



BILANCIO  
SOCIALE  
2013

**OSF E LA CRESCENTE  
POVERTÀ DEGLI ITALIANI**



OPERA SAN FRANCESCO  
PER I POVERI

# NOTA METODOLOGICA

Il presente documento costituisce il quinto Bilancio Sociale redatto dall'Associazione Opera San Francesco per i Poveri (OSF).

L'attività di servizio ai poveri che caratterizza OSF ha alla base due distinte realtà giuridiche: la Fondazione Opera San Francesco per i Poveri Onlus che si occupa della raccolta fondi<sup>1</sup> e l'Associazione Opera San Francesco per i Poveri che gestisce i diversi servizi.

Il presente Bilancio Sociale illustra l'attività svolta dall'Associazione direttamente a favore dei poveri della città di Milano.

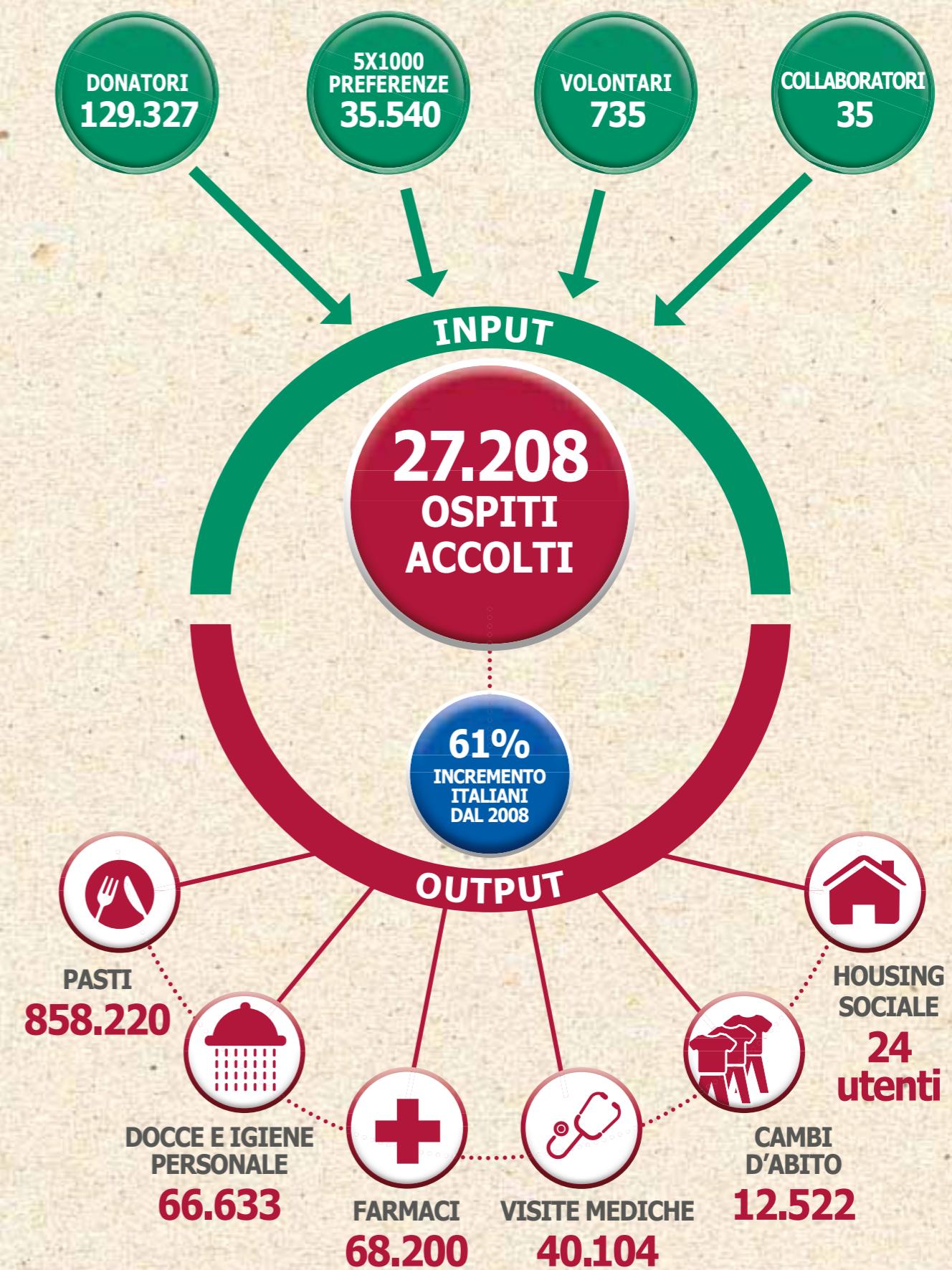
Il bilancio è stato redatto facendo principalmente riferimento, ove compatibili, alle Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit (livello di applicazione "C"+)<sup>2</sup> emanate dall'Agenzia delle Onlus.

Nell'elaborazione del presente documento si è proseguito nel processo di coinvolgimento dei Responsabili dei Servizi iniziato lo scorso anno e nel percorso di stakeholder engagement. Quest'anno un prezioso contributo è stato fornito dai beneficiari diretti ed indiretti dello Sportello di Mediazione e Orientamento al Lavoro che sono stati coinvolti nella valutazione del servizio ricevuto.

Un'attenta analisi dei dati relativi all'utenza ha inoltre evidenziato la crescente povertà della popolazione italiana, che con sempre maggior frequenza si rivolge ai servizi per far fronte a situazioni di povertà ormai diffuse.

Il bilancio sociale di OSF è un importante strumento (non autoreferenziale) per il miglioramento continuo dell'attività e dell'organizzazione a totale vantaggio dei beneficiari della missione e cioè i poveri della città di Milano.

