fondanti, delegando di fatto la direzione dell'Associazione al Presidente.

Il **Presidente**, coadiuvato dal **Vice-Presidente**, presiede il Consiglio Direttivo e il Comitato di Presidenza, detiene la rappresentanza legale dell'ente e coordina direttamente alcune attività.

Il **Coordinatore dei Servizi** sovrintende e garantisce il funzionamento dei servizi all'utenza.

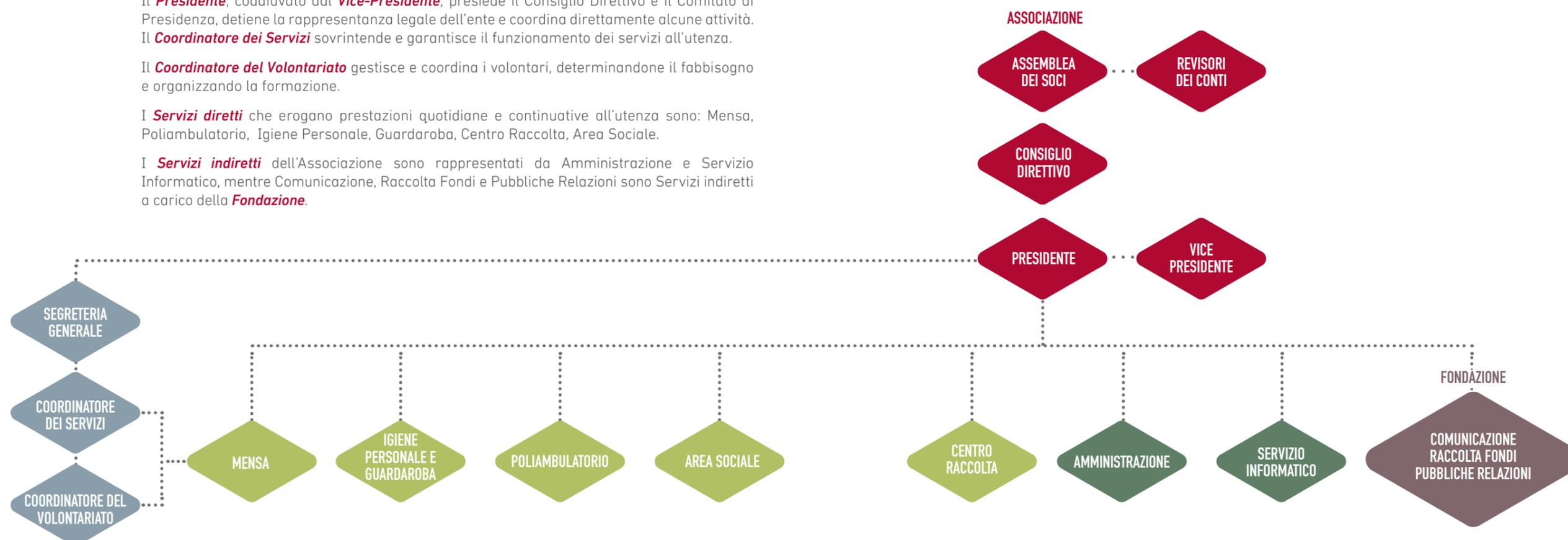
Il **Coordinatore del Volontariato** gestisce e coordina i volontari, determinandone il fabbisogno e organizzando la formazione.

I **Servizi diretti** che erogano prestazioni quotidiane e continuative all'utenza sono: Mensa, Poliambulatorio, Igiene Personale, Guardaroba, Centro Raccolta, Area Sociale.

I **Servizi indiretti** dell'Associazione sono rappresentati da Amministrazione e Servizio Informatico, mentre Comunicazione, Raccolta Fondi e Pubbliche Relazioni sono Servizi indiretti a carico della **Fondazione**.

La **Segreteria Generale** è il centro di collegamento e di informazione per le diverse aree organizzative e svolge anche la funzione di segreteria dei volontari e della presidenza.

I membri degli organi di governo svolgono la loro funzione volontariamente; l'Assemblea dei soci si è riunita 1 volta durante l'anno, il Consiglio Direttivo si è riunito 2 volte e il Collegio dei Revisori 2 volte.





## ASSETTO ORGANIZZATIVO

### ORGANIZZARE PER ANTICIPARE.

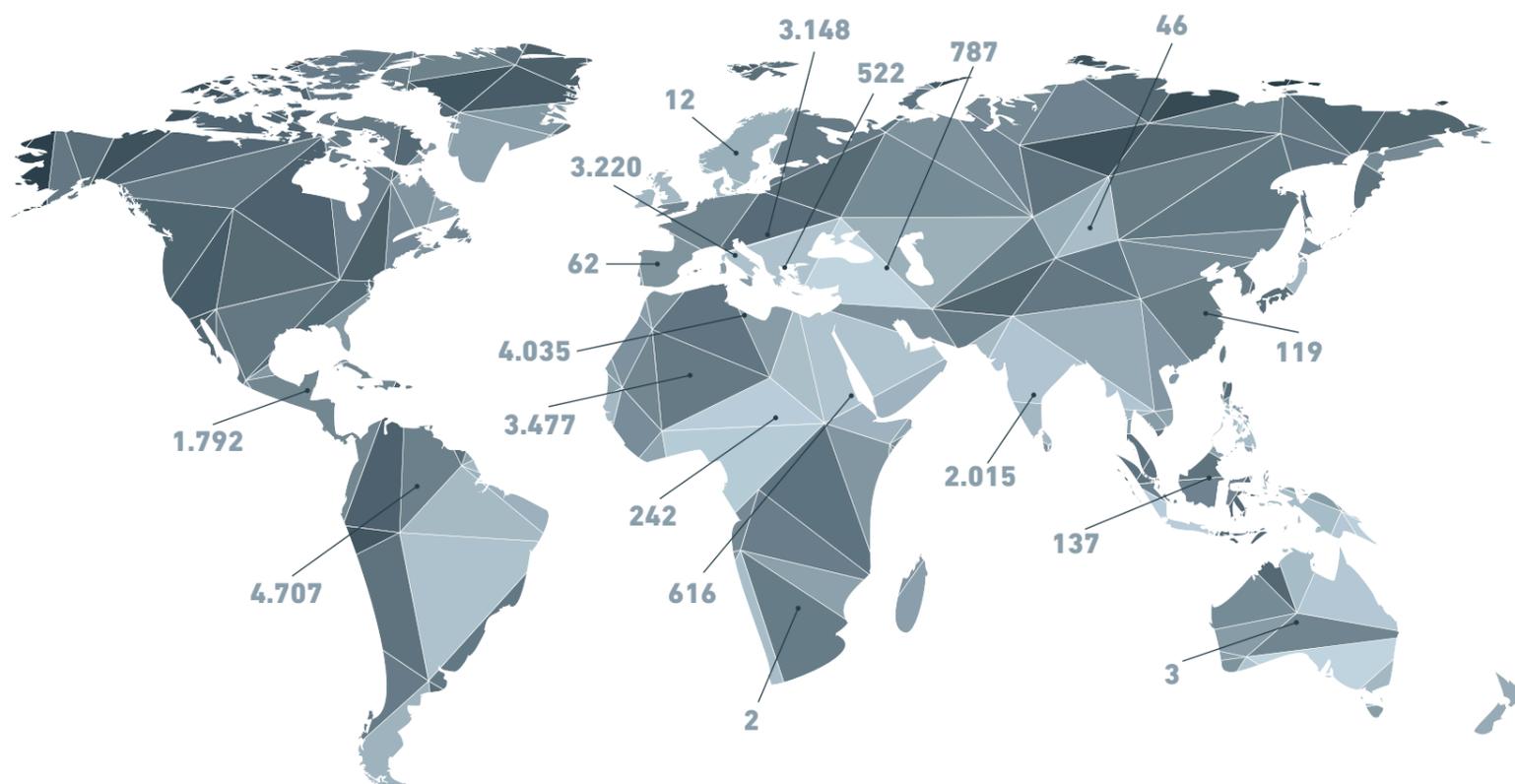
L'assetto organizzativo è il fiore all'occhiello di OSF. **La carità di Opera San Francesco è organizzata nei minimi dettagli per servire le migliaia di persone** che ogni giorno vengono accolte e aiutate, e per prevedere anche i bisogni che arriveranno nel futuro. Quello di OSF è un osservatorio privilegiato per analizzare i cambiamenti della società e monitorare la domanda di aiuto, per questo Opera San Francesco può garantire sempre, oggi e domani, efficienza e fluidità dei processi operativi di erogazione dei servizi.

### L'ASSETTO DI OSF SI CARATTERIZZA PER:

- la capacità di supportare elevati volumi di prestazioni e di accogliere migliaia di persone ogni giorno;
- l'attitudine dell'organizzazione a fronteggiare, in qualsiasi momento, emergenze umanitarie specifiche in aggiunta allo svolgimento dell'attività ordinaria;
- l'integrazione efficiente e professionale dei lavoratori dipendenti con una grande quantità di volontari presente ogni giorno;
- il doppio livello di coordinamento dei volontari e dei servizi presente nell'organizzazione;
- la gestione professionale, la formazione e l'empowerment continuo, sia del personale che dei volontari;
- l'esistenza di funzioni centrali di coordinamento totalmente orientate a supportare la "prima linea";
- la possibilità di offrire adeguati momenti di relazione con le persone accolte e impiegate;
- la presenza di servizi rilevanti integralmente gestiti da volontari (continuamente motivati e organizzati in modo professionale);
- la chiarezza delle linee gerarchiche, dei processi operativi e delle procedure;
- l'elevato livello di motivazione e orientamento al bisogno del personale;
- l'impiego diffuso dell'innovazione tecnologica nei processi di accoglienza dei poveri, di erogazione dei servizi e di condivisione delle informazioni;
- la velocità dei processi decisionali;
- la flessibilità dell'organizzazione e il basso costo della stessa;
- l'efficace organizzazione degli spazi.



**GLI OSPITI**



\*La distribuzione geografica è indicata secondo la classificazione delle Nazioni Unite

AFRICA CENTRALE	242
AFRICA DEL SUD	2
AFRICA OCCIDENTALE	3.477
AFRICA ORIENTALE	616
AMERICA CENTRALE	1.792
APOLIDE	3
ASIA CENTRALE	46
ASIA DEL SUD	2.015
ASIA OCCIDENTALE	787
ASIA ORIENTALE	119
EUROPA DEL NORD	12
EUROPA DEL SUD	522
EUROPA DELL'EST	3.148
EUROPA OCCIDENTALE	62
ITALIA	3.220
NORD AFRICA	4.035
OCEANIA	3
SUD AMERICA	4.707
SUD EST ASIATICO	137

**24.945**  
TOTALE  
COMPLESSIVO

## NON IMPORTA CHI BUSSERÀ, OSF APRIRÀ SEMPRE.

A chiedere aiuto all'Opera San Francesco per i Poveri arrivano in tanti. Ognuno dei tanti però è unico, è una vita, una storia diversa che merita rispetto e attenzione. Non importa da dove arrivano, come si sono persi e perché sono caduti, quello che importa è l'aiuto che OSF può dare e - quando è possibile - anche quello che può fare per far tornare loro la forza di rialzarsi e ricominciare a vivere dignitosamente.

I **24.945** utenti diversi che si sono rivolti ai servizi di OSF nel 2018 almeno una volta provengono da **135** nazioni. C'è un cambiamento dell'utenza e delle esigenze, e per fortuna ci sono anche storie a lieto fine, persone che una volta aiutate riescono a ritrovare la strada e a emanciparsi.

Nel 2018, per la prima volta, la nazione più rappresentata è stata il Perù con il 14% degli utenti, che si sono rivolti soprattutto ai servizi del Poliambulatorio. Gli **italiani**, comunque, sono al secondo posto con una percentuale del **13%** di presenze. Il loro numero è cresciuto del 3,5% passando da 3.111 nel 2017 a 3.220 nel 2018. OSF apre le sue porte a tutti, a chi arriva da lontano ma anche a chi è vicino, perché purtroppo anche in una città ricca e operosa come Milano sono in tanti gli italiani a vivere in povertà.

Il 71% degli ospiti di OSF è di sesso maschile e più della maggioranza (64%) è nella fascia di età che va dai 25 anni ai 54 anni, ma si registra anche una crescita dei giovani (18/25 anni), che rappresentano il 17% dell'utenza totale.

Anche per il 2018 l'utenza può essere divisa in due macro gruppi:

**utenza abituale**, fatta di utenti che utilizzano in modo costante e per lunghi periodi i servizi di OSF, identificabile con le nazionalità presenti da più tempo, ovvero Italia, Perù (in grande aumento rispetto allo scorso biennio), Romania e Nord Africa. Questa utenza è rimasta costante a livello di impatto numerico rispetto al 2017.

**utenza occasionale**, o derivante da flussi migratori in contrazione: sono in calo le presenze di persone provenienti dal Centro e dal Sud dell'Africa. I nuovi utenti fra l'altro usufruiscono dei servizi solo per un periodo da 1 a 4 mesi.



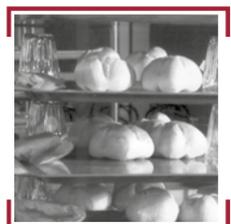
I 60 ANNI DI OSF



## IL LUOGO DOVE RINASCE LA SPERANZA, ANCHE QUELLA DI DOMANI.

In 60 anni Opera San Francesco per i Poveri ha erogato milioni di prestazioni. In particolare, dal 1994, anno in cui OSF ha informatizzato i suoi servizi, fino al 2018, sono stati serviti ai suoi ospiti ben 15.205.565 pasti. Ma ogni tappa è solo uno stimolo per andare avanti e fare sempre meglio.

La prima ristrutturazione della Mensa con l'introduzione della linea self service e l'informatizzazione dei servizi.



1959

1994

Inaugurazione del nuovo Centro Raccolta in via Apuleio. Inizio dei lavori di ristrutturazione dei locali di Mensa, Igiene Personale e Guardaroba di via Kramer.



1997

1998

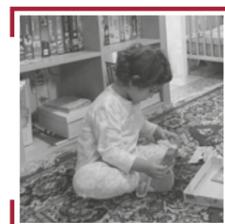
Ampliamento del Poliambulatorio di via Nino Bixio, con la dotazione di una accettazione.



1999

2002

Nascita dell'Area Sociale con la strutturazione del Servizio Accoglienza, del Servizio Sociale e Pedagogico con i progetti di Housing Sociale e Housing First e l'introduzione del Servizio Orientamento Lavoro e Sportello Lavoro.



2003

2005

Inaugurazione del nuovo Poliambulatorio in via Antonello da Messina con Padre Maurizio e il Sindaco di Milano Letizia Moratti.



2009

2010

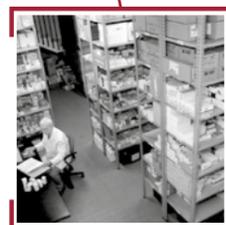
PROGETTI FUTURI

2017

2019



20 Dicembre 1959: Nasce ufficialmente Opera San Francesco per i Poveri, l'inaugurazione con il dottor Grignani, il Cardinal Montini e Fra Cecilio.



Apertura del Poliambulatorio e dello Sportello Distribuzione Farmaci di via Nino Bixio.



Inaugurazione della Mensa ristrutturata di corso Concordia con Padre Maurizio, il Cardinal Martini e il Sindaco di Milano Albertini.



Inaugurazione dell'isola pedonale davanti all'ingresso della Mensa di corso Concordia.



Inaugurazione del nuovo Centro Raccolta in via Vallazze.



Inaugurazione della seconda Mensa in piazzale Velasquez con Pierfrancesco Majorino, il Ministro Generale Fra Mauro Jöhri e Padre Maurizio.