# OSF 2013 IN SINTESI

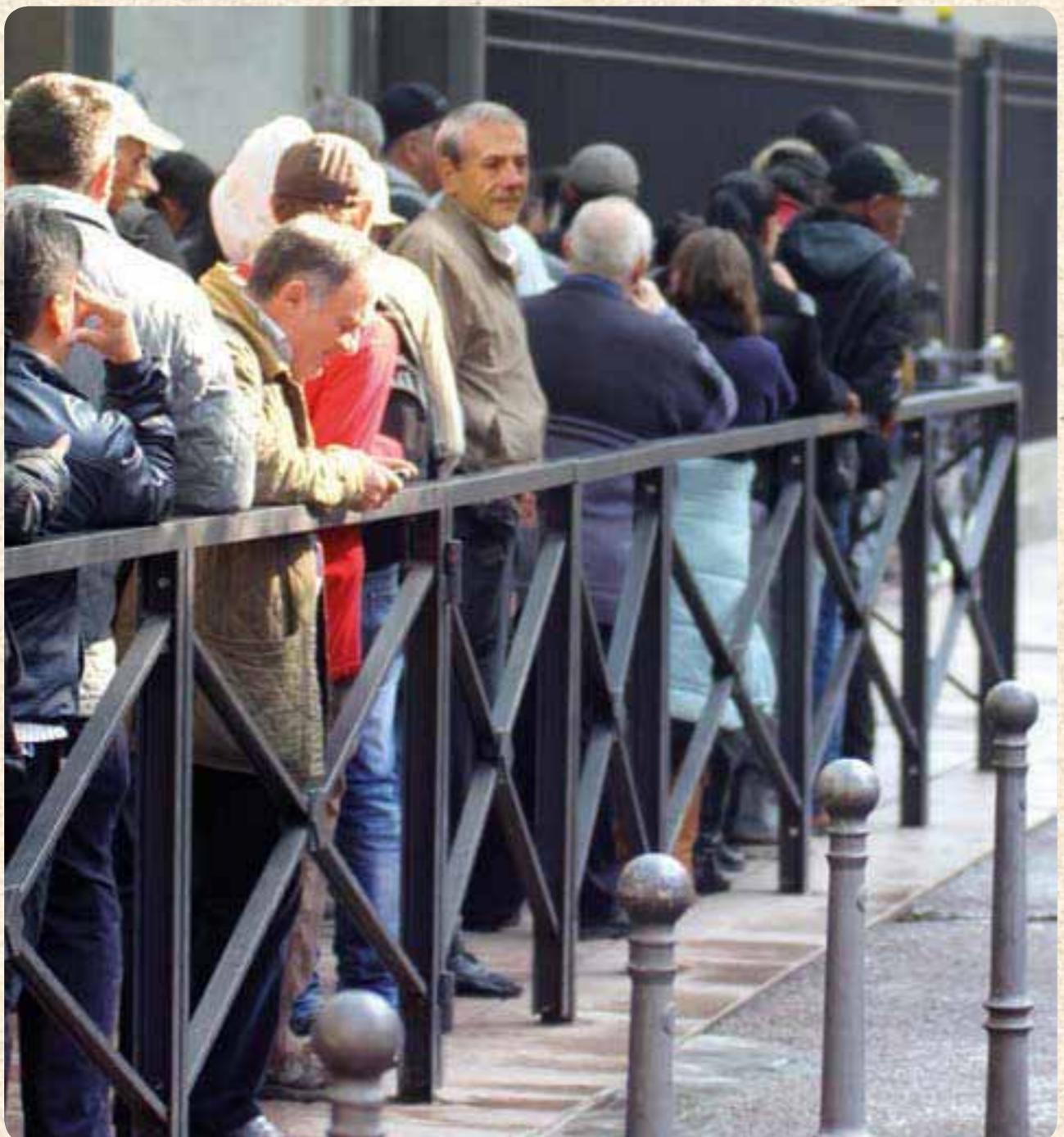


<sup>1</sup> In capo alla Fondazione troviamo le seguenti unità organizzative: l'ufficio marketing, l'ufficio beneficiari, la figura di pubbliche relazioni e il Centro Elaborazione Dati.

<sup>2</sup> Le tavole di raccordo, rispetto all'applicazione del modello, sono riportate nel relativo link presente nell'edizione online del documento.

# OSF E LA CRESCENTE POVERTÀ DEGLI ITALIANI

CHIAMATI A RISONDERE ALLE NUOVE FRAGILITÀ



4

Cari confratelli e amici,

tutti abbiamo avuto modo di conoscere e di apprezzare la particolare attenzione di Papa Francesco nei confronti dei poveri. Egli, in un suo discorso, ci invita a *"custodire la gente, aver cura di tutti, di ogni persona, con amore, specialmente dei bambini, dei vecchi, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore"*.

Custodire le fragilità: il Bilancio sociale presenta l'impegno di OSF a favore delle molte persone che, per svariate e complesse ragioni, si scoprono fragili e bisognose di aiuto, di accompagnamento e di relazioni.

Pur non escludendo nessuno, quest'anno abbiamo voluto focalizzare l'attenzione dei nostri stakeholder sul fenomeno dell'impoverimento dei cittadini italiani che ha segnato la storia dei servizi nell'anno esaminato da questo bilancio.

Spesso ci viene chiesto se sono tanti gli italiani che si rivolgono ai servizi, se la crisi ne ha fatto crescere il numero, se è un problema che viene percepito. Le risposte sono affermative e vengono dolorosamente confermate dai dati. È decisamente in crescita una fascia di popolazione non ancora in povertà estrema ma che sta vivendo una situazione di incertezza o di debolezza economica, sociale e familiare.

Nelle file di chi accede a OSF non ci sono solo gli utenti storici: i gravi emarginati e i senza dimora. Troviamo anche anziani soli la cui pensione è insufficiente; tante persone ancora in età lavorativa espulse dal settore produttivo, ma ancora troppo giovani per la pensione; uomini separati o divorziati schiacciati dagli oneri economici della loro vicenda familiare, carenti di relazioni, esposti a rischio di depressione e alla vita di strada; famiglie monoparentali, in prevalenza mamme con bambini, che si trovano semplicemente a sopravvivere.

Tutte persone che inevitabilmente finiscono per approdare alla mensa e ai servizi di OSF. L'aiuto diventa sinonimo di speranza: la fragilità è accolta e insieme si cerca di progettare il futuro. Una cosa è certa: l'osservazione del fenomeno "la crescente povertà degli italiani" mostra come l'onda lunga della crisi non abbia ancora finito di manifestarsi e probabilmente si presenterà ancora per diverso tempo.

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.

Buona lettura!

Con San Francesco un caro saluto di pace e bene!

*fra Maurizio Annoni*

Padre Maurizio Annoni  
Presidente



5

# INDICE

## ► L'IDENTITÀ DI OSF

- Missione e valori guida Pag. 10
- Il "mondo" dei nostri ospiti Pag. 12
- La struttura operativa Pag. 14
- La rete della sussidiarietà Pag. 16

## ► L'AIUTO CHE OFFRIAMO OGNI GIORNO

- Mensa Pag. 20
- Cura dell'igiene personale Pag. 22
- Guardaroba e Centro di Raccolta Pag. 24
- Poliambulatorio Pag. 26
- Area Sociale Pag. 31
- Sportello di Mediazione e Orientamento al Lavoro Pag. 35

## ► LA CRESCENTE POVERTÀ DEGLI ITALIANI

- Uno sguardo all'utenza italiana Pag. 42

## ► LE NOSTRE RISORSE

- Il personale dipendente Pag. 50
- I volontari Pag. 52
- Il volontariato aziendale Pag. 54
- Le risorse finanziarie Pag. 56
- Il 5x1000 Pag. 58
- Le risorse in natura Pag. 59
- Eredità e lasciti Pag. 61

## ► IL VALORE RESTITUITO

- Il valore creato da OSF Pag. 64
- Gli indici virtuosi del modello OSF Pag. 66

## ► COMUNICAZIONE ED EVENTI

- Come comunichiamo Pag. 70
- Eventi Pag. 76
- Dicono di noi Pag. 80

# L'IDENTITÀ DI OSF



# MISSIONE E VALORI GUIDA

**ASSICURARE  
PRIMARIA E GRATUITA  
ACCOGLIENZA  
ALLE PERSONE  
BISOGNOSE  
DI VITTO, VESTITI,  
IGIENE PERSONALE  
E DI CURE MEDICHE  
PER RIDARE  
DIGNITÀ E SPERANZA  
ATTRaverso  
LA CONDIVISIONE  
E LA SOLIDARIETÀ.**

10

11



## ATTENZIONE ALLA PERSONA

Chi viene in OSF non è solo portatore di una somma di bisogni da soddisfare. Sono persone, a volte anche famiglie, con il loro vissuto, la loro storia che vengono aiutate a ritrovare la loro dignità e a intraprendere percorsi d'inclusione sociale.

## GRATUITÀ

La gratuità dei gesti posti da OSF trova la sua origine nell'enunciato evangelico "Gratuitamente avete ricevuto, gratuitamente date" e coinvolge non solo gli ospiti che sono i destinatari dell'accoglienza, ma anche i volontari, i benefattori e gli operatori che garantiscono la continuità dei gesti.

## Sviluppo

Nel tempo OSF si è evoluta e ha ampliato i servizi in quantità e qualità. L'attenzione alle persone, alle loro necessità ha gradualmente portato a perfezionare e a implementare la struttura soprattutto nei suoi aspetti organizzativi.

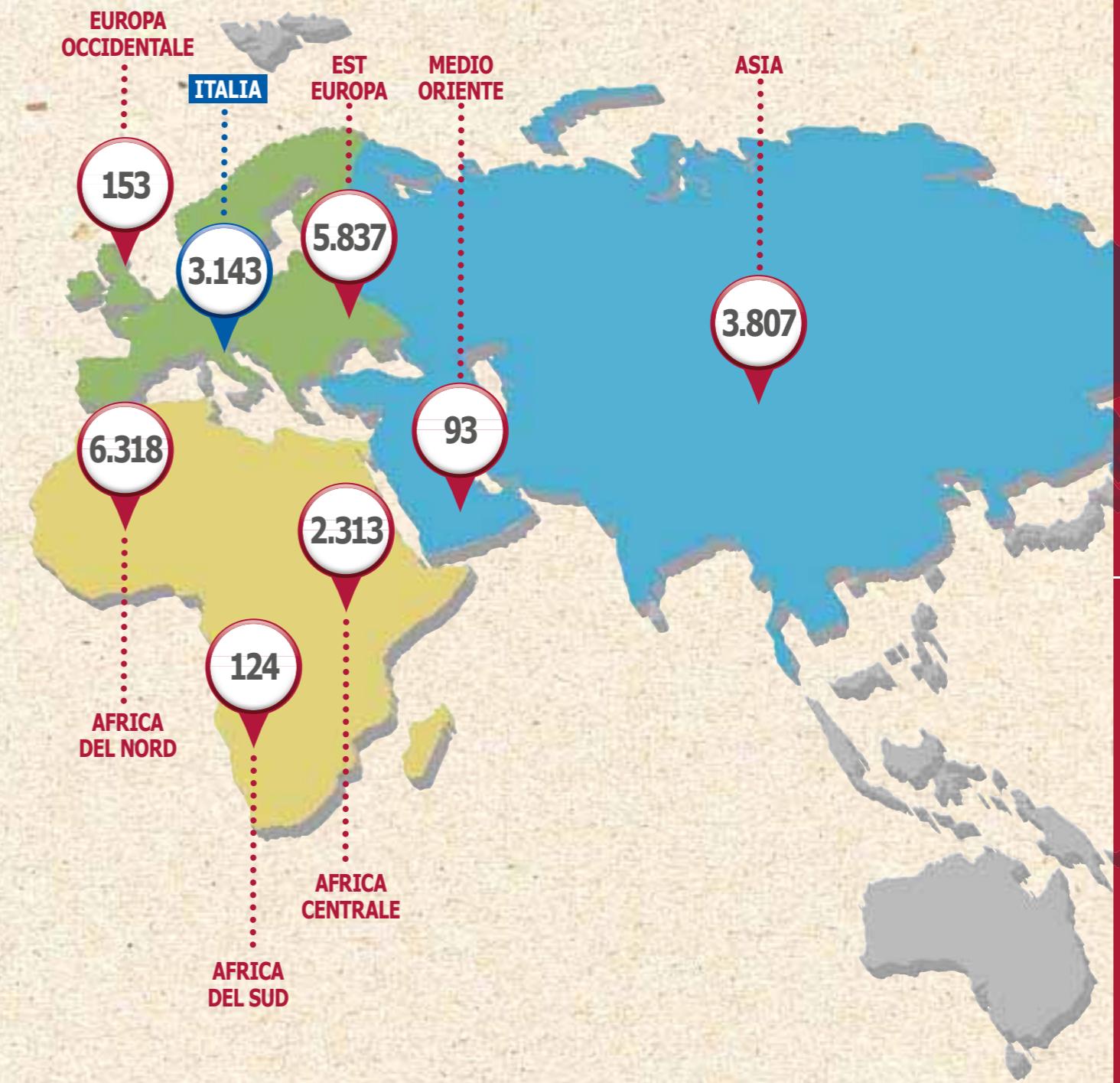
## PROFESSIONALITÀ E INNOVAZIONE TECNOLOGICA

L'organizzazione si sostiene sulla professionalità di quanti - volontari e operatori - mettono a disposizione di OSF le loro competenze che hanno sempre trovato un fondamentale supporto nelle tecnologie informatiche.

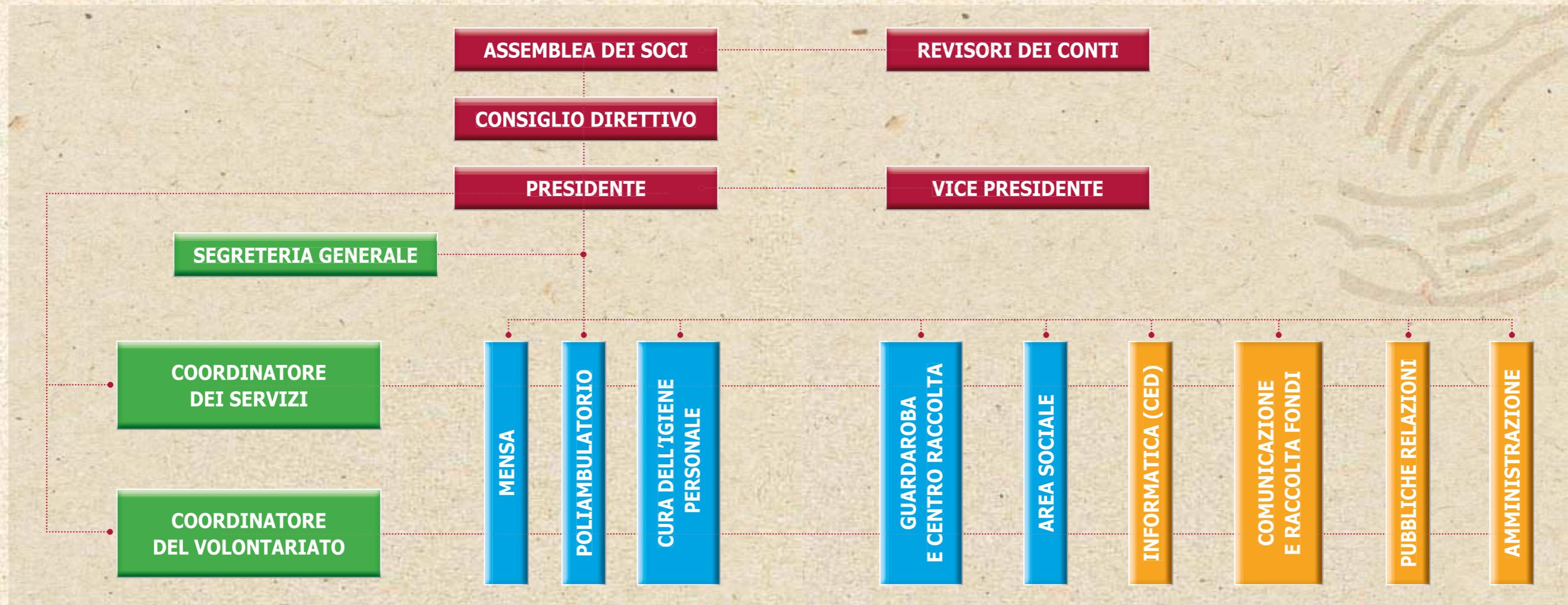
# IL “MONDO” DEI NOSTRI OSPITI



140 sono le **NAZIONALITÀ** degli utenti che si sono rivolti **ALMENO UNA VOLTA** ai nostri servizi nel 2013. Prevalente è la presenza di **UOMINI** (74%). La fascia d'età più rappresentata è compresa tra i **25 e i 45 ANNI** (54%).



# LA STRUTTURA OPERATIVA



# LA RETE DELLA SUSSIDIARIETÀ

Opera San Francesco ha sviluppato nel tempo collaborazioni e convenzioni con enti pubblici e privati del territorio cittadino al fine di migliorare la qualità dell'accoglienza verso le persone italiane e immigrate in stato di grave emarginazione sociale.

## ENTI CON I QUALI OSF HA STIPULATO CONVENZIONI



Per lo svolgimento di tirocini (infermieri, assistenti sociali, psicologi, ecc.) presso i servizi OSF abbiamo, ormai da anni, convenzioni con le seguenti università ed enti:

- ▶ Università degli Studi di Milano
- ▶ Università Cattolica del S. Cuore di Milano
- ▶ Università degli Studi Milano Bicocca
- ▶ Università degli Studi di Bergamo
- ▶ Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo"
- ▶ Università degli Studi di Verona
- ▶ Ospedale San Raffaele di Milano
- ▶ Fondazione Cecchini Pace
- ▶ Sipre (Società Italiana di Psicoanalisi delle Relazioni)
- ▶ SPP (Scuola di Psicoterapia Psicoanalitica).

## ENTI CON I QUALI OSF COLLABORA



## OSF È ASSOCIATA A:



L'AUTO CHE OFFRIAMO  
OGNI GIORNO



# MENSA

La mensa, servizio storico di OSF, vuole essere un conforto per il corpo e per lo spirito. Un ambiente accogliente e piacevole, l'opposto di quello in cui, chi è povero ed emarginato, vive tutto il giorno.

La struttura, composta da un refettorio ampio e luminoso, un self service e un'efficiente cucina, è stata oggetto quest'anno di alcuni **importanti lavori di ristrutturazione**.

**La posa di una piattaforma elevatrice** per la movimentazione verticale delle merci, **la sostituzione di una cella frigorifera e l'introduzione di una nuova cella freezer** hanno permesso la razionalizzazione e l'ampliamento degli spazi di stoccaggio, consentendo di accogliere più donazioni di derrate alimentari.

**La sostituzione completa dell'ascensore esterno**, inutilizzabile da tempo a causa di continui guasti e malfunzionamenti, ha nuovamente reso possibile l'accoglienza delle categorie più deboli dell'utenza (persone diversamente abili, anziani, mamme con passeggini).

Questi miglioramenti hanno permesso alla prima forma di carità di OSF di rispondere alla crescente domanda di chi avverte con drammaticità gli effetti di una crisi che stenta a essere superata: anche quest'anno è continuato **l'incremento del numero dei pasti** offerti che hanno raggiunto le 858.220 unità (+3,7%) con una media giornaliera di 2.752.