## LE ATTIVITÀ

SERVIZI E TESSERA

MENSA  
MENSA CONCORDIA - MENSA VELASQUEZ

IGIENE PERSONALE

GUARDAROBA

CENTRO RACCOLTA

POLIAMBULATORIO

AREA SOCIALE



## SERVIZI E TESSERA

### UN AIUTO CONCRETO, PRESENTE E FUTURO.

L'aiuto di Opera San Francesco per i Poveri è un gesto concreto a cominciare dai servizi, che sono stati organizzati per rispondere ai bisogni e ai problemi che OSF legge ogni giorno negli occhi dei tanti che chiedono aiuto.

**Avere la tessera di Opera San Francesco per i Poveri** significa poter accedere a tutti i servizi di OSF (tranne il Poliambulatorio e i progetti dell'Area Sociale, per i quali non è necessaria). La tessera può essere richiesta al Servizio Accoglienza di via Kramer e allo sportello dedicato della Mensa di piazzale Velasquez, e viene rilasciata a chiunque si presenti con un documento di identità. A un mese dall'emissione viene effettuato un primo rinnovo dopo un colloquio facoltativo, e poi viene rinnovata ogni tre mesi.

#### Servizio Accoglienza

È il primo momento di incontro e conoscenza con chi ha bisogno di aiuto.

#### Mensa

Risponde al bisogno primario e colma l'ingiustizia più grande: la fame.

#### Igiene Personale e Guardaroba

Dà la possibilità di lavarsi, cambiarsi d'abito e recuperare la dignità.

#### Poliambulatorio

Garantisce il diritto alla salute con medici e professionisti attenti, ambulatori attrezzati e la distribuzione dei farmaci.

#### Centro Raccolta

È il luogo dove si ricevono le donazioni di indumenti e farmaci, che vengono selezionate e stoccate prima di essere distribuite ai Servizi.

#### Servizio Sociale

Risponde alle esigenze e alle problematiche relazionali e sociali.

#### Servizio Orientamento Lavoro

Aiuta a ritrovare fiducia in sé stessi, a riconoscere le proprie forze e a ricominciare.

#### Sportello Lavoro

È il luogo dove domanda e offerta di lavoro si incontrano.

#### Servizio Pedagogico

Costruisce progetti di crescita personali e familiari nella direzione dell'autonomia.

#### Servizio Legale

Offre un supporto per risolvere problematiche legali.

## MENSA

### CI SARÀ SEMPRE FAME, ANCHE DI UNA PAROLA BUONA.

La **Mensa è il servizio storico** di Opera San Francesco per i Poveri grazie al quale chi vive in difficoltà può, e potrà sempre, trovare un pasto nutriente, equilibrato e completo, sia a pranzo che a cena. Ma oltre a poter avere qualcosa da mangiare, in molti arrivano affamati anche di ascolto, di vicinanza, di incoraggiamento, e ai tavoli di OSF fanno di poter trovare sempre una parola buona.

Le due Mense di Concordia e Velasquez accolgono e svolgono in maniera organizzata ed efficace il servizio, per rispondere più adeguatamente alle necessità delle numerose persone povere che vivono a Milano.

Da sessant'anni OSF si identifica in questo servizio voluto proprio da Fra Cecilio, che per primo sfamava ogni giorno i poveri in attesa davanti alla portineria del convento dando loro un piatto di minestra calda.



## MENSA CONCORDIA

DIPENDENTI: 4 | OPERATORI SOCIETÀ\* ESTERNA DI SERVIZI: 13 | VOLONTARI: 158

La Mensa è aperta dal lunedì al sabato dalle 11.30 alle 14.30 e dalle 18.00 alle 20.30.

**Nel 2018, hanno avuto accesso almeno una volta alla Mensa di corso Concordia 15.514 utenti.**

La maggioranza delle persone è composta da uomini (86%) e proviene in gran parte dall'Italia (15%), dal Perù (10%) e dal Marocco (9%). Nella maggior parte dei casi la loro età è compresa fra i 25 e i 54 anni (65%).

Altro dato significativo è rappresentato dalla frequenza dei pasti. Nel 2018 il 94% degli utenti ha avuto accesso al Servizio Mensa almeno una volta a pranzo, e il 63% ha provato almeno una volta sia il pranzo che la cena anche in giorni diversi nell'arco dell'anno.

L'accesso avviene attraverso tre ingressi: uno per tutti quelli che vogliono accedere al servizio, uno con un ascensore per l'accesso delle persone con disabilità fisica, e un terzo ingresso preferenziale per gli anziani e le categorie più deboli, ad esempio le famiglie con minori, le donne in stato di gravidanza e gli ammalati.

Per tutti è necessaria la tessera di accesso fornita da OSF alla registrazione degli utenti nel sistema informatico. L'ambiente è riservato e accogliente e, insieme alla disponibilità dei volontari, regala a tutti un momento di sollievo e conforto. L'organizzazione efficiente consente di soddisfare un numero di richieste giornaliere sempre elevato. Paradossale ma vero, oggi ma anche domani, la povertà ha e avrà ancora il volto della fame.

\*Inservio srl: i servizi effettuati da Inservio srl incidono per il 5% sul totale dei costi di OSF

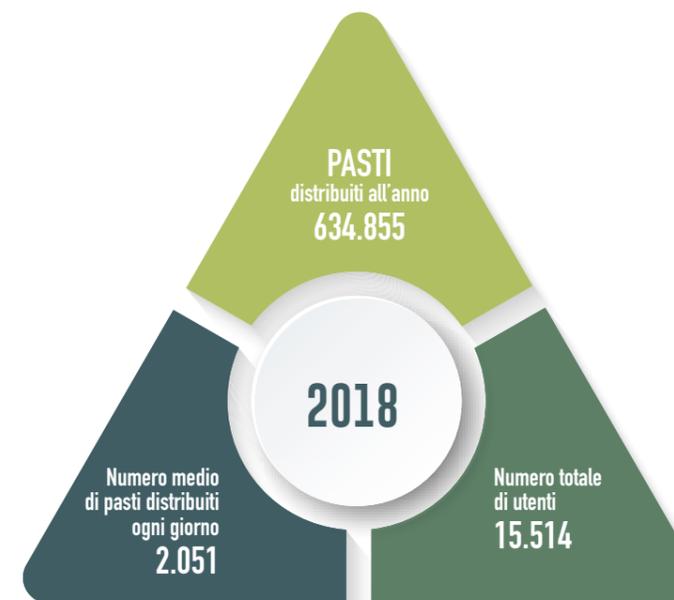
## PRINCIPALI ALIMENTI CONSUMATI NELL'ANNO 2018

ALIMENTO	KG.
FRUTTA	69.207
VERDURE/CONTORNI	61.438
PASTA	35.908
CARNE	34.652
POLPA DI POMODORO	26.481
RISO	18.048
FORMAGGI	12.537
OLIO	10.016
PESCE	8.528
UOVA	8.492
DOLCI	3.768

La grande cucina professionale può offrire al banco self-service un menù stagionale (sette mesi per l'invernale e cinque per l'estivo) che alterna nell'arco della settimana pietanze diversificate. Si dà particolare attenzione anche alle esigenze culturali e religiose delle varie etnie.

Nell'ottica di favorire una dieta alimentare equilibrata, vengono spesso utilizzate donazioni di generi alimentari che, oltre a essere un gesto di solidarietà, riducono sensibilmente il costo delle materie prime e gli sprechi alimentari.

Nel 2018 le risorse economiche che sono state necessarie per l'erogazione del servizio sono state pari a: **€ 1.821.786.**





## MENSA VELASQUEZ

### PRINCIPALI ALIMENTI CONSUMATI NELL'ANNO 2018

DIPENDENTI: 1 | VOLONTARI: 109

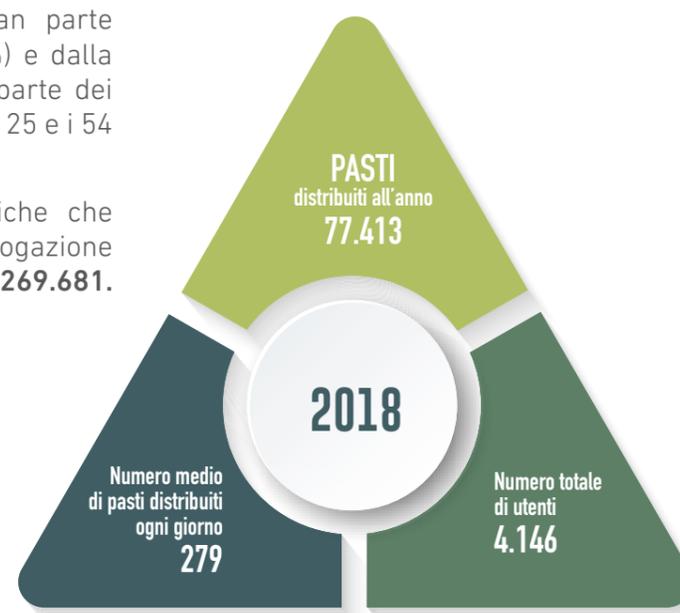
Aperta nell'ottobre del 2017, la **Mensa Velasquez** ha portato a regime la sua attività diventando un **punto di riferimento per i poveri della zona sud-ovest di Milano**.

I volontari sono ormai più di 100 e gestiscono con un cuoco la cucina e l'organizzazione che, tramite una linea di self-service, ogni giorno arriva ad offrire fino a 400 pasti caldi a pranzo.

Nel 2018, le persone che si sono rivolte alla Mensa di Velasquez hanno superato le 4.100 unità. Sono in prevalenza uomini (63%) che provengono in gran parte dal Perù (25%), dall'Italia (23%) e dalla Romania (7%). Nella maggior parte dei casi la loro età è compresa fra i 25 e i 54 anni (58%).

Nel 2018 le risorse economiche che sono state necessarie per l'erogazione del servizio sono state pari a: **€ 269.681**.

ALIMENTO	KG.
FRUTTA	11.550
VERDURE/CONTORNI	7.788
CARNE	6.450
PASTA	3.780
RISO	3.680
POLPA DI POMODORO	3.208
PESCE	2.110
FORMAGGI	1.327
OLIO	1.132
UOVA	687



## IGIENE PERSONALE

DIPENDENTI: 1 | VOLONTARI: 99 (in condivisione con il Guardaroba)

### LAVARE VIA IL DISAGIO È IL PRIMO PASSO PER RITROVARE LA DIGNITÀ.

Quelli che sono gesti quotidiani e abituali come **lavarsi** e **indossare abiti puliti**, per le persone che chiedono aiuto a Opera San Francesco per i Poveri spesso sono operazioni impossibili. OSF lavora per garantire a tutti il diritto di prendersi cura della propria persona. Potersi lavare e vestire dignitosamente è fondamentale per conservare o ritrovare la propria **dignità**, sia in termini **individuali** che nella **relazione con gli altri**. E vedere la trasformazione di persone che tornano a guardarsi allo specchio, a pettinarsi, a sbarbarsi, è motivo di grande soddisfazione, è un segnale importante di ritorno alla vita.

Il **Servizio di Igiene Personale**, composto da 7 box docce uomini, 5 lavandini, 3 lavapiedi più 1 doccia donne in una zona con accesso separato, consente di lavarsi una volta alla settimana, di avere un cambio di biancheria intima pulito, di radersi, di fare pediluvii e - quando necessario - anche trattamenti anti scabbia.

Nel 2018, il servizio ha avuto una media giornaliera di 223 ingressi per un totale annuo di 57.517 prestazioni offerte. Gli utenti che hanno usufruito di questo servizio sono stati 5.092.

Sono persone con storie diverse: molti vivono per strada, alcuni nei dormitori, ma c'è anche chi ha una propria casa e non può permettersi acqua calda e il necessario per lavarsi. Quasi la totalità è di sesso maschile (più del 90%) e nella maggior parte dei casi l'età è compresa dai 25 ai 54 anni (70%).

Sul totale di utenti, in questo caso, la nazione più rappresentata è il Marocco (18%), seguita dalla Romania (11%), dall'Italia (11%) e dall'Egitto (7%). Insieme i quattro paesi rappresentano quasi la metà dell'utenza.



## GUARDAROBA

### PRESTAZIONI NELL'ANNO 2018

DOCCE UOMINI	33.203
DOCCE DONNE	1.661
DOCCE MINORI	29
PEDILUVI	12.181
BARBE	10.425
TRATTAMENTI ANTISCABBIA	18

Il Servizio Igiene Personale è collegato con il Servizio Guardaroba sia come postazione che come gestione. Spazi adiacenti, responsabile e gruppo dei volontari sono in comune. Il punto di forza di questi due servizi è la grande preparazione dei volontari. È un ambito in cui la relazione con l'utente è diretta e molto delicata. La gestione delle richieste richiede attenzione, equilibrio e massima disponibilità. Il rispetto delle regole è determinante per il buon funzionamento dell'attività, è una catena di lavoro che necessita di grande collaborazione, professionalità e flessibilità.

DIPENDENTI: 1 | VOLONTARI: 99 (in condivisione con Igiene Personale)

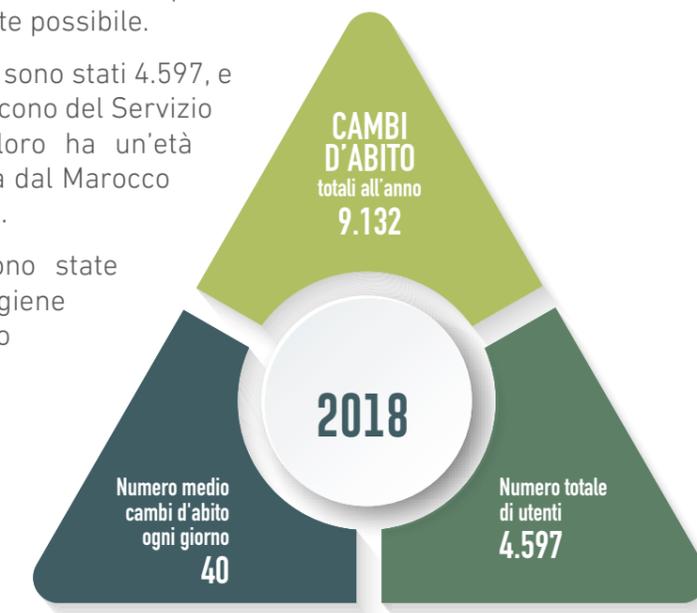
### CALDO E FREDDO CI SARANNO SEMPRE. MA ANCHE LA POSSIBILITÀ DI SCEGLIERE COSA INDOSSARE.

Poter avere vestiti caldi e scarpe per l'inverno, un sacco a pelo per non dormire al gelo, ma anche poter chiedere un abito del proprio colore preferito: i volontari del **Servizio Guardaroba** di Opera San Francesco per i Poveri lavorano per soddisfare al meglio le richieste di tutti gli utenti. In OSF ognuno viene trattato con rispetto e dignità, a tutti viene data la possibilità di scegliere cosa indossare, nessuno è considerato come una persona che, a causa del suo stato, deve indossare solo ciò che capita.

**Il Servizio Guardaroba offre la possibilità di un cambio d'abito completo ogni quattro settimane**, dall'intimo ai giubbotti, dalle scarpe alle coperte. Accoglienza e velocità dei volontari sono indispensabili per soddisfare il maggior numero di richieste possibile.

Nel 2018, gli utenti del Servizio Guardaroba sono stati 4.597, e spesso sono le stesse persone che usufruiscono del Servizio Igiene Personale. La maggior parte di loro ha un'età compresa tra i 25 e i 54 anni (67%) e arriva dal Marocco (15%), dall'Italia (11%) e dalla Romania (8%).

Nel 2018 le risorse economiche che sono state necessarie per l'erogazione dei servizi Igiene Personale con il servizio Guardaroba sono state pari a: **€ 566.327**.