+3,7%

20



	2012	2013
PASTI DISTRIBUITI ALL'ANNO	827.525	858.220
NUMERO MEDIO DI PASTI DISTRIBUITI OGNI GIORNO	2.644	2.752

L'attività del servizio è rimasta costantemente alta per tutto l'anno, senza mostrare flessioni particolarmente significative, nemmeno nei mesi estivi; il massimo dei pasti mensili pari a 76.897 è stato registrato nel mese di maggio. **Gli 858.220 pasti distribuiti si dividono in 480.788 pranzi e 377.432 cene.**

## PIANO ANTI-CALDO

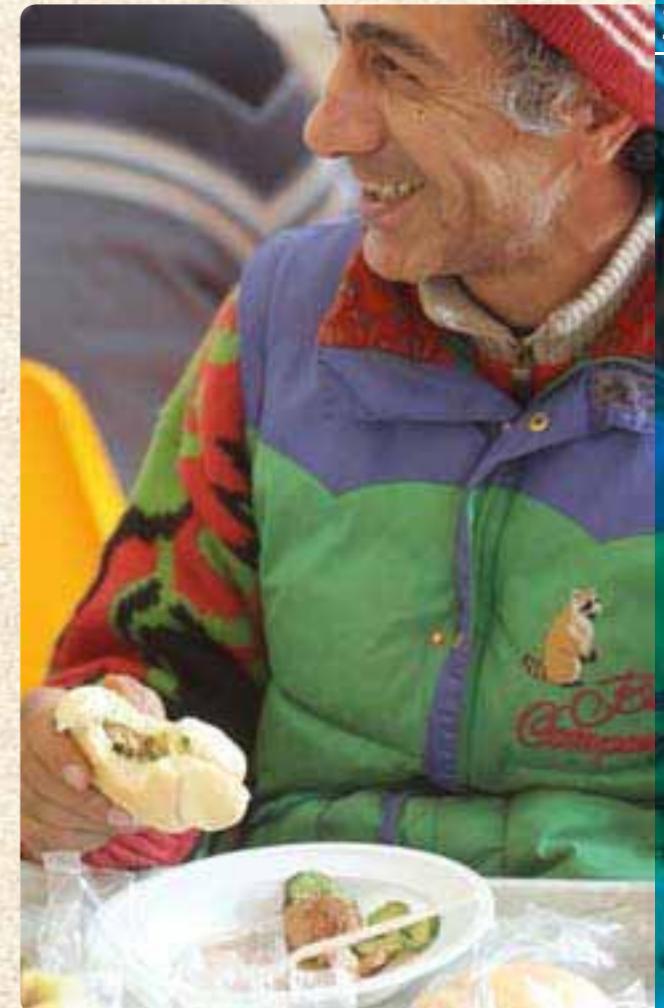
Da diversi anni nel mese di agosto OSF partecipa all'iniziativa **Piano Anti-Caldo** promossa dal Comune di Milano per rispondere alle necessità degli anziani soli e bisognosi di aiuto nel periodo estivo.

Quest'anno la mensa ha preparato e confezionato **328 pasti caldi** consegnati a domicilio a **18 anziani** della zona 4 di Milano, segnalati dal Comune, grazie alla collaborazione di **21 volontari**.

## IL PERIODO DEL RAMADAN

Agli utenti di religione musulmana che seguono i precetti previsti nel mese del **Ramadan** sono stati offerti, per i trenta giorni del periodo, alimenti confezionati e distribuiti durante i normali orari di apertura.

Nel 2013 sono stati consegnati **3.577 sacchetti**.

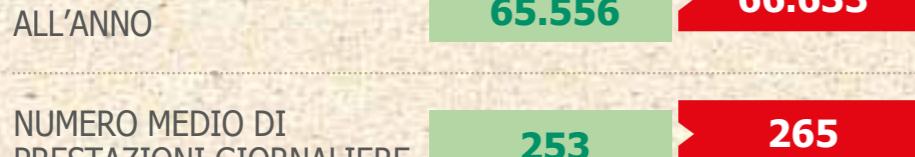


21

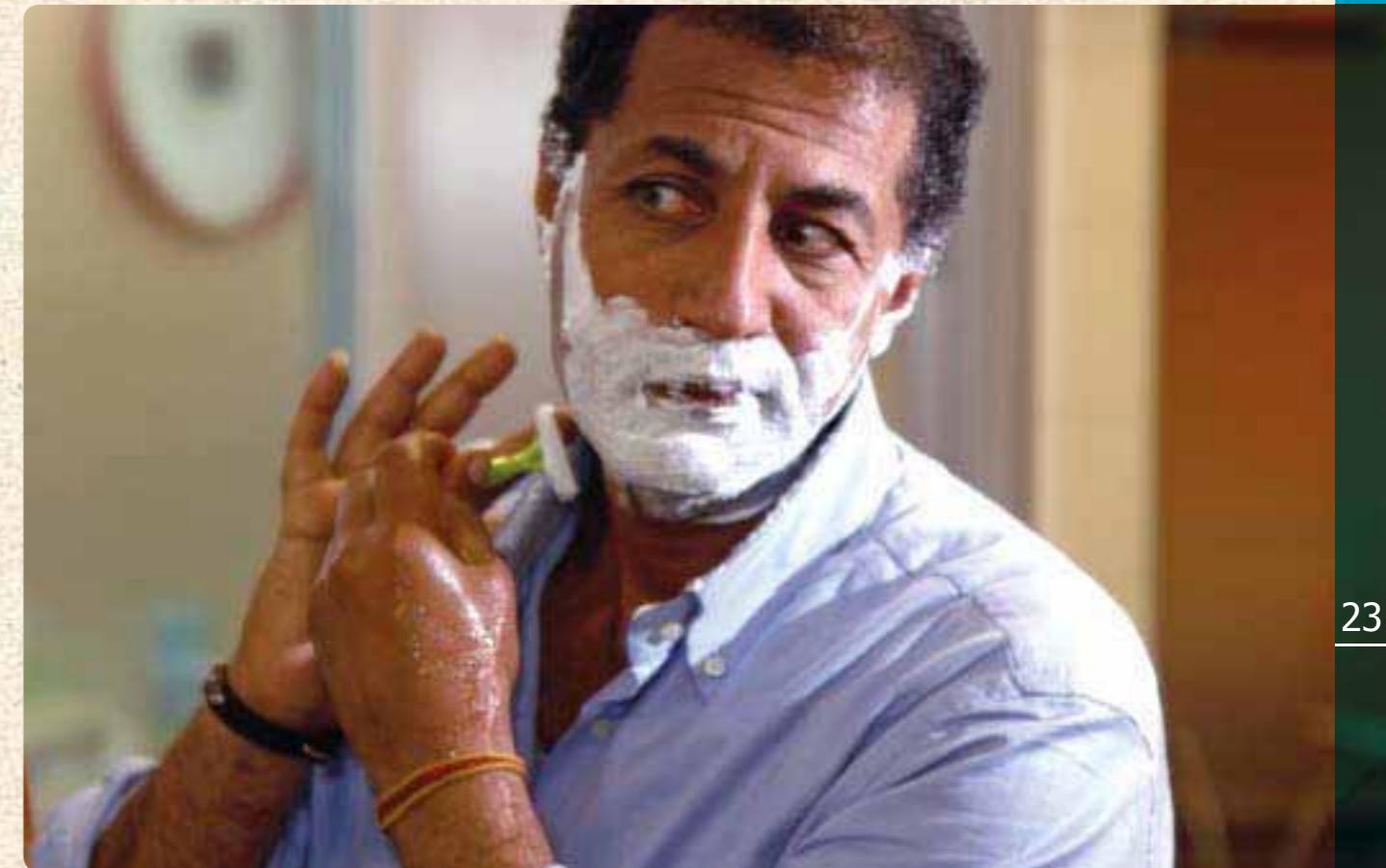
# CURA DELL'IGIENE PERSONALE

I servizi di cura dell'igiene personale si rivolgono alla parte più povera dell'utenza OSF, coloro che non hanno casa, un tetto o comunque vivono in condizioni estremamente disagiate. Offrono la possibilità di lavarsi una volta alla settimana a uomini, donne e minori. In occasione della doccia è prevista la distribuzione di un **asciugamano pulito** e di un **cambio di biancheria intima** nuovo.

Ogni giorno è inoltre possibile **radersi** e **fare un pediluvio**. L'opportunità di radersi è una di quelle attenzioni che contribuisce a dare dignità alla persona; la quotidiana possibilità di pediluvio ridona salute e sollievo a chi le scarpe non le toglie mai perché magari dorme in baracca o per strada.



PRESTAZIONI	2012	2013
DOCCE UOMINI	33.237	34.100
DOCCE DONNE	1.596	1.912
PEDILUVI	16.315	16.615
BARBE	14.361	13.913
TRATTAMENTI ANTISCABBIA	47	93



Grazie alla riorganizzazione degli spazi interni, a partire dal 2011, il servizio è stato aperto all'utenza femminile e da quest'anno anche ai minori accompagnati. Le donne possono accedere al servizio con percorso di ingresso, luogo di utilizzo e tempi differenti dal servizio maschile. La volontaria addetta al turno provvede ad accogliere la donna che deve fare la doccia e a consegnare il kit necessario. In inverno, se disponibili, vengono distribuiti anche sciarpe, cappelli, guanti e scarpe, una sorta di servizio guardaroba informale.

66  
MINORI  
ACCOMPAGNATI

# GUARDAROBA E CENTRO RACCOLTA

Il servizio **Guardaroba** offre la possibilità di un cambio d'abito completo ogni 28 giorni all'utenza maschile di OSF. È previsto tuttavia un piccolo servizio di guardaroba per le donne, realizzato in concomitanza con il servizio docce. **Dal 2011 è altresì attivo uno spazio guardaroba per i minori.**

L'attività si caratterizza per una particolare sensibilità dei volontari che la gestiscono, capaci di interagire con l'utenza e di cogliere con grande esperienza le esigenze e i "gusti" personali. L'utilizzo di appositi software consente la registrazione dei capi distribuiti ad ogni povero e permette di stabilire velocemente quali sono le necessità di rifornimento del magazzino.

Il continuo incremento delle domande da parte dell'utenza, come testimonia la fila davanti all'ingresso presente a tutte le ore del giorno, richiede una capacità organizzativa nell'approvvigionamento di capi indispensabili per le persone maggiormente disagiate: dall'indumento alla valigia fino alla candela per chi vive in luoghi senza energia elettrica.

È necessario infatti orientare le donazioni o, se necessario, acquistare i capi laddove ciò che si riceve risulta insufficiente a coprire la richiesta.

24

	2012	2013
NUMERO DI CAMBI D'ABITO ALL'ANNO	12.405	12.522
NUMERO MEDIO DI CAMBI D'ABITO GIORNALIERI	53	54



25

L'attività del servizio Guardaroba è resa possibile dal **Centro Raccolta**. Il centro è il luogo dove i benefattori, singole persone o aziende, portano le donazioni di indumenti. Tutti i capi donati vengono controllati, suddivisi per tipologie, catalogati e riposti in appositi contenitori sistemati sugli scaffali. Settimanalmente il responsabile del servizio Guardaroba inoltra al centro la richiesta di abbigliamento necessaria per soddisfare i bisogni degli utenti.

**Il centro, dal punto di vista fisico e organizzativo, è stato pensato in modo tale che, chiunque lo visiti o presti la sua attività di volontario possa intuire un significato nuovo delle parole "organizzazione, disponibilità, accoglienza e trasparenza" in cui, prima dell'efficienza, viene la centralità della persona.**

	2012	2013
CAPI DISTRIBUITI ALL'ANNO	132.700	143.000

Nonostante il perdurare della crisi la disponibilità dei benefattori non è venuta meno e ciò ha permesso di incrementare del **7,8% il numero dei capi distribuiti**.

+7,8%

# POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio è una struttura destinata ai poveri e agli emarginati che hanno difficoltà ad accedere alle prestazioni fornite dal Servizio Sanitario Nazionale.

Dal punto di vista organizzativo è un servizio complesso: un insieme di prestazioni di **medicina generale, specialistica ed odontoiatrica**, un'attenzione dalla prevenzione alla cura, la possibilità di erogare terapie farmacologiche. È inoltre un servizio che, sin dalla sua apertura e per la sua natura, è attivo su diversi progetti sanitari territoriali.

L'attività del Poliambulatorio è assicurata da un'organizzazione per servizi a cui fa capo la Direzione Sanitaria composta dal Direttore Sanitario, dal Responsabile medico del servizio e dal Coordinator dei servizi specialistici.

Sono presenti, ciascuno con il suo referente, i servizi:

- ▶ CLINICA (intesa come insieme dei servizi di medicina generale, preventiva e specialistica)
- ▶ ODONTOIATRIA
- ▶ PSICOLOGIA
- ▶ FARMACIA
- ▶ ACCETTAZIONE
- ▶ VOLONTARI E QUALITÀ



**Le prestazioni sono aumentate del 7%** e hanno raggiunto, nel mese di ottobre, la punta massima mensile ... di 4.223; nel mese di maggio è stato invece raggiunto il numero massimo giornaliero di 252 prestazioni.



## L'ECCELLENZA DEL NOSTRO POLIAMBULATORIO

In questi anni il Poliambulatorio si è caratterizzato per tre aspetti di eccellenza:

► La capacità di offrire un'**ASSISTENZA INTEGRATA E MOLTEPLICE**: a lato della medicina di base il Poliambulatorio dispone di oltre **trenta specialità** che permettono al paziente di essere assistito anche in presenza di patologie più complesse; il lavoro di **équipe interdisciplinare** e le nuove tecniche a disposizione degli specialisti consentono un'elevata qualità del servizio.

PRESTAZIONI	2012	2013
MEDICINA DI BASE	11.015	10.663
ODONTOIATRIA	6.240	6.573
PSICHIATRIA/PSICOTERAPIA	2.427	2.419
GINECOLOGIA	1.375	1.330
CARDIOLOGIA	1.065	1.028
VISITE ECOGRAFICHE	922	1.014
CHIRURGIA GENERALE	928	863
OCULISTICA	902	855
DERMATOLOGIA	778	793
ORTOPEDIA	660	728
OTORINOLARINGOIATRIA	541	545
ALTRÉ SPECIALITÀ	10.437	13.293
<b>TOTALE</b>	<b>37.290</b>	<b>40.104</b>



► Lo sviluppo della **MEDICINA PREVENTIVA**: l'offerta di attività d'informazione e formazione si è rilevata particolarmente importante nei confronti degli utenti per i quali spesso la "barriera" rispetto alle cure offerte è di tipo culturale. L'attività si basa sulla proposta del percorso preventivo alle persone a rischio tramite un colloquio personalizzato e una valutazione dei rischi comportamentali e sociosanitari individuali. Questa sperimentazione ha permesso di fare prevenzione rispetto a Chagas<sup>1</sup>, Tubercolosi, Spazio Donna, Progetto Validhate (HPV)<sup>2</sup>, Malattie sessualmente trasmissibili.

Si è potenziata la **campagna vaccinale antinfluenzale**, raggiungendo 308 persone con un **incremento del 47%** rispetto al 2012.

► Il **CODICE STP** (Straniero Temporaneamente Presente): da anni il Poliambulatorio, grazie alla convenzione con ASL 1 Città di Milano, può erogare il codice STP che **permette l'accesso all'assistenza pubblica a coloro che sono privi del permesso di soggiorno**. A fronte di un aumento della popolazione assistita, quest'anno è diminuita la necessità di inviare gli utenti presso le strutture pubbliche; questo a dimostrazione della capacità di poter affrontare con le équipe interne anche le patologie più complesse.

## IL SERVIZIO PSICOLOGIA/PSICHIATRIA

Negli ultimi anni il Poliambulatorio, rispondendo alle crescenti problematiche legate alla sfera psicologica, ha sviluppato una serie di attività specifiche che rappresentano delle risposte mirate:

- **Sportello psicologico**: ogni giorno uno psicologo è a disposizione degli utenti e del personale del Poliambulatorio per l'accoglienza delle richieste spontanee e degli invii per una valutazione psicologica;
- **Attività di base**: percorsi psicologici, psichiatrici e integrati;
- **Gruppo psicologico**: percorso terapeutico gruppale, a cadenza settimanale;
- **Progetti**: attività psicologica e psichiatrica nell'ambito di specifici progetti, in collaborazione con gli altri Servizi di OSF e con enti del territorio:
  - Ferite Invisibili con Emergenza Nord Africa
  - Progetto Donna
  - Salute Uomo
- **Lavoro in rete**: collaborazione con équipe multidisciplinari (educatori, assistenti sociali, avvocati, medici e altri professionisti) appartenenti ad enti territoriali, trasversale a tutti i progetti.