## CENTRO RACCOLTA

DIPENDENTI: 2 | VOLONTARI: 169

### PER POTER ACCOGLIERE, PRIMA BISOGNA RACCOGLIERE.

Il **Centro Raccolta** di via Vallazze è l'anello di congiunzione fra chi dona e chi ha bisogno. La carità organizzata di OSF sarebbe impossibile senza un'attenta e puntuale attività di raccolta e stoccaggio delle donazioni. Dagli abiti alle scarpe, dalle valigie alle coperte, dai sacchi a pelo ai medicinali (integri e non scaduti), il Centro Raccolta di Opera San Francesco è il luogo dove persone e aziende possono donare cose nuove o in buono stato sapendo che tutto quello che affidano a OSF verrà redistribuito a chi ne ha bisogno attraverso i servizi.

Il **Servizio Guardaroba**, il **Servizio Igiene Personale** e il **Servizio Distribuzione Farmaci del Poliambulatorio** di OSF possono svolgere in modo efficiente e puntuale la loro attività proprio grazie ai beni che qui vengono ritirati, controllati e stoccati grazie al lavoro attento e preciso di volontari molto affiatati.

Al Centro Raccolta di OSF i vestiti da uomo, le valigie, le coperte e i sacchi a pelo vengono selezionati, smistati e inviati al Servizio Guardaroba, mentre gli abiti da donna e da bambino vengono distribuiti ad altre organizzazioni. Altri articoli come lenzuola, cuscini, oggetti per la casa, vengono utilizzati per rifornire gli appartamenti dell'Housing Sociale e Housing First. I medicinali sono invece trattati separatamente e portati al Poliambulatorio.

Tutto il materiale che non viene distribuito nei servizi di Opera San Francesco per i Poveri e nelle organizzazioni con cui collabora, viene ritirato da due società che si occupano di commercio all'ingrosso di abbigliamento usato. In questo modo, le donazioni ricevute vengono comunque valorizzate e consentono a OSF di acquistare vestiti, biancheria intima e scarpe nuove da distribuire a chi ne ha bisogno.

Il punto di forza del Centro Raccolta è la consolidata organizzazione che, grazie all'utilizzo di un sistema informatico, consente una precisa registrazione di entrate e uscite dei diversi beni.

Nel 2018 le risorse economiche che sono state necessarie per l'erogazione del servizio sono state pari a: **€ 262.601**.

### PRINCIPALI CAPI DISTRIBUITI NELL'ANNO 2018

MAGLIETTE	26.675
CAMICIE	12.260
PANTALONI	12.143
FELPE	10.062
MAGLIONI	7.798
SCARPE	6.857
GIUBBOTTI	6.400
SCIARPE	4.821
LENZUOLA	1.841
BORSE	1.555
SACCHI A PELO	653

NUMERO CAPI  
distribuiti all'anno  
143.933

2018





# POLIAMBULATORIO

**Volontari: 324**  
 di cui: addetti al front office **29**, addetti controllo e smistamento farmaci **40**, **230** medici (medicina generale, specialisti e odontoiatri), **8** infermieri, **1** OSS, **9** assistenti alla poltrona, **7** farmacisti.

**DIPENDENTI: 21 | CONSULENTI: 7**

## LA SALUTE DEVE DIVENTARE UN DIRITTO DI TUTTI.

La vita in strada, la scarsa igiene, il non nutrirsi regolarmente e correttamente, il degrado, il non prendersi più cura della propria persona; ma anche il dolore della solitudine, la sofferenza per le brutte esperienze e i traumi vissuti: sono tante le cause delle malattie e del malessere delle persone che hanno bisogno di aiuto. Opera San Francesco per i Poveri rivolge un'attenzione particolare ai servizi di **tutela della salute** affinché questo diritto fondamentale sia garantito a tutti, nessuno escluso. Il **Poliambulatorio** si prende cura di chi è fragile e indigente e di chi non può accedere al Servizio Sanitario Nazionale, garantendo prestazioni di medici volontari qualificati.

Il Poliambulatorio di OSF rappresenta un servizio complesso, un insieme di prestazioni di medicina generale, specialistica e odontoiatrica con attenzione alla prevenzione e con la possibilità di erogare terapie farmacologiche.

Nel 2018, a questo servizio si sono rivolte 9.148 persone, provenienti da 110 nazioni differenti. C'è stato un incremento del 6% degli ospiti che arrivano dal Perù (20%), seguiti da quelli provenienti da El Salvador (13%) e dall'Egitto (10%).

La distribuzione di genere è abbastanza equilibrata, ma quest'anno le donne sono diventate prevalenti (51%). La maggior parte dei pazienti ha un'età compresa fra i 25 e i 54 anni (63%).

Il Poliambulatorio è una struttura molto funzionale costituita da una zona accoglienza e una sala d'attesa, una sala per le medicazioni, tre studi dentistici, otto ambulatori per le visite e un servizio di erogazione di farmaci.

### L'attività del Poliambulatorio prevede:

- accettazione del paziente, sua identificazione e verifica del bisogno,
- invio al processo di cura iniziale o quello già identificato in precedenza e prenotato per quel giorno (visite specialistiche),
- erogazione della cura quando necessaria e/o invio ad altre cure sia interne che esterne.

L'attività di coordinamento svolta dalla Direzione del Poliambulatorio, composta dal Direttore Sanitario, dal Responsabile del servizio e dal Coordinatore dei servizi specialistici, garantisce la gestione di questa complessità rendendo più agevole possibile il percorso di cura per il paziente. Nel 2018, è continuata la crescita del numero di prestazioni ambulatoriali richieste, che sono state 36.298 (+5 % rispetto al 2017). Sono aumentate le prestazioni di medicina specialistica, internistica, quelle sulla prevenzione, le manovre sanitarie infermieristiche e gli esami di diagnostica, mentre si è registrato un lieve calo all'interno del servizio odontoiatrico.

Oltre alla medicina di base, sono disponibili più di trenta specialità che permettono di assistere i pazienti anche al manifestarsi di patologie più complesse. Il lavoro di équipe interdisciplinare e le strumentazioni a disposizione degli specialisti consentono un'elevata qualità del servizio.

## PRESTAZIONI NELL'ANNO 2018

MEDICINA SPECIALISTICA	9.884
MEDICINA GENERALE	9.052
PROGETTI SPERIMENTALI	4.684
ODONTOIATRIA	4.277
DIAGNOSTICA	3.274
PSICHIATRIA/ PSICOTERAPIA	2.836
PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE	1.247
STP*	1.044

\* Straniero temporaneamente presente sul territorio.





## DISTRIBUZIONE FARMACI

Nel 2018 è stato introdotto il progetto **Paziente Fragile**, rivolto a due tipologie di persone con più bisogno di aiuto: quelle affette da patologie croniche e da polipatologie che si rivolgono al Poliambulatorio di OSF e non sono iscrivibili al Sistema Sanitario Nazionale, e che hanno problemi in più (psicologici, economici, sociali) oltre a quello della malattia; e quelle che, pur avendo diritto al Sistema Sanitario Nazionale, sono in grave criticità sociale e/o economica, sanitaria, psicologica, associata alla povertà totale, e chiedono di essere prese in carico. Questi utenti hanno bisogno di un'attenzione particolare da parte di OSF: accompagnamento all'interno della strutture a cui non riescono ad accedere in autonomia, counseling sociosanitario, visite specialistiche, cure post ricovero. Il loro stato di bisogno è grave e non sempre è possibile trovare una soluzione, ma l'obiettivo è comunque quello di star loro vicini e cercare di fidelizzarli all'iter terapeutico proposto.

Nel 2018 le risorse economiche che sono state necessarie per l'erogazione del servizio sono state (complessivamente considerando anche lo Sportello Distribuzione Farmaci e il Servizio Psicologia e Psichiatria) pari a: **€ 2.015.011**.

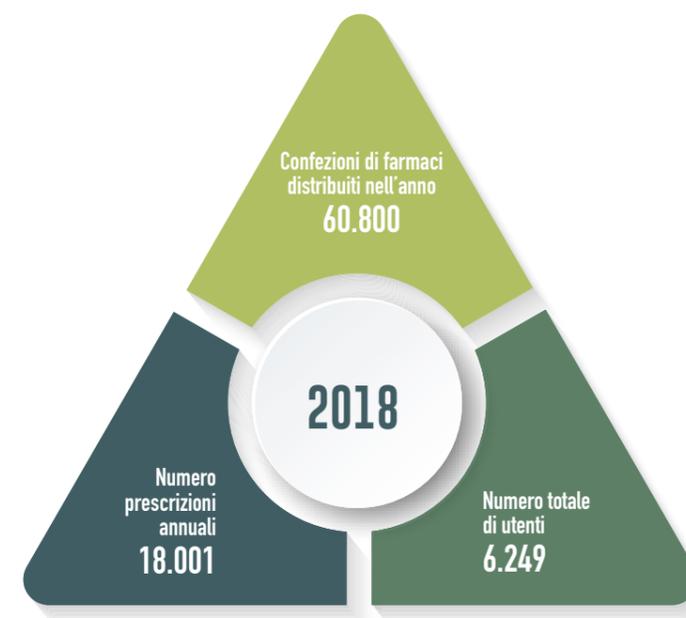
### PRENDERSI CURA OGGI, E CONTINUARE A FARLO ANCHE DOMANI.

Tra i bisogni delle persone che si rivolgono oggi, e si rivolgeranno anche domani, a Opera San Francesco per i Poveri, c'è anche quello di poter accedere alle terapie sanitarie.

Per chi soffre di patologie e ha bisogno di curarsi, all'interno del Poliambulatorio di OSF è attivo anche un **servizio gratuito di distribuzione farmaci**.

L'erogazione dei farmaci necessari per le terapie prescritte dai medici del Poliambulatorio è un passaggio molto importante del percorso di cura che le persone che hanno bisogno di aiuto possono seguire. Può ricevere farmaci anche chi, per comprovati motivi economici, non riesce a sostenere il costo dei medicinali.

I farmaci vengono donati da privati cittadini, aziende o organizzazioni come il Banco Farmaceutico, e sono controllati scrupolosamente e stoccati dai volontari di OSF. Alcuni farmaci indispensabili all'attività del Poliambulatorio vengono invece **acquistati** direttamente.





## SERVIZIO PSICOLOGIA E PSICHIATRIA

### LA PRIMA CURA SARÀ SEMPRE L'ASCOLTO.

Ascoltare i bisogni è, e sarà sempre, importante tanto quanto curarli. Le persone che vivono in condizioni di disagio e di emergenza, di povertà e emarginazione, e si rivolgono a Opera San Francesco per i Poveri, hanno bisogno soprattutto di essere ascoltate. A volte non bastano cibo, docce e vestiti puliti, visite e medicinali, c'è bisogno di un aiuto in più.

Oltre che percorsi di sostegno e psicoterapia individuale, di coppia, familiare e di gruppo, il **Servizio Psicologia e Psichiatria** di OSF offre anche attività di valutazione psicologica e psichiatrica a chi lo richiede in prima persona, ai pazienti segnalati dai medici del Poliambulatorio o dagli enti con cui il servizio lavora in rete. L'equipe è composta da 5 medici psichiatri, 2 neuropsichiatri infantili, 16 psicologi e psicoterapeuti (di cui 3 specializzati nell'età evolutiva e adolescenza), 1 medico legale e 10 mediatori linguistico-culturali, quest'ultimi figure importantissime che fanno da ponte fra il paziente e il terapeuta.

Nel 2018, hanno ricevuto aiuto presso i Servizi di Psicologia e Psichiatria di Opera San Francesco per i Poveri 385 nuovi utenti, di cui 179 uomini e 206 donne. La maggior parte è originaria del Sud e del Centro America (44%), seguono poi l'Est Europa e Balcani (19%) e l'Africa sub-Sahariana (14%); infine gli italiani (12%), gli utenti provenienti dal Nord Africa (6%), e quelli provenienti dall'Asia e Medioriente (5%).

Gli utenti italiani che per la prima volta si sono rivolti a questo servizio nel 2018 risultano essere 44 (di cui 13 donne e 31 uomini). Le altre nazioni di provenienza maggiormente rappresentate sono: Perù (99 utenti), El Salvador (39 utenti), Ucraina (23) e Romania (22 persone). A seguire Nigeria (12 utenti) e altri 48 paesi.

Nelle donne sono stati diagnosticati maggiormente sintomi ansiosi (40%) e disturbi dell'umore (27%), mentre gli uomini hanno presentato per lo più disturbi di dipendenza da sostanze o ludopatia, sintomi psicotici e/o disturbi di personalità e disturbi dell'età evolutiva (DSA o problemi comportamentali).

Il Servizio Psicologia è organizzato per garantire la presenza giornaliera di uno specialista allo "Sportello Psicologia", disponibile per casi particolari emersi durante le visite cliniche o su richiesta spontanea dell'utente. Inoltre, c'è la possibilità di un servizio su appuntamento in seguito a una prima valutazione e/o al caso specifico.

### PRESTAZIONI NELL'ANNO 2018

COLLOQUIO PSICOLOGICO	1.509
PSICHIATRIA	1.063
GRUPPO PSICOLOGICO	146
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	106
MEDICINA LEGALE	25

## AREA SOCIALE

**DIPENDENTI: 11 | VOLONTARI: 89** (presenti all'accoglienza, nel servizio legale e nel gruppo "Noi x voi".)

### AIUTARE A VOLTARE PAGINA E RICOMINCIARE.

Il lavoro di Opera San Francesco non si limita a rispondere alle esigenze primarie di tutte le persone in difficoltà economica e sociale. Oltre a garantire cibo, vestiti e cure mediche, ogni giorno OSF si impegna anche a studiare progetti individuali di sostegno che rappresentino una reale possibilità di cambiamento e possano accompagnare gli utenti verso una nuova autonomia.

**L'Area Sociale offre risposte personalizzate ai bisogni di ciascuno e si articola in sei differenti servizi:** il Servizio Accoglienza, il Servizio Sociale, il Servizio Pedagogico, il Servizio Legale, lo Sportello Lavoro e il Servizio Orientamento Lavoro.

Ciascun servizio presenta specifiche competenze e un diverso livello di approfondimento della relazione con l'utenza. Tutti si avvalgono della Segreteria Organizzativa per il coordinamento delle attività.

Nel 2018 le risorse economiche che sono state necessarie per l'erogazione del servizio sono state complessivamente pari a: **€ 559.815**.

**Dipendenti: 11**  
1 Responsabile d'Area,  
1 Servizio Accoglienza,  
2 Servizio Sociale,  
2 Servizio Pedagogico,  
3 Sportello Lavoro,  
1 Servizio Orientamento Lavoro,  
1 Segreteria Organizzativa



## SERVIZIO ACCOGLIENZA

### LA PORTA DI OSF RESTERÀ SEMPRE APERTA.

L'**Accoglienza** è il primo servizio, la porta d'ingresso per accedere a tutti i servizi di OSF tranne il Poliambulatorio. Provvede a rilasciare e rinnovare la tessera di accesso ai vari servizi, a effettuare i colloqui individuali e a fornire un orientamento preliminare per i servizi interni o offerti sul territorio. Con l'apertura della Mensa di piazzale Velasquez, anche il Servizio Accoglienza è stato raddoppiato con un secondo sportello.



## SERVIZIO SOCIALE

### SPERANZE CONCRETE PER IL FUTURO.

Le persone che vivono un disagio e non sanno dove cercare aiuto, non trovano tante porte aperte nella nostra società. Ma tornare ad avere un tetto sulla testa, o ricominciare a poter contare su sé stessi, per gli ospiti di Opera San Francesco per i Poveri non sono sogni irraggiungibili, sono una speranza concreta. Il **Servizio Sociale** di OSF si occupa dell'orientamento degli utenti che fanno richiesta di un colloquio e dei percorsi di presa in carico delle persone che vengono inserite negli alloggi del Progetto di Housing Sociale.

Tutti gli utenti che accedono a questo servizio trovano un momento di accoglienza e la professionalità di un'assistente sociale che offre a ciascuno un orientamento tagliato su misura della propria situazione.

Il progetto di **Housing Sociale** prevede una serie di azioni che comprendono l'inserimento abitativo temporaneo e gratuito, e la costruzione di un progetto di autonomia personalizzato in coordinamento tra la rete dei servizi pubblici segnalanti e una rete dei servizi di OSF.

OSF dispone di 21 alloggi (9 in affitto con ALER, 1 in affitto da privato; 3 dal patrimonio di beni immobili sequestrati alla malavita organizzata in convenzione con il Comune di Milano, 5 di proprietà di cui 4 derivanti da lasciti, 3 in comodato d'uso da benefattori) in cui sono state inserite 41 persone (37 Housing Sociale e 4 Housing First).

Fra queste persone, 6 sono nuclei familiari e 9 sono singoli. I nuclei familiari ospitati sono per lo più nuclei numerosi e con forti complessità legate alla lingua, alla ricerca lavorativa, alla capacità genitoriale e all'integrazione sul territorio. I singoli provengono da storie di violenza domestica, di discriminazioni di razza e religione, oppure sono figli di nuclei familiari disfunzionali, o hanno problemi di dipendenza da sostanze, o vissuto percorsi carcerari o hanno disturbi psichiatrici.

Per incrementare i progetti di Housing Sociale, OSF ha chiesto ai suoi benefattori la disponibilità di case in cui poter ospitare ancora più utenti bisognosi e fra le offerte arrivate sono stati giudicati idonei 2 nuovi appartamenti, fra cui un trilocale che permetterà, nel 2019, di ospitare il primo nucleo di 6 persone.

DATI RELATIVI  
ALL'ACCOGLIENZA  
Kramer



DATI RELATIVI  
ALL'ACCOGLIENZA  
Velasquez





## SERVIZIO PEDAGOGICO

### PRENDERE PER MANO CHI NON CE LA FA A CAMMINARE DA SOLO.

Il **Servizio Pedagogico** di Opera San Francesco per i Poveri svolge attività di formulazione e realizzazione di Progetti Educativi Personalizzati volti a promuovere lo sviluppo equilibrato della personalità e delle potenzialità di ciascun utente ospitato negli alloggi del progetto di Housing Sociale e Housing First.

All'interno del progetto di **Housing Sociale**, il Servizio Pedagogico ha seguito 37 persone che, a seconda dei bisogni rilevati nei singoli ospiti, hanno perseguito i seguenti macro-obiettivi: il sostegno alla genitorialità per le famiglie, la socializzazione e l'integrazione sociale, la promozione del benessere psicosociale, la gestione del denaro e la ricerca attiva del lavoro (in collaborazione con il Servizio Orientamento Lavoro).

Altra attività significativa è il progetto di **Housing First**, dedicato in modo specifico alle persone senza dimora: gli operatori incontrano le persone in strada e le inseriscono in appartamenti presi in affitto e reperiti dal mercato privato. Le 4 persone inserite vengono quindi seguite dagli operatori per periodi anche di lunga durata. Alla fine del 2018, Opera San Francesco, come membro di un'ATI (Associazione Temporanea di Intenti), ha vinto il primo bando del Comune di Milano per l'Housing First. Sono dunque iniziati gli incontri preliminari volti all'inserimento nel progetto di persone senza dimora in collaborazione con l'ente pubblico.

Nell'anno 2018, inoltre, gli operatori hanno ampliato e diversificato l'offerta educativa, organizzando attività e laboratori in base ai bisogni e alle richieste dell'utenza.

In particolare è stato organizzato un laboratorio creativo in collaborazione con il Museo dei Cappuccini di via Kramer.



## SERVIZIO LEGALE

### NESSUNO SARÀ SOLO DI FRONTE ALLE DIFFICOLTÀ.

Quando si è in condizione di estrema povertà, quando a causa di percorsi sbagliati o di dolori improvvisi si smarrisce la strada, quando ci si arrende di fronte alle difficoltà e ci si lascia andare, spesso ci si trova davanti anche a problemi di natura legale.

Il **Servizio Legale** di Opera San Francesco per i Poveri offre, e garantirà sempre, anche attività di consulenza e assistenza a chi ha bisogno di aiuto sulle problematiche legali.

Concretamente viene offerto agli utenti un servizio a cadenza settimanale, con la possibilità di un colloquio con uno degli 8 avvocati volontari e 3 consulenti. Tutti gli avvocati si occupano di Diritto Civile, eccetto 2 che trattano il Diritto Penale.

Nel 2018 le consulenze effettuate dagli avvocati sono aumentate rispetto all'anno precedente, sono state 78 con 10 prese in carico. I problemi più frequenti per i quali gli utenti chiedono assistenza sono: i mancati pagamenti di stipendi e/o di contributi INPS, i contratti irregolari di locazione, i licenziamenti immotivati e altre questioni legate al lavoro, agli sfratti e alle espulsioni.



## SERVIZIO ORIENTAMENTO LAVORO

### INDICARE LA STRADA A CHI VUOLE RICOMINCIARE A LAVORARE.

Molte volte è la perdita del lavoro la ragione per cui nella vita ci si perde. Opera San Francesco per i Poveri offre un servizio di orientamento a tutti quelli che vogliono riscattarsi e ricominciare a lavorare, e mette a loro disposizione professionisti preparati che li guidano passo dopo passo a reinserirsi nel mondo del lavoro fino a riconquistare l'indipendenza.

Attraverso una serie di colloqui mirati in cui vengono valutate le attitudini personali, aiutando gli utenti nella stesura dei curricula, organizzando brevi corsi di alfabetizzazione digitale e anche con simulazioni di colloqui di lavoro, si cerca di rendere l'ospite consapevole di sé e della realtà occupazionale per poter effettuare scelte autonome ed efficaci.

Nel 2018, il **Servizio Orientamento Lavoro** di OSF è aperto agli utenti che nel Servizio Accoglienza chiedono un aiuto in merito al loro reinserimento nel mercato del lavoro. A questo proposito sono stati informati e preparati i volontari.

Con *Farecentro*, servizio di ascolto e accompagnamento dell'*Istituto Beata Vergine Addolorata*, è cominciato un confronto per far conoscere questo servizio, poterlo sperimentare presso il loro centro e far nascere una collaborazione volta al miglioramento dei servizi.

## SPORTELLO LAVORO

### AVVICINARE CHI CERCA LAVORO A CHI LO OFFRE.

Per chi è alla ricerca di un lavoro serio e stabile, non è mai facile capire dove andare e a chi rivolgersi concretamente.

Lo **Sportello Lavoro** di Opera San Francesco è un ponte fra chi cerca lavoro e le aziende e le famiglie che sono alla ricerca di figure professionali competenti. Un servizio che nasce con la principale motivazione di attivare strumenti per favorire i processi di inclusione lavorativa e sociale.

Per continuare ad operare in modo professionale e per ampliare i servizi in favore degli utenti, OSF ha creato una nuova partnership con Le Vele (Aut.Min. Lav.n.13/1/0027850/03.03 del 27/11/2007), Fondazione di partecipazione senza scopo di lucro che da oltre 14 anni promuove iniziative in ambito sociale. OSF ha scelto Fondazione Le Vele poiché è tra le maggiori realtà lombarde nell'ambito della formazione professionale, strumento ad oggi particolarmente efficace per avvicinare le persone alla ricerca di un nuovo impiego e per le richieste dettate dal mercato del lavoro.

Il servizio di ricerca e selezione per famiglie e aziende ha tariffe altamente competitive rispetto a quelle previste dalla legge. I servizi rivolti alle persone in cerca di occupazione, invece, sono del tutto gratuiti poiché il vero guadagno per OSF, e di rimando per lo Sportello Lavoro, non è quello monetario, bensì è il benessere della famiglia, dell'azienda e dei loro futuri dipendenti.

Inoltre lo Sportello Lavoro di OSF fornisce consulenza alle famiglie, effettuando gli incontri con i familiari presso gli ospedali, le case di riposo e le RSA. Infine fornisce supporto per le pratiche amministrative agevolando l'instaurazione del rapporto di lavoro domestico tramite la collaborazione di uno Studio di Consulenza del Lavoro.

Lo Sportello ha un'attenzione particolare per le donne (80% delle assunzioni effettuate) per i giovani, per i soggetti deboli e/o svantaggiati (come ad esempio le categorie protette, gli over 50 o le persone in regime di detenzione).

Attraverso questo servizio, OSF vuole favorire l'integrazione sociale delle persone diffondendo con strumenti pratici ed efficaci la propria convinzione che, attraverso il lavoro, si può ridare dignità ad ogni essere umano.

### DATI RELATIVI ALLO SPORTELLO LAVORO NELL'ANNO 2018

COLLOQUI EFFETTUATI	209
CONSULENZE ALLE FAMIGLIE	150
CURRICULA PERVENUTI	2.300
CONTRATTI AVVIATI	74
POLITICHE ATTIVE STIPULATE	18

(tirocini extracurricolari; progetti dote unica lavoro e garanzia giovani)



# RETE DI SUSSIDIARIETÀ

## MENSA

Associazione Banco Alimentare della Lombardia

## CENTRO RACCOLTA

Fondazione Progetto Arca ONLUS

## POLIAMBULATORIO

Ronda della Carità

Cena dell'Amicizia

Opera Cardinal Ferrari

Caritas Ambrosiana

Fondazione Progetto Arca ONLUS

City Angels

Ordine dei Medici di Malta

Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Milano

Andi (Associazione Nazionale Dentisti Italiani)

Università Statale di Milano - CdI in Assistenza Sanitaria

Farsi Prossimo ONLUS Società Cooperativa Sociale

Etnopsichiatria Ospedale Niguarda

Università di Urbino

Università Bicocca Milano

GRT (Gruppo per le Relazioni Transculturali)

Rete Sprar (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati)

Aeris Cooperativa Sociale, Vimercate

Medici Volontari Italiani

Centro San Fedele

Fondazione Somaschi

Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico

Istituto Clinico Città Studi di Milano

Istituto Stomatologico

ASST Fatebenefratelli Sacco

Policlinico di Monza

ATS Milano Regione Lombardia

Banco Farmaceutico

Fondazione Bracco

Dottor Sorriso ONLUS

Comune di Milano Assessorato Politiche Sociali e Salute

New York University

S.I.M.M. (Società Italiana di Medicina delle Migrazioni)

MAC (Movimento Apostolico Ciechi)

Fatebenefratelli Sacra Famiglia Erba

## AREA SOCIALE

Aler (Azienda Lombarda Edilizia Residenziale)

Università Cattolica del Sacro Cuore

Università Bicocca

Comune di Milano Assessorato Politiche Sociali e Salute

Caritas Ambrosiana

Sicet (Sindacato Inquilini Casa e Territorio)

Associazione IsempreVivi

Associazione Cascina Biblioteca

Associazione Terza Settimana

Associazione Qigajon

Celav (Centro di Mediazione al Lavoro)

MAC (Movimento Apostolico Ciechi)

APS Colore

Fondazione Pellegrini

Centro Aiuto Stazione Centrale

Centro Francescano Maria Della Passione

Liceo Carlo Tenca

Fio.PSD

Fondazione Le Vele

Cooperativa Sociale Pepita



**I BISOGNI DEL FUTURO  
LA RISPOSTA DI OSF**



## VECCHI E NUOVI POVERI

La povertà in Italia è fortemente aumentata dall'inizio della crisi nel 2008 e non accenna a diminuire, stante la difficile ripresa in termini occupazionali, che colpisce soprattutto i più giovani, e il danno che ciò ha comportato sul capitale umano e le chances di vita di intere coorti di giovani. Questo danno è particolarmente evidente nel Mezzogiorno, che, avendo già in partenza un'economia più fragile, ha perso la maggioranza dei posti di lavoro distrutti in Italia dalla crisi e ha visto una forte ripresa della emigrazione dei suoi abitanti più giovani e più istruiti.

In termini numerici, non vi è molta diversità tra il Nord e il Sud del paese. Ma, considerando la minore numerosità della popolazione nel Mezzogiorno, l'incidenza è molto maggiore in queste regioni, una caratteristica della povertà italiana ahimè costante dall'epoca dell'Unità d'Italia. Considerando la sola povertà assoluta, ovvero l'impossibilità a consumare un paniere di beni essenziali, nel 2017 (ultimo anno per cui sono disponibili i dati), dei 5.058.000 individui stimati in povertà assoluta, 1 milione e 843 mila persone in questa condizione vivevano al Nord, 672 mila al Centro, due milioni e 84 mila nel Mezzogiorno. Ma, in termini di percentuale sulla popolazione, a fronte di una media nazionale dell'8,4%, erano rispettivamente il 7% al Nord, il 6,4% al Centro, l'11,4% nel Mezzogiorno. Se consideriamo le famiglie, rispetto a una media nazionale del 6,9%, si trovava in povertà assoluta il 10,3% delle famiglie nel Mezzogiorno, a fronte di poco più della metà, 5,9% nel Nord (5,1% al Centro).

Oltre alla maggiore concentrazione della povertà nel Mezzogiorno, un'altra caratteristica di lungo periodo della povertà nel nostro paese è il fatto che essa riguardi più le famiglie con figli di quelle senza figli (coabitanti) o formate da una persona sola, soprattutto se i figli sono minorenni. Questa caratteristica si è accentuata negli anni della crisi, nella misura in cui le persone anziane – che tipicamente vivono in coppia senza figli o da sole – sono state le uniche a non subire un peggioramento della propria condizione (anche se tra il 2016 e il 2017 si nota un peggioramento). Su 1 milione e 778 mila famiglie in povertà assoluta, infatti, lo è il 10,5% delle famiglie con almeno un minore, il 9,5% se un solo minore, 9,7% se due minori, il 20,9% se tre o più minori (era il 18,3% nel

2015, balzato a 26,8% nel 2016). Risultava invece povero il 2,6% delle famiglie composte da una coppia di anziani e il 4,6% delle persone (per lo più donne) anziane che vivevano da sole.

Non stupisce, alla luce di questi dati, che a livello individuale la povertà dei minorenni e dei giovani fino ai 34 anni superi quella degli adulti e comprenda quasi la metà di tutti gli individui poveri. Nel 2017 erano in condizione di povertà assoluta un milione e 208 mila minori (12,1% di tutti i minori) e 1 milione 112 mila giovani tra i 18 e i 34 anni (10,4% di fascia di età, in aumento). Gli anziani ultra sessantacinquenni erano 611 mila (il 4,6% della fascia di età).

Va, infine, sottolineata la forte presenza di povertà tra le famiglie straniere regolarmente residenti. Nelle regioni del Nord, dove sono maggiormente presenti, costituiscono la maggioranza delle famiglie in povertà, specie assoluta e a livello nazionale costituiscono il 30% di tutti i poveri assoluti.

Ridurre il loro accesso al reddito di cittadinanza sulla base di requisiti più stringenti che per gli autoctoni e contrari al diritto internazionale ed europeo, significa escludere da questa misura di sostegno di ultima istanza una buona fetta di poveri assoluti, tra cui molti bambini e ragazzi, accentuando la loro vulnerabilità nel processo di crescita. Tutte le ricerche nazionali e internazionali, infatti, mostrano come nascere e crescere in povertà abbia effetti sulla salute e persino sulla prevenzione, sullo sviluppo cognitivo, sulle opportunità di vita in generale. Si aggiunga che i bambini e ragazzi poveri e le loro famiglie – autoctone o migranti che siano – vivono spesso in aree con scarsa presenza di servizi e opportunità educative di qualità – dal nido, al tempo pieno scolastico, a parchi e attrezzature sportive accessibili – anche se questo è più vero nel Mezzogiorno che nelle città del Nord e in parte del Centro. Proprio i bambini che avrebbero bisogno di una maggiore dotazione di risorse pubbliche per compensare lo svantaggio della condizione economica inadeguata sono spesso quelli che ne ricevono di meno. La stessa idea che esista, accanto alla povertà economica, una povertà educativa ha incominciato appena a fare i primi passi nell'agenda politica e non riesce ancora a informare il modo in cui si programmano i servizi educativi e le infrastrutture sociali in senso lato a livello locale.