<sup>1</sup> **Chagas**: tripanosomiasi americana (detta anche malattia di Chagas o morbo di Chagas dal nome del suo scopritore) è una parassitosi, con forme cliniche acute e forme croniche, causata da protozoi del genere Trypanosoma. Il serbatoio del parassita sono gli individui infettati cronicamente. I vettori sono cimici ematofaghi di generi diversi.

<sup>2</sup> **Progetto Validhate**: si occupa della prevenzione dal papilloma virus umano (Hpv) virus associato in modo causale al cancro della cervice eterina.



Il servizio si avvale di una équipe costituita da un referente di servizio psicologa/psicoterapeuta, tre psicologi consulenti, due psichiatri volontari, un neuropsichiatra volontario, cinque psicologi psicoterapeuti volontari, una psicologa tirocinante. Collaborano con il servizio alcuni mediatori linguistici - culturali.

UTENTI	2012	2013
UTENTI PSICHIATRIA	170	222
UTENTI PSICOTERAPIA	430	381

Un dato significativo, rispetto all'utenza del servizio nel 2013, è dato dai nuovi accessi, in totale 353 che rappresentano il 58% degli utenti di psichiatria e psicoterapia (603).

Si evidenzia un gruppo numeroso proveniente dall'America Latina anche se è significativa la presenza degli utenti nordafricani, dell'Africa sub-sahariana e dell'Est Europa. **In decisivo aumento gli utenti italiani (12%)**.

I motivi d'invio al Servizio sono stati:

- per il 40% disturbi d'ansia e somatizzazioni;
- per il 26% disturbi depressivi;
- per il 14% disturbi legati a stress post-traumatico;
- per il 15% psicosi e disturbi di personalità;
- per il 4% problemi legati a situazioni di grave disagio sociale;
- per l' 1% disturbi dell'infanzia.

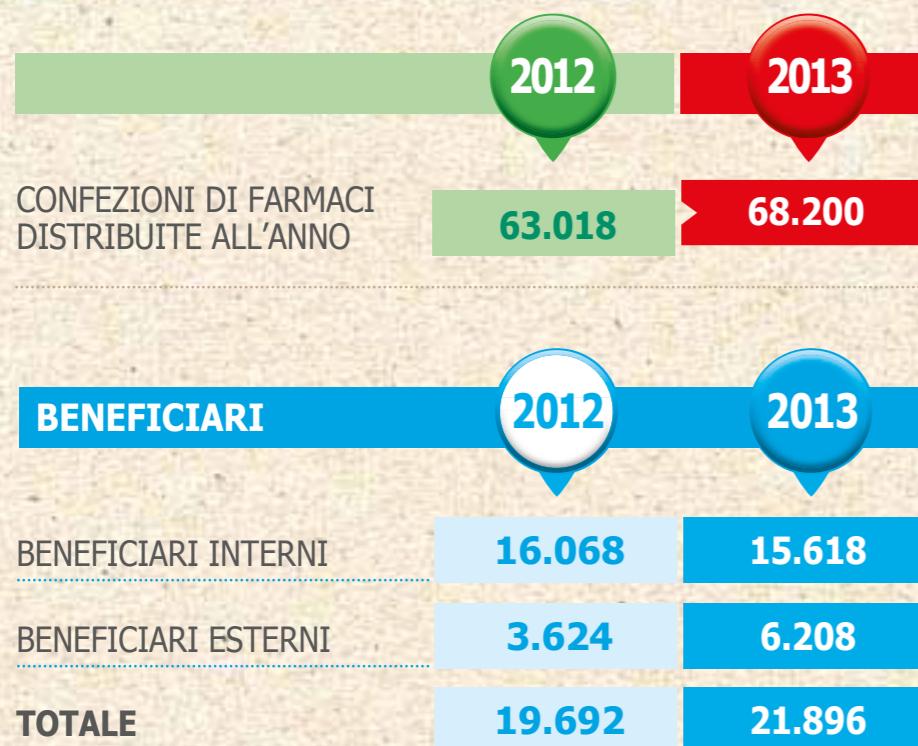


UTENTI ITALIANI  
+12%

# AREA SOCIALE

## LA FARMACIA DEL POLIAMBULATORIO

All'interno del Poliambulatorio è attivo un efficiente servizio Farmacia che provvede all'erogazione dei farmaci necessari per le terapie prescritte dai medici del Poliambulatorio ai pazienti di OSF. Il servizio soddisfa inoltre le richieste di **pazienti esterni** che si presentano con ricetta del loro medico di base o degli ospedali e che non sono in grado di acquistare i farmaci prescritti.



I farmaci più distribuiti sono antibiotici, antinfiammatori e cardio-**logici**. Per quanto riguarda i farmaci delle categorie psichiatriche (al settimo posto tra i più distribuiti) si opera un attento monitoraggio con il servizio psicologia/psichiatria per controllare al meglio l'adesione alle terapie ed evitare situazioni di abuso. Notevole è anche il numero dei medical devices (**aghi, strisce, lancette per i pazienti diabetici**) erogati all'utenza.



L'Area Sociale è l'insieme dei servizi, che oltre a consentire il soddisfacimento dei bisogni primari attraverso l'erogazione della tessera necessaria per l'accesso a mensa/docce/guardaroba, offre risposte agli utenti che evidenziano bisogni di natura differente, necessitano di orientamento specifico e individualizzato.

È composta dai seguenti servizi:

- ▶ **Servizio Accoglienza**
- ▶ **Servizio Sociale**
- ▶ **Servizio Legale**
- ▶ **Sportello di Mediazione e Orientamento al Lavoro (SMOL)**

I diversi servizi si avvalgono della segreteria organizzativa per il coordinamento delle attività.

## IL SERVIZIO ACCOGLIENZA

L'Accoglienza è il primo servizio, insieme al Poliambulatorio, cui accedono gli utenti di OSF. È gestito interamente da volontari, si occupa di:

- ▶ rilasciare e rinnovare la **tessera magnetica di accesso** ai vari servizi OSF (la tessera ha durata tre mesi)
- ▶ effettuare le **interviste conoscitive**. Sono stati effettuati 1.842 colloqui per un totale di 550 ore di ascolto individuale
- ▶ fornire un **orientamento** preliminare per i diversi servizi di OSF e per quelli offerti dal territorio.

550  
ORE  
DI COLLOQUI



TESSERE	2012	2013
NUMERO MEDIO GIORNALIERO DI TESSERE DISTRIBUITE	32	29
RINNOVI TESSERE STRANIERI	26.168	26.509
RINNOVI TESSERE ITALIANI	4.552	5.149
NUOVE TESSERE DISTRIBUITE AGLI STRANIERI <sup>1</sup>	7.961	6.981
NUOVE TESSERE DISTRIBUITE AGLI ITALIANI <sup>1</sup>	976	1.012

I dati 2013 sono contrastanti tra loro in quanto, a fronte di una diminuzione di nuove tessere (-14%) si è registrato **un incremento dei rinnovi (+3%)**. La diminuzione del numero di nuovi tesseramenti è un dato in linea con le letture proposte dai vari enti che studiano le nuove povertà e l'immigrazione: **dopo un decennio caratterizzato da un tasso d'immigrazione in costante crescita, il 2013 rappresenta il primo anno in cui s'inverte la tendenza** ed è addirittura in aumento il numero di stranieri che fanno ritorno nei paesi di origine. Un numero elevato di rinnovi è indice invece di un aumento costante di persone che utilizzano i servizi OSF con maggiore regolarità, andando così a incrementare il numero di utenti "cronici".

RINNOVI  
TESSERE  
**+3%**



<sup>1</sup> per accedere al Poliambulatorio non è necessario il rilascio della tessera

## IL SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio Sociale di OSF promuove il cambiamento sociale e l'orientamento continuo rispetto ai diversi casi di grave emarginazione che accedono ai servizi di Mensa, Docce, Guardaroba e Poliambulatorio.

È aperto a tutti quelli che fanno richiesta al Servizio Accoglienza e a ciascun utente viene assegnato un appuntamento. **L'assistente sociale**, attraverso lo strumento del colloquio, **valuta le diverse situazioni dal punto di vista familiare, economico-occupazionale, abitativo** e offre un orientamento individualizzato verso il servizio più pertinente in relazione alla valutazione effettuata; con i casi su cui è possibile intervenire avvia un percorso di presa in carico.

### Il Servizio Sociale gestisce anche il Progetto di Housing Sociale.

Il progetto di **Housing Sociale** ha come obiettivo il raggiungimento dell'autonomia abitativa di quelle persone che necessitano di stabilizzare la situazione personale, abitativa, lavorativa, economica e pertanto non possono permettersi di vivere in un alloggio in autonomia.