## I MILLE VOLTI DELLA POVERTÀ

Non può stupire che il fenomeno dei NEET, dei giovani che né studiano né lavorano – per i quali l'Italia ha un poco virtuoso primato –, sia particolarmente concentrato nei giovani di famiglie economicamente più svantaggiate, con poco capitale sociale e culturale, spesso lasciati al loro destino dopo percorsi scolastici accidentati, più nel Mezzogiorno e più tra le ragazze, che subiscono lo svantaggio aggiuntivo di essere considerate meno meritevoli di investimento formativo perché destinate al matrimonio.

Va, infine, segnalato che la povertà, anche quella assoluta, è certo legata alla mancanza di lavoratori in famiglia. Ma riguarda sempre più anche famiglie di lavoratori, specie se monoreddito e/o numerose: madri sole, famiglie con tre figli e più in cui un solo genitore lavora mentre l'altro è sovraccaricato dal carico di lavoro familiare.

L'Italia, in effetti, insieme a Grecia, Romania e Spagna, è uno dei paesi UE in cui il rischio di essere poveri su base familiare nonostante si abbia una occupazione è tra i più alti e sistematicamente in crescita almeno dall'inizio della crisi. Nel 2017 risultava in povertà assoluta il 6,9% delle famiglie in cui la persona di riferimento era occupata dipendente, a fronte del 6,3% di tutte le famiglie, ma il 12,6% se si trattava di un operaio o assimilato.

Sono più protette le famiglie con almeno due occupati, in particolare, quando ci sono figli, quelle in cui sono occupati sia il padre sia la madre. Ma perché ciò sia possibile, oltre a un aumento della domanda di lavoro, occorre anche un rafforzamento sia delle qualifiche sia dei salari, da un lato, sia strumenti di conciliazione famiglia-lavoro dall'altro. Aiuterebbe anche una riforma dei frammentati e inefficienti sostegni per il costo dei figli.

Quanto ai poveri senza lavoro e alle loro famiglie, sono certo necessari, accanto al sostegno al reddito, strumenti di accompagnamento al lavoro e di rafforzamento delle capacità professionali. Ma nei casi più gravi è necessario un sostegno più complessivo alla acquisizione di capacità più generali.

**Prof.ssa Chiara Saraceno**

La povertà ha mille volti. Chiamiamola come vogliamo, ma significa sempre una cosa sola: profondo disagio, che sfocia nell'esclusione.

C'è la povertà economica, che è povertà alimentare ed educativa. E c'è ovviamente anche una povertà legata all'abitazione. La crescente emergenza abitativa e la necessità di trovare soluzioni efficaci a chi cerca casa.

Lo sanno bene gli operatori e i volontari dell'Opera San Francesco per i Poveri. Ci sono 21 mila bambini che non mangiano abbastanza a Milano, ci sono migliaia di famiglie dietro questi bambini. È un dato impressionante perché riguarda una città che oggi viene considerata tra le più importanti in Europa. La povertà è nelle zone di provincia, nei paesini più isolati e lontani. Se non ci fossero realtà come OSF e altre organizzazioni non profit che si prodigano, la situazione del nostro Paese sarebbe ben peggiore. C'è una povertà educativa che riguarda i giovani, che fa sì che non abbiano gli anticorpi adeguati per reggere alla competizione che chiede loro il futuro. Competizione, ecco. Questa parola che è stata portata all'eccesso. Dobbiamo competere con tutto e con tutti. Stiamo trasformando ogni cosa in una gara, e ovviamente, il risultato di tutto ciò è che lasciamo indietro gli ultimi.

Il futuro e la serenità delle persone si basa su tre fattori fondamentali e concreti: la casa, il lavoro e la salute. La povertà spesso si insinua come un grimaldello cattivo laddove non vi sono relazioni e una comunità capace di tenere insieme le persone. Le comunità che abbiamo in mente sono luoghi, spazi condivisi, paesi, ma anche un piccolo cortile, dove le persone sanno ancora stare insieme e condividere anche i problemi, trovando aiuto quando hanno bisogno.

**Avv. Giuseppe Guzzetti**



## MANUTENZIONE STRAORDINARIA PER LE FONDAMENTA

S'è diffusa in città una specie di euforia. Ne sono contagiati in molti. Chi va in giro per il mondo lo dice con una certa fierezza: io sono di Milano! Chi chiacchiera al bar con gli amici ripete le parole insegnate da una comunicazione standard: si assicurano e si confermano che le cose vanno a gonfie vele: invasione di turisti, prospettive dell'innovazione, eccellenza degli ospedali, attrattiva delle università, leader della moda, dell'enogastronomico, del design, ecc.

L'euforia è una sensazione piacevole e può fare del bene. Dà slancio all'impegno più di ragionamenti e imperativi, stimola la creatività, facilita collaborazioni passando sopra a meschinità e spigolosità.

L'euforia diffonde fiducia e rende volentieri disponibili alle feste, agli apericena e all'happy hour.

Certo non è l'abituale stato d'animo dei saggi. I saggi, infatti, abitano piuttosto le ore del mattino e i giorni feriali: anche di fronte ai palazzi che si innalzano ambiziosi e bizzarri si domandano come siano le fondamenta.

Forse il Bilancio Sociale dell'OSF potrebbe essere una specie di visita guidata alle fondamenta della città.

Curiosando nelle fondamenta mi sono reso conto che è necessaria una seria manutenzione: la città infatti è stata costruita con materiale di ogni genere, di eccellenza e di scarto, e con un confluire di competenze e incompetenze, lungimiranza e meschinità.

Propongo un po' di manutenzione straordinaria per quel fondamento della città che si chiama "relazioni tra la gente". La città infatti si fonda sulle relazioni e si deve constatare che si sono tessute molte buone relazioni. Si scopre dappertutto gente che si prende cura di chi gli sta vicino, dedica tempo, risorse e competenze per parenti e sconosciuti, e così la città diventa solidale, attenta ai più fragili, abitabile e rassicurante. Ma c'è troppa gente relegata in solitudine, troppe persone che si chiudono in un ghetto, troppi che cercano sicurezza nell'indifferenza e nell'isolamento. Le relazioni tra la gente hanno bisogno di manutenzione.

Propongo un po' di manutenzione straordinaria per quel fondamento della città che si chiama "speranza". I talenti si moltiplicano, il tempo è messo a frutto, la collaborazione si rivela produttiva se si condivide uno scopo, o, meglio, il desiderio di giungere a una terra promessa. Ora sembra che la speranza sia stata sostituita dagli obiettivi di crescita: forse anche per questo tante giovani vite si sprecano nelle dipendenze e nell'inconcludenza; forse anche per questo l'idea che la vita sia una vocazione è stata censurata. La speranza ha bisogno di manutenzione.

Propongo un po' di manutenzione straordinaria per quel fondamento della città che si chiama "cultura". Se si vuole tenere in piedi la città e non soltanto offrire una organizzazione di servizi sarà bene ricordarsi un po' della storia che ha dato volto alla città intorno al Duomo, sarà bene ragionare un po' di umanesimo per avere una certa idea della persona, dell'uomo e della donna, della famiglia, del lavoro, della giustizia, della festa, sarà bene mettere un po' d'ordine tra le priorità perché il bene comune non sia uno slogan. Una città che diventa una babele dove la gente non si capisce è prossima alla disgregazione. La cultura ha bisogno di manutenzione.

Propongo un po' di manutenzione straordinaria per quel fondamento della città che si chiama "ecologia integrale". Papa Francesco raccomanda di far evolvere la sensibilità ecologica, che è un po' di moda, verso una ecologia integrale che abbia cura dell'ambiente inteso come abitazione dell'umanità, vissuto con rispetto e goduto con gratitudine e custodito per le generazioni a venire. Mi sembra che è uno stile di vita che si deve ancora imparare. L'ecologia integrale ha bisogno di manutenzione.

Le fondamenta danno sicurezza alla casa. Altrimenti l'euforia di una festa può finire nella tragedia di un crollo. Non trascurate la manutenzione!

**Mons. Mario Delpini**  
*Arcivescovo di Milano*



## LA RISPOSTA DI OSF NUOVI CAMPI DI AZIONE E NUOVI PROGETTI

### OSF GUARDA AVANTI DA SEMPRE.

Se si potesse sintetizzare con una sola immagine Opera San Francesco per i Poveri, sarebbe una foto in movimento.

Già nel 1959, il suo fondatore Fra Cecilio Cortinovis parlava di "carità nella forma più consona alle esigenze sociali del momento", in qualche modo prevedendo quello che OSF sarebbe diventata, tracciandone la strada e indicandone la missione: continuare ad aiutare sempre, tutti, secondo i loro bisogni.

La vita insegna che alcuni disagi restano gli stessi, ma altri cambiano con il cambiare dei tempi, e OSF adegua e rimodula le sue risposte con il mutare della società.

In 60 anni Opera San Francesco per i Poveri ha distribuito milioni di pasti, in particolare dal 1994 (anno in cui sono stati informatizzati i suoi servizi) fino al 2018, è stato calcolato che ne sono stati serviti ben 15.205.565 e sono state garantite più di 950.000 prestazioni di Igiene Personale, distribuiti più di 1.700.000 capi d'abbigliamento e elargite più di 700.000 prestazioni mediche.

Ma ogni singolo aiuto è uno stimolo per andare avanti, per ridare speranza ad un numero sempre maggiore di persone che vivono in difficoltà.

Opera San Francesco per i Poveri continua a lavorare a nuovi importanti progetti. Nei prossimi anni sono previsti: il potenziamento e l'ampliamento del Servizio Guardaroba che verrà riorganizzato per offrire cambi d'abito anche alle donne; la ristrutturazione del Servizio Igiene Personale per migliorare la qualità dell'offerta. Anche i servizi dell'Area Sociale andranno nella direzione di una sempre maggiore personalizzazione nella presa in carico delle persone e di un accompagnamento quotidiano in percorsi di riscatto e di riabilitazione.

Quando arriveranno domande nuove, OSF sarà pronta a dare le sue risposte. In altri termini, OSF vuole continuare a dare una mano a chi vive in difficoltà.



**IL VALORE GENERATO**



## IL VALORE GENERATO

### L'AIUTO HA SEMPRE UN GRANDE VALORE.

**Opera San Francesco per i Poveri realizza tutti i giorni attività che generano un valore sociale** con effetti che vanno ben oltre i risultati economici e quantitativi.

Dalla valorizzazione economica dei servizi calcolata basandosi sui prezzi di mercato, è evidente che OSF opera - e opererà anche in futuro - in modo virtuoso. Ogni euro ricevuto in donazione, OSF riesce a farlo fruttare come se valesse molto di più grazie ad un'efficace ed efficiente gestione unita alla capacità di organizzare al meglio le risorse interne ed esterne e alla gratuità delle prestazioni professionali (volontari) e delle donazioni (denaro e merci).

Per questo motivo i risultati restituiti da OSF sono maggiori rispetto a quelli che potrebbero essere raggiunti solo con le risorse raccolte dall'organizzazione, e i principali servizi offerti gratuitamente da OSF ai poveri possono essere valutati in termini monetari attraverso delle stime rispetto a quelli che sono i valori di mercato.

### VALORE RESTITUITO NEL 2018

	VALORE UNITARIO	QUANTITÀ	TOTALE (moltiplicazione)
Pasti	€ 8,00	712.268	€ 5.698.144,00
Docce (uomini, donne, bambini)	€ 10,00	34.893	€ 348.930,00
Pedituvi	€ 1,00	12.181	€ 12.181,00
Barbe	€ 1,50	10.425	€ 15.637,50
Cambi d'abito	€ 23,50	9.132	€ 214.602,00
Prestazioni Poliambulatorio	€ 93,89	36.298	€ 3.408.149,90
Farmaci erogati	€ 10,92	60.800	€ 663.944,00
Ore Volontariato	€ 30,00	90.000	€ 2.700.000,00
Valore Housing Sociale e First	€ 6.000,00	21	€ 126.000,00
<b>TOTALE VALORE RESTITUITO 2018</b>			<b>€ 13.187.828,40</b>

Il valore dei diversi servizi è frutto di una stima prudentiale che tiene conto dei seguenti valori unitari:

- Per i pasti, il prezzo minimo che il povero dovrebbe sostenere per ottenere un pasto equivalente (indicativamente il valore di un Ticket Restaurant);
- Per gli indumenti forniti in occasione dei cambi d'abito, il prezzo al dettaglio che l'utente avrebbe dovuto sostenere per il loro acquisto in un qualsiasi grande magazzino della città abbattuto del 50%, trattandosi in alcuni casi di capi usati;
- Per i servizi per l'Igiene Personale, oltre il valore della prestazione, ciò che viene consegnato all'utente che usufruisce dei vari servizi (sapone, biancheria intima, rasoio, schiuma da barba);
- Per le prestazioni mediche ricevute, i tariffari regionali e poi il prezzo che il povero dovrebbe sostenere per ottenere le medesime prestazioni ricevute da OSF presso altre strutture sanitarie accreditate;
- Per i farmaci distribuiti, il prezzo che il povero dovrebbe sostenere per l'acquisto in una farmacia;
- Per gli appartamenti ceduti gratuitamente ai nostri ospiti abbiamo considerato un canone medio d'affitto di € 500 mensili.

Infine il contributo offerto dai volontari nei diversi servizi è stato valorizzato al costo che OSF avrebbe dovuto sostenere impiegando una quantità equivalente di lavoro retribuito e considerando i livelli retributivi del contratto UNEBA, applicato al personale di OSF.

Il valore degli aiuti offerti gratuitamente ai poveri nel 2018 è stato di oltre 13 milioni di euro.

**Per ogni euro generosamente ricevuto dai donatori, OSF restituisce ai poveri un aiuto pari a un valore di € 1,51 con un rendimento della donazione del 151%.**

Inoltre, un'efficace ed efficiente gestione permette a OSF di organizzare al meglio le risorse interne ed esterne rivalorizzate, moltiplicando gli impatti prodotti. Questi sono risultati difficilmente quantificabili in quanto riguardano dimensioni più qualitative, come il raggiungimento dell'autonomia degli utenti, ma che sicuramente generano una riduzione dei costi sociali di assistenza oltre che un aumento della sicurezza e dell'ordine pubblico.



## LE RISORSE

VOLONTARI

VOLONTARIATO AZIENDALE

PERSONALE DIPENDENTE

RISORSE FINANZIARIE

DONAZIONI

BILANCIO

5X1000 - EREDITÀ E LASCITI

RISORSE IN NATURA

INDICI VIRTUOSI DEL MODELLO OSF



## ANNI DI SERVIZIO VOLONTARI

DA OLTRE 15 ANNI	83
DA OLTRE 10 ANNI	112
DA OLTRE 5 ANNI	218
FINO A 5 ANNI	561
<b>TOTALE</b>	<b>974</b>

## VOLONTARI

### UNA MANO ALL'UOMO OGGI, DOMANI, SEMPRE.

Da 60 anni Opera San Francesco per i Poveri può contare sul sostegno dei suoi volontari: persone generose che mettono ogni giorno a disposizione di chi ha bisogno il loro tempo, le loro braccia, la loro professionalità. Il binomio dipendente-volontario è il punto di forza su cui poggia tutta l'organizzazione di OSF. Il clima collaborativo tra personale dipendente e volontario infatti, permette di offrire un servizio professionale e funzionale alla continuità operativa dei servizi stessi. La ricerca di un'accoglienza di qualità a favore dei poveri richiede spinte motivazionali capaci di rinnovarsi nel tempo, che solo un volontariato selezionato è in grado di garantire.

Negli anni l'impegno e la crescita del numero dei volontari sono stati continui (nel 2018 +7,5%) contribuendo a rendere sempre più visibile i risultati concreti dell'attività, permettendo allo stesso tempo di rispondere anche alla crescita delle persone che chiedono un aiuto, ormai non solo per i servizi primari. Oggi infatti alcuni servizi vengono erogati solo grazie alla presenza dei volontari e alla loro responsabilità.

Le domande degli aspiranti volontari sono aumentate nel 2018 del 12% rispetto al 2017 (si è passati da 898 domande a 1.003).

Ogni anno vengono donate a OSF circa **90 mila ore di volontariato** che rappresentano un notevole valore sociale ed economico.

Il **96%** dei volontari opera direttamente nei **servizi**. Significativa è inoltre la "fedeltà" delle persone che decidono di mettersi al servizio di OSF. il **42%** è in OSF da **oltre 5 anni**.

La proporzione di uomini e donne fra i volontari è abbastanza omogenea, mentre netta è la presenza di persone over 50 (76%). Si tratta di un volontariato qualificato presente in tutte le realtà di OSF: sia nei servizi diretti sia nelle attività di supporto.

I volontari, oltre a dare un aiuto concreto, devono tenere un comportamento teso a valorizzare e a promuovere la dignità di chi è povero e bisognoso. Per questo è essenziale che condividano completamente i principi, i criteri e gli strumenti di OSF. L'inserimento dei volontari avviene mediante un **percorso organizzato** che tiene conto delle specifiche richieste di ogni servizio e delle domande di volontariato. Anche nel 2018 i volontari hanno partecipato ad incontri formativi tenuti dai responsabili dei servizi e dal coordinatore del Volontariato con l'obiettivo di conoscersi meglio e di condividere idee e fatiche. A ciascun volontario viene consegnato un regolamento interno che permette ai servizi di funzionare in modo ordinato e corretto, affinché ognuno si senta responsabilizzato a svolgere mansioni ben definite e l'accoglienza dei poveri proceda in modo ordinato attraverso la collaborazione e il gioco di squadra.

Oltre che nell'ambito del singolo servizio, il rapporto con i volontari viene attentamente curato anche a livello istituzionale; ai volontari viene inoltre riconosciuto (per un ammontare annuo nel 2018 di € 19.486,90) il rimborso per eventuali spese sostenute nell'esercizio della loro attività.

Il servizio che ha fatto registrare il maggior numero di nuovi inserimenti è stato il Poliambulatorio (87), compresi anche i volontari dell'accettazione, infermieri, personale sanitario e addetti allo smistamento della farmacia. A seguire vengono il Servizio Mensa (59), il Centro Raccolta (25), il Servizio Igiene Personale/Guardaroba (24), e il Servizio Accoglienza dell'Area Sociale (6). Completano il quadro 19 volontari addetti ai Servizi Generali.

## AREA D'IMPIEGO IN ASSOCIAZIONE VOLONTARI IN %

AMBULATORIO	34
MENSE	28
CENTRO RACCOLTA	17
IGIENE PERSONALE E GUARDAROBA	10
AREA SOCIALE	7
SERVIZI DIVERSI	4
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

VOLONTARI  
al 31 Dicembre  
974

2018



## VOLONTARIATO AZIENDALE

### AIUTARE IN GIACCA E CRAVATTA.

Anche per il 2018, in differenti periodi dell'anno, il personale di diverse società ha affiancato i volontari ufficiali di Opera San Francesco nel Servizio Mensa e nello Sportello per la distribuzione dei farmaci. È un modo per partecipare alle attività in prima persona che diverse aziende propongono ai propri dipendenti per rendersi conto della povertà umana e sociale presente in città, e per provare a mettersi al servizio delle persone che ogni giorno chiedono aiuto a OSF.

Per poter attivare un percorso di volontariato aziendale è indispensabile innanzitutto il contatto preliminare con l'azienda per definire esigenze, disponibilità, modi e tempi di reclutamento: bisogna infatti fare attenzione a non creare nei volontari aspettative sbagliate. Generalmente si inseriscono su ciascun turno poche persone in modo che l'esperienza sia davvero efficace e d'aiuto: se i volontari sono molti, dovranno essere distribuiti su più giornate ed è importante articolare un calendario e fare adeguata comunicazione in azienda. Tutti contribuiscono al buon funzionamento di un processo che deve essere organizzato fin nei più piccoli particolari. I volontari aziendali durante il turno si affiancano ai volontari ufficiali di OSF, in un incontro/confronto proficuo per entrambi.

Vivendo questa esperienza, capita che alcuni di loro manifestino il desiderio di proseguire l'impegno come volontari a tutti gli effetti. Nel 2018, sono aumentate sia le aziende che il numero di volontari. In totale sono state 23 le aziende che hanno partecipato, per un numero complessivo di 268 dipendenti. L'attività si è svolta per la prima volta anche presso la Mensa di Velasquez e il Poliambulatorio. Le ore di volontariato prestate 815.

### VOLONTARIATO AZIENDALE MENSA VELASQUEZ

AZIENDA	PRESENZE DIPENDENTI	ORE PRESTATE*
NESTLÉ	7	21

\*Turni di 3 ore

### VOLONTARIATO AZIENDALE MENSA CONCORDIA

AZIENDA	PRESENZE DIPENDENTI	ORE PRESTATE*
GENERAL ELECTRIC	6	18
IQVIA	4	12
SCRIPPS NETWORKS	7	21
UBI BANCA	32	96
UNIVERSAL	6	18
ALIXPARTNERS	14	42
SIGNATURE FLIGHT	2	6
BENDING SPOONS	38	114
ZURICH	17	51
NATWEST	16	48
AXA	3	9
PIMCO	10	30
BURBERRY	14	42
MICROSOFT	10	30
MONDELEZ	17	51
ARROW	11	33
PVH ITALIA	5	15
AWIN	4	12
XYLEM	4	12
PAYPAL	11	33
REED EXHIBITIONS	8	24
<b>TOTALE</b>	<b>239</b>	<b>717</b>

\*Turni di 3 ore

### VOLONTARIATO AZIENDALE POLIAMBULATORIO

AZIENDA	PRESENZE DIPENDENTI	ORE PRESTATE*
PFIZER	22	77

\*Turni di 3 ore e mezza



## PERSONALE DIPENDENTE

### IL MESTIERE DI AIUTARE.

I dipendenti di Opera San Francesco non soltanto assicurano continuità nell'erogazione dei servizi, ma attraverso la loro professionalità ne promuovono lo sviluppo e l'implementazione.

Le persone che offrono i servizi di OSF, hanno anche la possibilità di imparare ogni giorno e sperimentare una cultura dell'accoglienza, comprendendo davvero il reale significato dei valori di base della solidarietà e della condivisione.

Al 31/12/2018 i lavoratori in servizio sono 47 con l'inserimento di 5 nuove risorse e l'uscita di 2 persone rispetto all'anno scorso.

Tra i dipendenti di OSF le donne sono prevalenti (25) e alcune di loro beneficiano della riduzione oraria. A testimonianza dell'attrattiva dell'organizzazione e della priorità che la stessa dedica ai giovani, rilevante è anche la percentuale dei dipendenti al di sotto dei 45 anni: 66%.

LAVORATORI DIPENDENTI	2018
FULL TIME	38
PART TIME	9
<b>TOTALE</b>	<b>47</b>

ETÀ	TOTALE	%
FINO AI 30	5	10,6
DA 31 A 45	26	55,4
DAI 46 AI 60	14	29,8
OLTRE 60	2	4,2
<b>TOTALE</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

\*Il Poliambulatorio si avvale anche della stabile collaborazione di sette figure professionali autonome



## RISORSE FINANZIARIE

### PER CONTINUARE AD AIUTARE C'È BISOGNO DI AIUTO.

Offrire servizi efficienti che soddisfino i bisogni che emergono nel tempo, per Opera San Francesco per i Poveri è - e sarà anche in futuro - possibile solo grazie alla generosità di tutte le persone che donano, ognuna secondo le proprie possibilità.

Le risorse di OSF provengono in gran parte dai donatori privati (87,7%) che, attraverso le donazioni dirette, le scelte nel 5X1000 e i lasciti, sostengono le diverse attività.

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE	2018
DONAZIONI DA PRIVATI (INCLUSO 5x1000)	€ 7.913.486,52
CONTRIBUTI DA ENTI PUBBLICI	0
DONAZIONI IN MERCI	€ 833.764,77
PROVENTI FINANZIARI	€ 25.767,46
PROVENTI STRAORDINARI	€ 4.625,79
ALTRI RICAVI	€ 240.773,35
<b>TOTALE</b>	<b>€ 9.018.417,89</b>

La classificazione degli oneri per centri di attività riflette il peso numerico dei singoli servizi prestati (le mense assorbono il 23% delle risorse seguite dal Poliambulatorio con il 22%).



## DESTINAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE

SERVIZI DIRETTI	2018
MENSA CONCORDIA	€ 1.821.785,56
MENSA VELASQUEZ	€ 269.681,04
IGIENE PERSONALE/GUARDAROBA	€ 566.327,14
POLIAMBULATORIO	€ 2.015.010,75
AREA SOCIALE	€ 559.814,71
CASE ACCOGLIENZA	€ 135.069,36
CENTRO RACCOLTA	€ 262.601,12
SEGRETERIA VOLONTARI	€ 37.399,48
COSTI COMUNI	€ 193.496,12
<b>TOTALE SERVIZI DIRETTI</b>	<b>€ 5.861.185,28</b>
COSTI INDIRETTI	
AMMINISTRAZIONE E SERVIZI	€ 906.480,02
ONERI FINANZIARI	€ 42.137,40
ONERI STRAORDINARI/IMPOSTE	€ 6.925,56
<b>TOTALE SERVIZI INDIRETTI</b>	<b>€ 955.542,98</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>€ 6.816.728,26</b>

Di seguito la presentazione dei dati contabili nello Stato Patrimoniale e nel Rendiconto Gestionale, con la classificazione dei proventi e oneri per aree gestionali, redatti secondo le "Linee guida e schemi per la redazione del Bilancio d'Esercizio dell'ex Agenzia per le Onlus" del 2008.

## DONAZIONI

### UN GRAZIE A TUTTE LE AZIENDE CHE OGNI ANNO AIUTANO OSF.

Nel 2018 numerose aziende e fondazioni hanno sostenuto le attività di OSF con donazioni finanziarie e in merce. Tra queste, un ringraziamento particolare va a:



#### E ancora:

ATOS FINANZIARIA • BARTOLI & BARTOLI • COOP. SOCIALE ALLE CASCINE ONLUS • CS AUTOTRASPORTI DAVERIO PALLETS SRL • ELESÀ • ERFIN ERIDANO FINANZIARIA • FINCIMEC SPA • FLUITEN ITALIA SPA • FONDAZIONE BERTI PER L'ARTE E LA SCIENZA • FONDAZIONE FRANCO E MARIA GOY ONLUS • FONDAZIONE MARAZZINA ONLUS • FONDAZIONE MORCHIO • FONDAZIONE ROCCA • FONDAZIONE ROCHES • FRATELLI PAGANI • IMMOBILIARE PACE • IND. DOLCIARIA CAROLLO • INSERVIO SRL • INTESA SAN PAOLO • LIDL ITALIA • LORMA SRL • MANAGER ITALIA • MANES MACCHINE • PERONI POMPE SPA • PODERE SAN CARLO SRL • QUAFIN SPA • RIMADESIO SPA • SAMPLE • SANTI SRL • SELMABIPIEMME LEASING SPA • SICES SRL • STUDIO NOTARILE CHIAMBRETTI • TECNOMAGNATE • VIRIS SPA • VIVÀ • WEALTH SRL

ATTIVITÀ		Anno 2018	Anno 2017
		Euro	Euro
<b>B)</b>	<b>IMMOBILIZZAZIONI</b>		
<b>I -</b>	<b>Immobilizzazioni Immateriali</b>		
1)	Ristrutturazione immobili	6.062.294,10	5.900.749,42
	Fondo amm.to ristrutturazioni	-2.246.850,14	-1.959.745,70
	<b>Totale</b>	<b>3.815.443,96</b>	<b>3.941.003,72</b>
<b>II-</b>	<b>Immobilizzazioni Materiali</b>		
1)	Fabbricati civili		
2)	Immobili ammortizzati	29.644,81	32.821,01
3)	Macchinari e attrezzature	302.407,35	263.554,04
4)	Arredamento	125.285,75	130.448,23
5)	Macchine elettroniche	43.099,34	60.199,17
6)	Software/ licenze d'uso	27.689,64	44.352,11
7)	Automezzi	2.068,62	7.674,62
	<b>Totale</b>	<b>530.195,51</b>	<b>539.049,18</b>
<b>III -</b>	<b>Immobilizzazioni Finanziarie</b>		
1)	Partecipazioni in società ed enti	6.500,00	6.500,00
	<b>Totale</b>	<b>6.500,00</b>	<b>6.500,00</b>
<b>C)</b>	<b>ATTIVO CIRCOLANTE</b>		
<b>I -</b>	<b>Rimanenze</b>		
1)	Rimanenze alimentari	52.265,57	103.654,20
	<b>Totale</b>	<b>52.265,57</b>	<b>103.654,20</b>
<b>II -</b>	<b>Crediti</b>		
1)	Crediti v/Fondazione OSF		
2)	Crediti v/privati	3.211,44	3.429,16
3)	Crediti per att.tà comm. marginali	8.259,25	16.377,92
	Note di debito da emettere		3.999,98
4)	Crediti v/Erario	1.612,17	2.025,17
5)	Crediti per depositi cauzionali	10.201,09	10.616,09
	<b>Totale</b>	<b>23.283,95</b>	<b>36.448,32</b>
<b>III -</b>	<b>Attività Finanziarie</b>		
1)	Altri titoli	2.150.046,06	3.190.131,65
	<b>Totale</b>	<b>2.150.046,06</b>	<b>3.190.131,65</b>
<b>IV -</b>	<b>Disponibilità liquide</b>		
1)	Cassa	2.079,83	5.610,57
2)	c/c bancari ordinari	1.562.546,99	617.131,88
	<b>Totale</b>	<b>1.564.626,82</b>	<b>622.742,45</b>
<b>D)</b>	<b>RATEI E RISCONTI ATTIVI</b>	<b>13.031,78</b>	<b>28.437,95</b>
	<b>Totale</b>	<b>13.031,78</b>	<b>28.437,95</b>
	<b>TOTALE ATTIVITÀ</b>	<b>8.155.393,65</b>	<b>8.467.967,47</b>

PASSIVITÀ		Anno 2018	Anno 2017
		Euro	Euro
<b>A)</b>	<b>PATRIMONIO NETTO</b>		
<b>II-</b>	<b>Patrimonio vincolato</b>		
1)	Fondo c/capitale ristrutturaz. Ambulatorio	2.734.000,00	2.836.000,00
2)	Fondo 5 per mille	2.214.073,53	2.113.419,16
	<b>Totale</b>	<b>4.948.073,53</b>	<b>4.949.419,16</b>
<b>III-</b>	<b>Patrimonio libero</b>		
1)	Disavanzo di gestione corrente	-12.383,90	-92.802,14
2)	Riserve accantonate negli esercizi precedenti	1.709.766,38	1.802.568,52
	<b>Totale</b>	<b>1.697.382,48</b>	<b>1.709.766,38</b>
<b>C)</b>	<b>T.F.R.</b>		
1)	Trattamento fine rapporto lav. sub.	808.095,03	766.115,16
	<b>Totale</b>	<b>808.095,03</b>	<b>766.115,16</b>
<b>D)</b>	<b>DEBITI</b>		
1)	Debiti verso Erario	78.609,91	71.945,16
2)	Debiti verso fornitori	391.931,78	760.261,96
3)	Debiti verso Istituti previdenziali	73.341,00	61.420,76
4)	Debiti verso dipendenti	128.472,29	105.626,59
5)	Debiti verso altri	885,97	10.903,48
	<b>Totale</b>	<b>673.240,95</b>	<b>1.010.157,95</b>
<b>E)</b>	<b>RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>	<b>28.601,66</b>	<b>32.508,82</b>
	<b>Totale</b>	<b>28.601,66</b>	<b>32.508,82</b>
	<b>TOTALE PASSIVITÀ E NETTO</b>	<b>8.155.393,65</b>	<b>8.467.967,47</b>