Prevede l'attivazione di una serie di azioni che comprendono l'**inserimento abitativo temporaneo**, in maniera gratuita, e la costruzione di un progetto di autonomia su cui operare durante il periodo di accoglienza in coordinamento tra la rete dei servizi pubblici segnalanti e una rete di servizi OSF costituita dallo Sportello Lavoro, dal Servizio Legale e dal Servizio Psicologico del Poliambulatorio.

Le segnalazioni degli utenti per gli inserimenti giungono prevalentemente dai servizi pubblici territoriali. Una volta raccolte, si procede a una valutazione in équipe delle diverse situazioni e all'inserimento nell'alloggio più adeguato. Diversi operatori contribuiscono nel supporto all'utente:

- ▶ l'assistente sociale coordina gli interventi,
- ▶ l'educatore gestisce la relazione d'aiuto,
- ▶ l'operatore dello SMOL attiva percorsi di orientamento lavorativo.

**OSF ha 14 alloggi** presenti in diverse zone del Comune di Milano. Nel 2013 sono stati ospitati complessivamente **24 utenti**: 13 donne, 5 uomini e 6 minori.



# SPORTELLO DI MEDIAZIONE E ORIENTAMENTO AL LAVORO

Due importanti novità hanno caratterizzato il progetto di Housing Sociale nel 2013.

## IL SERVIZIO PEDAGOGICO

L'inserimento della figura dell'**Educatore Professionale** nella relazione d'aiuto con gli ospiti ha dato origine al Servizio Pedagogico, in funzione anche dell'avvio di percorsi di Seconda Accoglienza abitativa, per singoli o nuclei familiari non ancora in grado di gestire in autonomia l'ospitalità negli alloggi OSF. L'educatore ha come obiettivo quello di **attivare un lavoro educativo con gli utenti con visite domiciliari settimanali** e di poter avviare percorsi strutturati per rispondere in modo più efficace ai bisogni degli ospiti degli appartamenti.

## IL GRUPPO "NOI PER VOI"

Costituito da **8 volontari** coordinati dalla Segreteria Organizzativa e dall'Educatore opera a **sostegno dell'Housing Sociale** mediante attività di:

- ▶ accompagnamento, supporto e orientamento all'utenza,
- ▶ commissioni presso gli alloggi,
- ▶ risoluzione delle piccole manutenzioni degli alloggi.

I volontari inoltre **supportano le attività dello SMOL** attraverso:

- ▶ inserimento Curricula Vitae nel data base,
- ▶ accompagnamento degli utenti per la ricerca lavorativa,
- ▶ supporto alla ricerca e candidature al lavoro sul Web.



## IL SERVIZIO LEGALE

Il Servizio Legale si avvale della presenza di **9 avvocati volontari**. Il loro crescente numero ha permesso il passaggio **da un'iniziale attività di consulenza all'effettiva presa in carico** dei casi legali. Le principali problematiche affrontate riguardano la regolarizzazione dei permessi di soggiorno, i ricorsi contro i decreti d'espulsione, le irregolarità nei contratti di lavoro.

Gli avvocati operano in stretta collaborazione con il Servizio Sociale: i casi più significativi e in linea con la missione di OSF sono trattati all'interno di una équipe, strumento fondamentale di confronto e condivisione.

Nel 2013 sono stati offerti **71 colloqui di consulenza** (+ 30%) e **9 casi sono stati presi in carico**.

+30%

Il lavoro è un elemento decisivo per l'integrazione sociale: dopo i servizi di prima assistenza, un reinserimento attivo che offre nuovi stimoli e soprattutto fiducia è indispensabile per riuscire ad affrontare la situazione di difficoltà.

**Lo Sportello di Mediazione e Orientamento al Lavoro (SMOL)**, gestito da OSF nelle sedi di Milano, Baranzate e Cesate, è nato proprio per offrire alle persone bisognose gli strumenti che favoriscano questi processi d'inclusione. È affiliato al Consorzio Idea Agenzia per il Lavoro, la prima impresa italiana non profit per servizi di mediazione tra domanda e offerta.

L'attività dello SMOL consiste in:

- ▶ raccolta dei **curricula**,
- ▶ **orientamento** alla ricerca,
- ▶ attivazione di **stage, tirocini** extracurricolari e **doti lavoro** in ambito disabilità,
- ▶ **ricalcolazione** professionale per cassintegrati,
- ▶ **ricerca e selezione** del personale.

Per facilitare il contatto tra domanda e offerta è proseguita la promozione del servizio presso aziende e famiglie. Nonostante le difficoltà attuali del settore, **il consorzio Comuni Insieme** ha affidato a OSF uno spazio presso il comune di Cesate, per un progetto a favore delle famiglie che necessitano di servizi di supporto per l'assistenza alle persone.

È stato inoltre stipulato con la **Fondazione Sofia Ravasi**, che contribuisce all'assistenza domiciliare di persone affette da Alzheimer con scarse risorse economiche, un accordo per la ricerca di assistenti familiari al fine di sostituire nei periodi di ferie le persone che regolarmente fanno questo servizio.

Nel corso dell'anno sono state avviate **9 doti lavoro**, un sistema che la Regione Lombardia ha messo in atto per aiutare le persone disoccupate, inoccupate, in mobilità o in cassa integrazione, affinché, attraverso azioni mirate quali bilancio di competenze e orientamento, possano più facilmente rientrare nel mercato del lavoro.



## I RISULTATI DELL'ATTIVITÀ DELLO SMOL 2013

CURRICULA ESAMINATI	1.545
COLLOQUI DI SELEZIONE	82
COLLOQUI CONOSCITIVI	66
COLLOQUI DI ORIENTAMENTO	65
CONTRATTI AVVIATI	17
DOTI LAVORO	9

36

## ORIENTAMENTO ALLA RICERCA DEL LAVORO

Nell'attività dello SMOL il progettare e l'agire si coniugano in una strategia d'intervento che ha come valore aggiunto la relazione di aiuto.

In momenti di cambiamento o di particolare difficoltà, in cui si trovano le persone che accedono a questo servizio, diventa essenziale possedere quegli strumenti che consentono di conoscere l'andamento del mercato del lavoro. Per questo motivo, la relazione di aiuto riveste una notevole importanza nel supportare gli individui verso **una scelta consapevole e autonoma**.

La **consapevolezza** è intesa **come conoscenza delle condizioni individuali** (conoscenza di sé, dei propri interessi, disponibilità, abilità, competenze) **e delle condizioni di contesto** (mercato del lavoro, mappa delle opportunità formative e di lavoro in un dato minato territorio e area professionale).



Il percorso, che si articola in tre fasi, si caratterizza come ricerca della congruenza tra le condizioni di contesto e quelle soggettive, al fine di offrire alla persona la migliore opportunità professionale.

**1** Nella prima fase **il protagonista è la persona** che illustra le sue esperienze formative, lavorative e fornisce i dati personali. Si accoglie la domanda e si fa una prima valutazione della situazione. In questa prima fase si cerca di vagliare insieme alla persona la sua reale volontà di cercare un lavoro, le sue disponibilità e i contesti lavorativi più adeguati al suo profilo.

**2** Nella seconda fase **il protagonista è l'operatore**. Egli procede a un'analisi potenziale della situazione e restituisce all'utente una sua visione; effettua una valutazione più profonda e inizia a delineare una prima bozza di progetto.

**3** Nella terza fase **si definisce il progetto** e lo si propone all'utente cercando di far emergere tutte le sue potenzialità in modo tale che si senta stimolato e motivato. Ci si attiva quindi per renderlo operativo. Dopo aver illustrato le tecniche più efficaci di ricerca del lavoro e aver proceduto alla stesura del CV si valutano insieme all'utente le offerte di lavoro sui siti Internet. A questo punto viene proposto alla persona un elenco di aziende e/o cooperative adatti al suo profilo. È il momento in cui l'utente deve assolutamente cominciare a muoversi autonomamente per poi riferire gli esiti dei contatti avuti.

Nei casi di maggiore difficoltà si effettua **una consulenza orientativa** che serve per individuare gli aspetti di debolezza del soggetto e per rimuovere gli ostacoli, dove è possibile (qui si instaura una vera e propria relazione d'aiuto). In questi casi particolari potrebbero intervenire soggetti esterni, come il servizio sociale, il servizio psicologico e/o l'accompagnamento di un educatore professionale.