## RENDICONTO GESTIONALE

## BILANCIO AL 31/12/2018

PROVENTI ATTIVITÀ ISTITUZIONALE E RACCOLTA FONDI		Anno 2018	Anno 2017
<b>I-</b>	<b>Contributi- donazioni</b>		
1)	Contributi e liberalità da privati	585.993,83	464.175,06
2)	5 per Mille	2.214.073,53	2.113.419,16
3)	Utilizzo 5 per Mille	2.113.419,16	2.212.116,49
4)	Donazioni di merci	833.764,77	924.581,57
5)	Contributo da Fondazione OSF Onlus	3.000.000,00	2.550.000,00
6)	Donazioni da enti pubblici	0,00	0,00
	<b>Totale</b>	<b>8.747.251,29</b>	<b>8.264.292,28</b>
<b>II-</b>	<b>Proventi diversi</b>		
1)	Rimborsi spese	5.768,50	36.057,12
2)	Rimanenze finali	52.265,57	103.654,20
	<b>Totale</b>	<b>58.034,07</b>	<b>139.711,32</b>
	<b>TOTALE PROVENTI ATTIVITÀ ISTITUZIONALE</b>	<b>8.805.285,36</b>	<b>8.404.003,60</b>

B) ONERI	Anno 2018	Anno 2017
<b>I- Oneri attività tipiche e di raccolta fondi</b>		
1) Acquisti	1.508.091,57	1.358.847,14
2) Valutazione donazioni merci	833.764,77	924.581,57
3) Spese pulizia	310.652,32	285.403,53
4) Manutenzioni	138.511,10	140.409,17
5) Godimento beni di terzi	49.725,54	44.597,43
6) Utenze	215.231,88	202.084,13
7) Personale	1.871.854,24	1.719.487,72
8) Ammortamenti	400.018,43	392.749,73
9) Spese gestione case accoglienza	54.088,31	43.855,60
10) Accantonamento 5 per mille	2.214.073,53	2.113.419,16
11) Oneri diversi di gestione	479.247,12	536.395,33
<b>Totale</b>	<b>8.075.258,81</b>	<b>7.761.830,51</b>
<b>II- Oneri di supporto generale</b>		
1) Acquisti	14.786,07	15.233,70
2) Spese pulizia	17.028,87	21.037,12
3) Manutenzioni	38.514,10	21.375,71
4) Personale	438.874,88	413.773,28
5) Ammortamenti	75.749,97	73.389,69
6) Costi per automezzi	25.011,20	31.116,09
7) Consulenze	40.556,23	41.944,16
8) Elargizioni varie	178.517,96	135.629,55
9) Oneri su c/c bancari	1.236,26	708,20
10) Costi generali diversi	76.204,48	87.445,66
<b>Totale</b>	<b>906.480,02</b>	<b>841.653,16</b>
<b>TOTALE ONERI ATTIVITÀ ISTITUZIONALE</b>	<b>8.981.738,83</b>	<b>8.603.483,67</b>

C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI	Anno 2018	Anno 2017
1) Interessi attivi c/c banca	44,97	154,08
2) Proventi su prodotti finanziari	25.722,49	29.150,55
3) Oneri su investimenti fin.	-42.137,40	-7.161,63
<b>Totale</b>	<b>-16.369,94</b>	<b>22.143,00</b>
D) PROVENTI E ONERI STRAORDINARI	Anno 2018	Anno 2017
1) Plusvalenze patrimoniali		
2) Quota contributo c/capitale	102.000,00	102.000,00
3) Ricavi attività comm. marginale	80.739,28	17.638,86
4) Sopravvenienze attive	4.625,79	6.544,43
5) Sopravvenienze passive	-6.909,56	-40.351,36
<b>Totale</b>	<b>180.455,51</b>	<b>85.831,93</b>
<b>Imposte dell'esercizio</b>	<b>16,00</b>	<b>1.297,00</b>
<b>Avanzo/Disavanzo di gestione</b>	<b>-12.383,90</b>	<b>-92.802,14</b>

A) PROVENTI	Anno 2018	Anno 2017
<b>Proventi Attività Istituzionale e raccolta fondi</b>		
Contributi- donazioni	8.747.251,29	8.264.292,28
Proventi diversi	58.034,07	139.711,32
<b>TOTALE PROVENTI ATTIVITÀ ISTITUZIONALE</b>	<b>8.805.285,36</b>	<b>8.404.003,60</b>
Proventi finanziari	25.767,46	29.304,63
Proventi straordinari	187.365,07	126.183,29
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>9.018.417,89</b>	<b>8.559.491,52</b>

B) ONERI	Anno 2018	Anno 2017
Oneri attività tipiche e di raccolta fondi	8.075.258,81	7.761.830,51
Oneri di supporto generale	906.480,02	841.653,16
<b>TOTALE ONERI ATTIVITÀ ISTITUZIONALE</b>	<b>8.981.738,83</b>	<b>8.603.483,67</b>
Oneri finanziari	42.137,40	7.161,63
Oneri straordinari	6.909,56	40.351,36
<b>Imposte dell'esercizio</b>	<b>16,00</b>	<b>1.297,00</b>
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>9.030.801,79</b>	<b>8.652.293,66</b>
<b>Avanzo/Disavanzo di gestione</b>	<b>-12.383,90</b>	<b>-92.802,14</b>

Dall'analisi dei prospetti di bilancio si evidenzia la solidità patrimoniale dell'Associazione (per ogni euro di capitale investito si fa ricorso solo per lo 0,19 alle risorse di terzi) e la bassa incidenza degli oneri connessi alla struttura organizzativa sul totale degli oneri.

	Anno 2018	Anno 2017
<b>TASSO DI INDEBITAMENTO</b> (Totale debiti/Capitale investito)	<b>0,19%</b>	<b>0,21%</b>
<b>INCIDENZA ONERI DI STRUTTURA SU TOTALE ONERI</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>



## 5 X 1000 - EREDITÀ E LASCITI\*

Si conferma il successo della campagna 5x1000: in crescita del 6% il numero di contribuenti che hanno scelto di destinare a OSF il 5x1000 dei redditi annuali prodotti che si attestano a **46.973**. Aumenta anche il valore raccolto, pari a **2.214.073,53** euro da riservare alle attività quotidiane, confermando a OSF il **21° posto** per importo raccolto nella graduatoria nazionale di tutte le associazioni richiedenti (oltre 40.000) e al **settimo posto** tra le associazioni che operano esclusivamente sulla città di Milano.

Un grazie va dunque a tutti i benefattori che hanno donato il loro 5x1000 a Opera San Francesco.



**46.973**  
PREFERENZE PER OSF

**2.214.073,53**  
IMPORTO COMPLESSIVO RACCOLTO

*\*I ricavi delle eredità e dei legati sono a favore della Fondazione che segue anche l'iter delle successioni.*

Nel 2018 sono stati pubblicati **36 testamenti** nei quali OSF risulta beneficiaria, 4 in meno rispetto allo scorso anno. L'impegno in tal senso deve restare alto perché "con un lascito testamentario si può fare del bene a tanti per molto, molto tempo".

## RISORSE IN NATURA

Le donazioni in natura contribuiscono in modo sostanziale al contenimento dei costi legati all'erogazione dei servizi offerti.

### LE DONAZIONI DI GENERI ALIMENTARI.

Le donazioni di merce provengono dall'AGEA (Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura), dalle aziende alimentari o da altre imprese e permettono un risparmio sugli acquisti quantificabile intorno al 15% del valore.

Le donazioni in merci che Opera San Francesco per i Poveri ha ricevuto sono state utilizzate soprattutto per la Mensa di Concordia. Gli alimenti che invece non soddisfacevano le caratteristiche e le quantità minime necessarie per rispondere ai fabbisogni del servizio, sono state destinate ad altri enti più piccoli attivi sulla città con altre modalità di aiuto ai bisognosi.

Le aziende che hanno sostenuto Opera San Francesco con donazioni in merce sono:

MONDELEZ - ERFIN ERIDANO FINANZIARIA - LIDL ITALIA - COOP. SOCIALE ALLE CASCINE ONLUS - MANAGER ITALIA - VIVÀ - IND. DOLCIARIA CAROLLO - BOSTON CONSULTING - SAINT LAZARE ITALIA ONLUS - FARMO SPA - OLFOOD - DE CECCO

### LE DONAZIONI DI CAPI D'ABBIGLIAMENTO.

La possibilità di andare incontro al bisogno del povero di vestirsi in modo dignitoso è assicurata dalla generosità di tutti coloro che donano capi di vestiario, calzature, sacchi a pelo e coperte e quant'altro è necessario a chi non ha nulla.

Nel 2018 la quantità di capi raccolti è aumentata del 10,4%.

### DONAZIONI GENERI ALIMENTARI NELL'ANNO 2018

ALIMENTO	KG.
FRUTTA	20.825
PASTA	11.758
POLPA DI POMODORO	10.277
OLIO DI OLIVA E DI SEMI	2.959
RISO	2.504
PANETTONI	1.196
FORMAGGIO GRANA	1.181

CAPI RACCOLTI  
163.803

2018



## PROVENIENZA FARMACI NELL'ANNO 2018

PRIVATI CITTADINI	165.480
BANCO FARMACEUTICO	24.376
CONFEZIONI ACQUISTATE	7.933
AZIENDE	3.324
<b>TOTALE</b>	<b>201.113</b>



Le aziende che hanno fatto donazioni in capi di vestiario e accessori a OSF sono: **LE TELE DI MARGI - ALBUM DI FAMIGLIA FOREST - LE SAC**

### LE DONAZIONI DI PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE.

Il Servizio Igiene Personale e Guardaroba è garantito, oltre che dal prezioso lavoro dei volontari, anche da donazioni di prodotti per l'igiene e la cura della persona di alcune aziende amiche di OSF: **EMMEPROFUMI - ALLEGRINI**

### LE DONAZIONI DI FARMACI.

La preziosa attività dello Sportello Distribuzione Farmaci è resa possibile grazie alle donazioni. La costante collaborazione con il Banco Farmaceutico, le aziende farmaceutiche e il prezioso contributo dei privati, permette di raccogliere quasi interamente i farmaci richiesti dagli utenti; solo una piccola percentuale viene acquistata da OSF. Nel 2018 si è registrato un aumento di confezioni donate da aziende e altri enti:

**NOVA ARGENTIA - BROMATECH - DYNACREN - COSMO SPA PHOENIX - LONGLIFE**

### PROGETTO RECUPERO FARMACI.

In collaborazione con il Banco Farmaceutico e con 19 farmacie di Milano e Provincia prosegue il progetto Recupero Farmaci; le farmacie aderenti hanno a disposizione un bidone con il logo di OSF dove i cittadini possono, sotto la guida del farmacista, mettere i farmaci non scaduti. **Nel 2018** sono state **recuperate 18.427** confezioni di farmaci per un valore di **255.311,51 euro**.

## INDICI VIRTUOSI DEL MODELLO OSF

Sulla base del calcolo del Valore Generato da OSF (Crf pag. 62) abbiamo inoltre calcolato degli indici che evidenziano sinteticamente il valore dei nostri servizi. Rivolgere la propria generosità a OSF significa poter moltiplicare il proprio aiuto gratuito a favore dei poveri. Il modello OSF costituisce un modello virtuoso che "aggiunge" valore rispetto alle donazioni di denaro, tempo dei volontari e merci ricevute e non lo sottrae. Grazie a OSF infatti le donazioni vengono "moltiplicate" in termini di aiuto gratuito prestato a favore dei poveri.

**RENDIMENTO SOCIALE MEDIO DELLE DONAZIONI IN MONETA**

**167%**

OSF produce ritorno in termini di servizi gratuiti offerti ai poveri pari al 167% rispetto al valore delle donazioni in moneta ricevute.

OSF eroga quindi ai poveri più del denaro ricevuto grazie alla generosità delle persone e delle imprese.

**TASSO DI CONFERMA DELLE ORE DI ATTIVITÀ DEI VOLONTARI**

**1,05**

Il numero delle ore di volontariato ricevute da OSF nel 2018 è cresciuto attestandosi a circa 90.000 ore. Anche l'offerta di volontariato è in costante crescita, ma la necessità di un volontariato qualificato, condizione essenziale per la garanzia di un efficiente servizio, non sempre consente di soddisfare tutte le richieste.

**TASSO DI CONFERMA DELLE DONAZIONI DI MERCI**

**0,90**

Il calo del tasso riguardante le donazioni di merci ricevute da OSF dalle aziende nel 2018 è da imputare prevalentemente ad una diminuzione delle donazioni di generi alimentari ricevute (-49,2%).



# COMUNICAZIONE ED EVENTI

COME COMUNICA OSF  
EVENTI

Il p  
per  
na  
tu



## COME COMUNICA OSF

Opera San Francesco nel corso degli anni ha sempre cercato nuovi modi per rimanere in contatto, ringraziare e informare i privati cittadini e le aziende che sostengono o semplicemente seguono le sue attività. Lo scopo è quello di creare una comunità di persone e realtà che condividano i valori e l'operato di OSF per poter, insieme, cercare di continuare a migliorare i servizi offerti a chi ha bisogno di aiuto concreto.

Anche quest'anno, come lo scorso, Opera San Francesco ha deciso di veicolare la sua campagna istituzionale attraverso uno spot video in alcune TV nazionali - RAI1, RAI3, Rete4 e TV2000 - annunci su quotidiani, riviste e grazie ad affissioni. L'ADV dedicata al 5x1000 - sostenuta in parte da una donazione di Banco BPM - è stata diffusa su quotidiani e riviste ed uno spot è apparso su TV 2000.



L'ADV della campagna istituzionale lanciata nel 2017 è apparsa ed è stata diffusa su quotidiani riviste e radio.



L'ADV della campagna per il 5X1000

## RINGRAZIAMENTI E NEWS AI SOSTENITORI.

Continua la consuetudine di tre notiziari pensati per i donatori di OSF: quello dedicato alla Pasqua, quello in occasione della festa di San Francesco e l'ultimo dedicato al Natale. Alle aziende sostenitrici di OSF arrivano invece due numeri di un notiziario pensato per loro in primavera e in autunno.

NOTIZIARI DISTRIBUITI  
893.378



Ad ogni donazione, segue come sempre un ringraziamento al benefattore.

RINGRAZIAMENTI INVIATI  
195.782





Per augurare Buon Onomastico OSF spedisce una comunicazione apposita a ogni suo donatore.

Da anni inoltre OSF invita i propri benefattori a ricordare i cari defunti e insieme sostenere i servizi di aiuto ai poveri attraverso un mailing appositamente dedicato. In questo modo il proprio ricordo acquista ancor più valore perché diventa un gesto di solidarietà.

## MAILING PER LA RICERCA DI NUOVI DONATORI.

Per cercare nuovi amici e sostenitori OSF studia comunicazioni mirate sia cartacee che web. Per farlo talvolta vengono inviati ai possibili donatori piccoli gadget in linea con i valori e le attività di Opera San Francesco.



DA **60** ANNI IL LUOGO DOVE

RINASCE LA SPERANZA

Dona il tuo 5xmille a OSF

## WEB

### SITO - NEWSLETTER.

Il sito di Opera San Francesco è stato pensato per rispondere ancora meglio alle esigenze di chi desidera rimanere informato sulle attività e i servizi di OSF. On line si possono effettuare donazioni, iscriversi agli incontri per diventare volontari, prenotarsi agli eventi organizzati da OSF. Insieme ai social di OSF, è certamente il mezzo che permette di restare in contatto con la realtà di Opera San Francesco.

MEDIA VISITATORI UNICI AL MESE  
**8.619**

MEDIA PAGINE VISTE AL MESE  
**30.957**

DONAZIONI ON LINE ANNUALI  
**7.338**

EURO DONATI  
**536.074**



NUOVE ISCRIZIONI ALLA NL  
**6.867**

TOTALE ISCRITTI ALLA NL  
**52.370**

INVIATI ANNUALI AGLI ISCRITTI NL E DEM  
**1.123.783**

### WEB MARKETING PER LA RICERCA DI NUOVI ISCRITTI E NUOVI DONATORI.

OSF cerca costantemente nuovi donatori attraverso attività di marketing on line: invita infatti a iscriversi alla sua newsletter e a contribuire al suo impegno per i poveri attraverso una donazione. Così come per le comunicazioni cartacee, i possibili nuovi benefattori vengono sollecitati in particolari momenti dell'anno come l'inizio anno, la Pasqua, la scelta del 5x1000, le ferie estive, la commemorazione dei defunti e il Natale. Vengono a questo scopo acquistati anche spazi pubblicitari sui maggiori mezzi d'informazione e principali motori di ricerca on line.



MSG DEM INVIATI PER EMAIL  
**2.100.150**

NUOVI DONATORI  
**2.081**



## SOCIAL

Il 2018 ha visto Opera San Francesco sbarcare anche su Instagram dopo i suoi profili attivi su Facebook, Twitter e Youtube. I social network si sono sempre più rivelati i mezzi di comunicazione adatti per dialogare con i sostenitori e gli amici di OSF: in particolare la pagina Facebook di Opera San Francesco è un luogo aperto a chiunque voglia confrontarsi o abbia bisogno di informazioni o aiuto in merito ai servizi offerti. **Con l'inserimento di Instagram OSF intende dare un volto al proprio impegno, non dimenticando però di preservare la privacy e la dignità di chi si rivolge a lei per ricevere ascolto e conforto concreto.**



## EVENTI

Anche nel 2018 sono stati proposti ai benefattori, volontari e amici di Opera San Francesco una serie di eventi volti a diffondere i risultati, l'operato e l'impegno di OSF tra i cittadini che già la seguono e coloro che invece potrebbero essere potenziali donatori. Tutti questi momenti sono un'occasione d'incontro e confronto e rappresentano per molti ormai da anni degli attesi appuntamenti. Inoltre, per consolidare il senso di appartenenza e la collaborazione tra tutti i suoi dipendenti, OSF organizza eventi a loro appositamente dedicati.

### IL CORO DEL TEATRO ALLA SCALA NELLA CHIESA DEL SACRO CUORE.

Nel 2018 Opera San Francesco ha aderito alla richiesta del Teatro alla Scala di ospitare nella Chiesa dei Frati Cappuccini di viale Piave uno dei tre concerti straordinari che il Teatro ha organizzato per celebrare il centocinquantenario della nascita di Gioachino Rossini. Il Coro della Scala, diretto dal Maestro Bruno Casoni ha eseguito La Petite Messe Solennelle. È stata una grande occasione musicale per gli abitanti della zona, per i partner e i sostenitori di OSF e anche per gli utenti dei suoi servizi.

### CONCERTO "SAX AROUND THE WORLD" DA BACH A PIOVENE.

In collaborazione con la Fondazione Società dei Concerti e con il Patrocinio del Comune di Milano è stato organizzato, in uno dei chiostri del convento di viale Piave, un concerto dedicato agli utenti dei servizi di Opera San Francesco e di altre realtà sociali cittadine. Il programma ha proposto brani musicali, provenienti dalle culture di tutto il mondo, come tributo alla multietnicità degli ospiti.





## PANE DI OSF.

Il 2018 ha segnato il decennale della manifestazione **PANE DI OSF**: uno dei più longevi eventi organizzati da Opera San Francesco che vede come protagonisti un gran numero di volontari che, nei gazebo in piazza, offrono a fronte di un'offerta, la pagnotta simbolo di comunione e solidarietà.

Le piazze coinvolte sono state 50 nelle città di Milano, Bergamo, Brescia, Como, Lecco, Lodi, Monza, Pavia, Varese e la new entry Piacenza, più sei punti vendita di Esselunga in Milano e provincia. 610 i volontari coinvolti che hanno offerto oltre 8.000 pagnottelle permettendo una raccolta fondi di oltre 67.000 euro.

## IMPARIAMO A FARE IL PANE.

È l'evento di Opera San Francesco che mette al centro i bambini e le famiglie: **Impariamo a fare il pane**, grazie alla collaborazione con Associazione Panificatori di Milano e Province - Unione Confcommercio Milano e MUBA, Museo dei Bambini, permette ai più piccoli di imparare realmente a fare il pane attraverso dei laboratori pratici dove si impasta, inforna e... si mangia! Due gli appuntamenti, a maggio e ottobre, dove le famiglie incontrano OSF in un modo insolito ma certamente divertente e stimolante.

## BILANCIO SOCIALE.

La presentazione del **Bilancio Sociale** nel 2018 si è svolta presso il Centro Francese Culturale Artistico Rosetum di via Pisanello, accanto al Poliambulatorio e alla Mensa di Piazzale Velasquez di Opera San Francesco, con l'occasione quindi i presenti hanno potuto visitare questi due Servizi e vedere concretamente l'offerta che OSF garantisce ai propri utenti.

Il dibattito durante l'evento è un momento di confronto importante attraverso cui Opera non solo illustra ai propri stakeholder il risultato della sua attività, ma analizza e prende in considerazione anche nuove buone pratiche da altre realtà. Ancora per questa edizione il bilancio è stato redatto con il contributo scientifico di ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.



## GRANDI CUOCHI ALL'OPERA.

**"Bontà a tutto pane. Dal benvenuto al dolce"** il tema dell'edizione 2018 di **Grandi Cuochi all'Opera** il pranzo benefico che permette ai benefattori di Opera San Francesco di sostenere i servizi di aiuto di OSF e allo stesso tempo gustare i piatti della migliore cucina italiana. Un appuntamento gradito e atteso da molti amici di OSF che da tempo è organizzato con la collaborazione e la competenza di Identità Golose, il congresso del gusto ideato da Paolo Marchi. Un momento di raccolta fondi, convivialità e buona cucina all'interno della Mensa storica di corso Concordia a Milano.





## INSIEME A SAN FRANCESCO.

Nel grande contenitore di **Insieme a San Francesco oggi** rientrano ogni ottobre molti eventi consueti come Grandi Cuochi all'Opera e ai Laboratori del pane - dedicati al grande pubblico - e altri più strettamente legati al Santo d'Assisi come il cineforum, la Santa Messa solenne dedicata a San Francesco, conferenze e visite guidate al Museo dei Beni Cappuccini. **Paolo Jannacci** e la sua jazz band si sono esibiti nella chiesa di OSF presentando **"In concerto con Enzo"**, con una selezione di brani del celebre padre Enzo.

Nel mese di novembre si è svolta invece l'abituale commemorazione dei defunti, seguita dal concerto tenuto dai **Coro da Camera SONG PYO - Pasquinelli Young Orchestra**.



## CONCERTO DI NATALE.

Molto natalizia e d'atmosfera la scelta musicale per il **Concerto di Natale 2018**: nella chiesa dei Cappuccini di viale Piave 2 a esibirsi sono stati **The New Millennium Gospel Singers** capaci di regalare le grandi emozioni della musica nera americana. Un evento molto partecipato e di successo che ha riunito nella chiesa di OSF volontari, dipendenti, benefattori e cittadini vicini a Opera San Francesco per celebrare insieme l'avvento del Natale e un anno di impegno comune.

## EVENTI DEDICATI AI VOLONTARI E AI DIPENDENTI.

Con la finalità di creare momenti di maggiore conoscenza e condivisione tra i volontari, sono stati organizzati vari momenti di aggregazione tra i quali il pranzo di Natale nella Mensa di Concordia il 16 dicembre.

Prima delle festività natalizie anche i dipendenti si sono ritrovati per esplorare insieme le bellezze della città e brindare durante un pranzo organizzato da OSF.



# RELAZIONE COLLEGIO DEI REVISORI

**CASTELLINI MERCORIO & PARTNERS**  
DOTTORI COMMERCIALISTI

SERGIO CASTELLINI  
STEFANO MERCORIO  
DAVIDE MARCOCCO  
STEFANO VALENTINI

## ASSOCIAZIONE OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI

### Relazione del Collegio dei Revisori al bilancio sociale al 31.12.2018

I sottoscritti

- Dott. SERGIO CASTELLINI, iscritto al Registro dei Revisori Contabili con DM 12/04/1995 G.U. 31/bis 4° serie speciale del 21/04/1995 iscrizione n. 12173;
- Dott. STEFANO MERCORIO, iscritto al Registro dei Revisori Contabili con DM 12/04/1995 G.U. 31/bis 4° serie speciale del 21/04/1995 iscrizione n. 37777;
- Dott. STEFANO VALENTINI, iscritto al Registro dei Revisori Contabili con DM 05/12/2003 G.U. 97 4° serie speciale del 12/12/2003 iscrizione n. 131572

hanno verificato l'attendibilità e la fondatezza di tutte le informazioni economiche e non economiche contenute nel presente bilancio sociale.

Alla luce di tali verifiche

SI ATTESTA CHE:

- l'attività svolta dall'Associazione Opera San Francesco per i poveri è conforme allo statuto;
- tutte le informazioni relative all'attività svolta e quelle economico-finanziarie contenute nel presente bilancio sociale sono state integralmente verificate e trovano corrispondenza nei documenti di gestione e contabili dell'ente;
- che il presente bilancio sociale rispetta le linee guida emanate dalla Agenzia per il Terzo Settore (già Agenzia per le Onlus) in materia di redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit - Livello B, come evidenziato dalla tavola di raccordo allegata.

In fede,

Milano, 10 maggio 2019

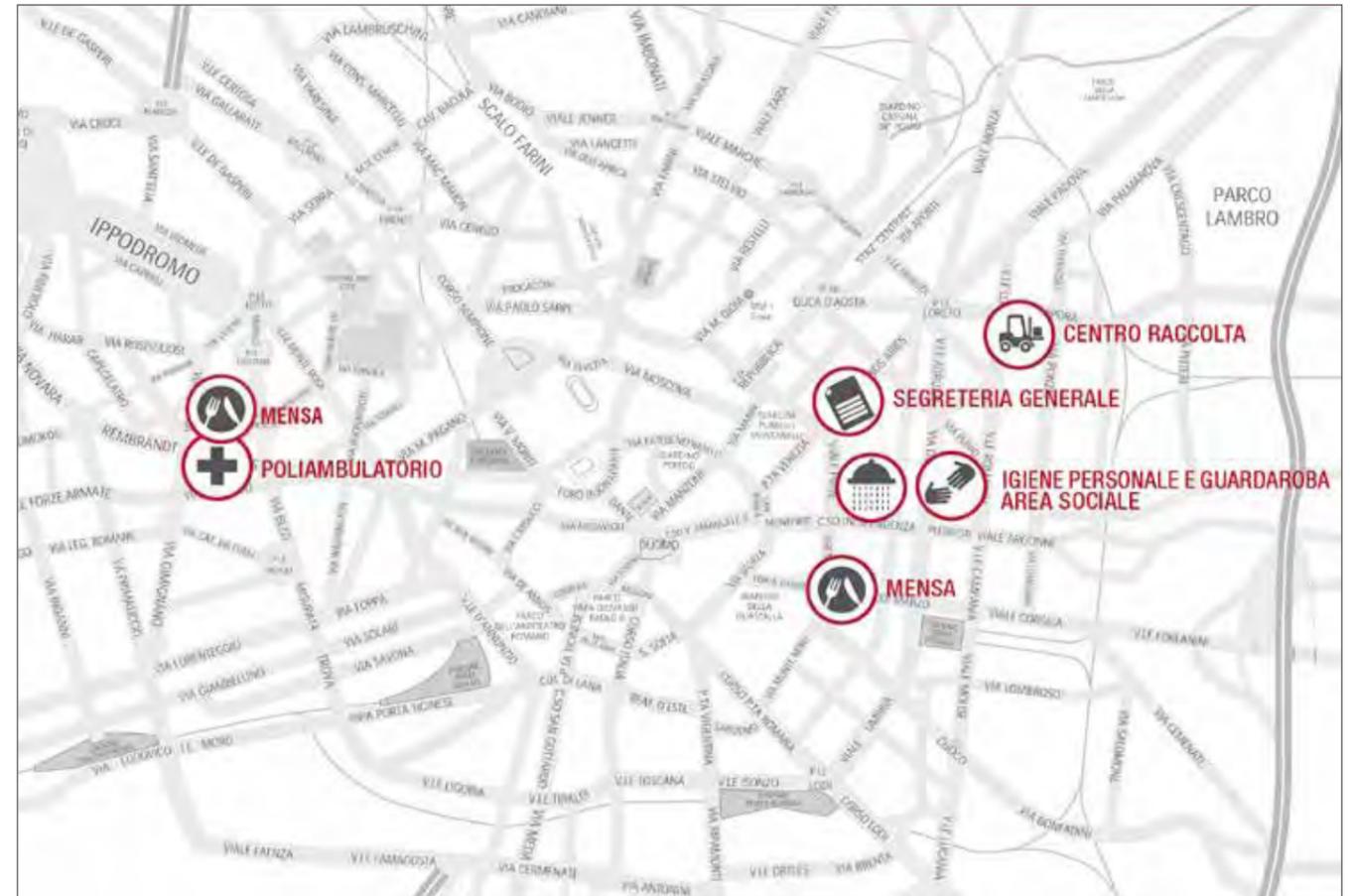
Dott. Sergio Castellini

Dott. Stefano Mercorio

Dott. Stefano Valentini

Viale Majno, 17/A - 20122 Milano - Codice Fiscale e Partita IVA 09912530152  
Tel +39 02 76 015 251 - Fax +39 02 76 015 265

e-mail [info@studiocastellini.com](mailto:info@studiocastellini.com)  
[studiocastellini@lamiapec.it](mailto:studiocastellini@lamiapec.it)  
<http://www.studiocastellini.com/>



Il presente documento, scaricabile dal sito [operasanfrancesco.it](http://operasanfrancesco.it) può anche essere richiesto a Opera San Francesco per i Poveri - Tel. 0277122400

#### Segreteria Generale

Via Kramer, 5  
20129 Milano  
Tel. 0277122400  
Fax 0277122410  
[osf@operasanfrancesco.it](mailto:osf@operasanfrancesco.it)  
[operasanfrancesco.it](http://operasanfrancesco.it)

#### Area Sociale

Via Kramer, 1  
20129 Milano  
  
Centro Raccolta  
Via Vallazze, 113  
20131 Milano  
Tel. 0236576014

#### Mensa Concordia

Corso Concordia, 3  
20129 Milano

#### Mensa Velasquez

Via Antonello da Messina, 4  
20146 Milano

#### Igiene Personale e Guardaroba

Via Kramer, 1  
20129 Milano

#### Poliambulatorio

Via Antonello da Messina, 4  
20146 Milano  
Tel. 0220234300

**Coordinamento scientifico:** Prof. Vito Moramarco, Prof. Marco Grumo, Dott.ssa Valentina Langella - ALTIS (Alta Scuola Impresa e Società) dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

**Editore:** Fondazione Opera San Francesco per i Poveri Onlus

**Art e Copy:** Rossano Nava - Sofia Ambrosini (FAV)

**Fotografia:** Isabella Balena, Lorenzo Camocardi, Dino Zanolin

**Tipografia:** Grafiche ATA snc - Paderno Dugnano, Milano



Viale Piave, 2 - 20129 Milano  
Telefono 0277122400 - Fax 0277122410  
[osf@operasanfrancesco.it](mailto:osf@operasanfrancesco.it) - [operasanfrancesco.it](http://operasanfrancesco.it)  
Codice Fiscale: 97051510150