**Lo scopo dell'orientamento è in definitiva quello di trasmettere un metodo e fornire strumenti concreti per rendere la persona capace di procedere autonomamente nella ricerca di un lavoro.**

L'obiettivo principale è comunque quello di dare fiducia alla persona aiutandola a sviluppare un percorso operativo che le consenta di raggiungere il traguardo prefissato.

37



## MEDIAZIONE TRA DOMANDA E OFFERTA, INSERIMENTO LAVORATIVO: 4 TESTIMONIANZE

### 1 Signor G. figlio di una signora che è oggi assistita da M.

Mi sono rivolto allo sportello lavoro di OSF nel comune di Cesate dopo esserne venuto a conoscenza grazie a un volantino pubblicitario. Ero alla ricerca di una persona per l'assistenza quotidiana di mia madre; cercavo una persona di fiducia perché ci si sente sollevati quando un proprio familiare è in buone mani. Le esperienze avute prima non erano state positive quindi sono stato da subito colpito dalla disponibilità, professionalità e assistenza completa del servizio che mi è stato offerto. La persona che ci è stata proposta aveva inoltre lavorato per una famiglia che conoscevo e ciò mi ha permesso di verificare le referenze indicate dallo sportello.

### 2 M., peruviana, 48 anni, in Italia da più di 10 anni.

#### Assistente di persone anziane

Mi sono trovata senza lavoro e ho saputo da mia cugina dell'esistenza dello sportello lavoro di OSF nel comune di Cesate, dove si poteva lasciare il proprio curriculum. Mi sono trovata molto bene; per ben due volte sono stata in tempi brevi chiamata per proposte di lavoro come assistente a persone anziane. Allo sportello ho trovato anche una disponibilità all'ascolto della mia situazione personale.

Ho sempre fatto questo lavoro da quando sono in Italia. Ora mi occupo di una signora anziana aiutandola in tutto: faccio la spesa e da mangiare, pulisco la casa, la assisto nella cura dell'igiene personale e le somministro le medicine. Questo lavoro mi piace molto e poi mi trovo bene con la famiglia ed è anche vicino a casa mia.

### 3 G. impiegata, figlia di una signora che viene assistita da E.

Siamo benefattori di OSF e abbiamo ricevuto un volantino, dove veniva pubblicizzato un nuovo servizio offerto dall'associazione e abbiamo deciso di rivolgerci a questo sportello.

Eraamo alla ricerca di una persona preparata e con esperienza per assistere la mamma anziana e disabile.

Siamo stati subito positivamente impressionati dall'attenzione con cui hanno raccolto le informazioni per individuare la persona idonea al nostro caso: hanno analizzato il nostro bisogno e ci hanno aiutato a rendere più concreta la nostra richiesta. La persona che ci hanno proposto ha instaurato un'ottima relazione con la mamma; possiamo quindi ritenerci soddisfatti.

### 4 E., ecuadoriana, 32 anni, in Italia da 7 anni. Operatore Socio Sanitario (OSS) che attualmente assiste la signora M.

Quando sono arrivata in Italia per un periodo di tempo ho frequentato i servizi di OSF. Dopo aver conseguito il titolo di OSS, mi sono attivata per cercare lavoro e mi sono rivolta ad OSF. Ho chiesto all'ufficio competente un aiuto; mi hanno dato utili consigli, ma soprattutto ho trovato disponibilità a cercare lavoro. Mi hanno presentato la famiglia della Signora M. e che cosa si attendavano da me. Abbiamo trovato un accordo, ora sono contenta di aiutare una persona anziana e la sua famiglia.

Il lavoro mi rende autonoma e soprattutto posso aiutare i miei cari che sono rimasti in Ecuador.

Grazie a OSF, ai suoi operatori preparati e qualificati che mi hanno permesso di impiegarmi con un contratto in regola, cosa difficile per chi lavora in questo ambito.



# LA CRESCENTE POVERTÀ DEGLI ITALIANI



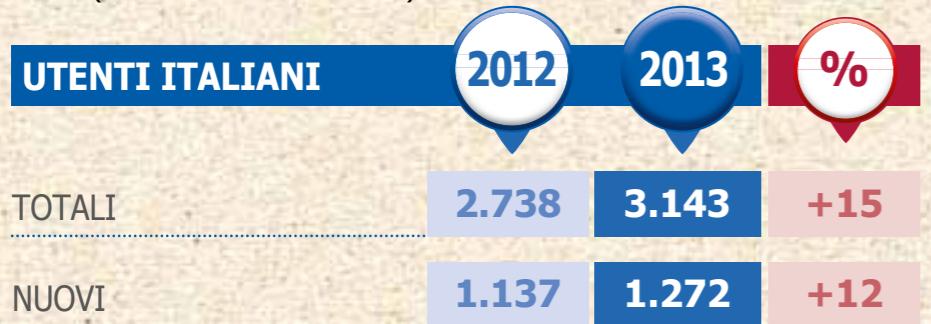
# UNO SGUARDO ALL'UTENZA ITALIANA

Il fenomeno dell'impoverimento degli italiani ha caratterizzato in modo significativo la vita dei servizi OSF nell'anno in esame. **Mass media, sostenitori o semplici cittadini chiedono spesso se sono tanti gli italiani che si rivolgono ai servizi OSF, se la crisi ne ha fatto crescere il numero,** se è un problema che viene percepito. Le risposte a queste domande sono purtroppo affermative: il periodo di generale ristrettezza economica ha portato una connotazione di "italianità" molto forte tra gli utenti di OSF e come emergerà dalle successive testimonianze dei servizi, questa tendenza viene dolorosamente confermata dai dati. **Gli italiani che utilizzano i servizi sono ormai il secondo gruppo etnico, preceduto** (e di stretta misura) **solo dai rumeni.**

Quest'anno, infatti, gli utenti di nazionalità italiana sono stati complessivamente 3.143 (11,5% dell'utenza complessiva) di cui 1.272 (il 40,5%) hanno avuto accesso per la prima volta ai servizi.

A partire dal 2008, cioè dall'inizio della crisi, c'è stato un **incremento** complessivo dell'**utenza italiana** del **61%**.

L'anagrafica degli utenti italiani evidenzia **una prevalenza di uomini (79%)** di cui il 60% con più di 45 anni (una popolazione quindi più anziana rispetto al totale dell'utenza di OSF). I nuovi registrati nel 2013 si caratterizzano per un aumento della componente femminile (28%) e un abbassamento dell'età media (52% con meno di 45 anni).



+61%  
ITALIANI  
DAL 2008

Sembra crescere in modo preoccupante una fascia della popolazione non ancora in povertà estrema ma che sta vivendo una situazione d'incertezza o di debolezza economica, sociale, familiare.

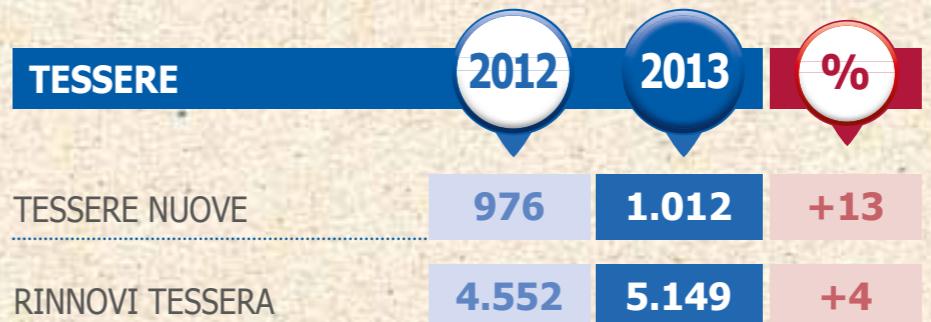
Tra i tanti italiani che si rivolgono a OSF, non ci sono solo gli utenti storici, i gravi emarginati e i senza dimora. Troviamo, infatti, **anziani soli** che non riescono a vivere della pensione; tante **persone ancora in età lavorativa espulse dal settore produttivo** ma ancora troppo giovani per la pensione; **uomini separati** o divorziati travolti dagli oneri economici delle loro vicende familiari e dalla mancanza di relazioni, esposti a rischio di depressione e alla vita di strada; **famiglie monoparentali**, in prevalenza mamme con bambini, che spesso si trovano semplicemente a sopravvivere.

Tutte persone che inevitabilmente finiscono per approdare alla mensa perché non possono comprarsi il cibo, al guardaroba perché non hanno denaro per acquistare vestiti nuovi, alla farmacia perché non possono pagarsi il ticket per i medicinali, al servizio di psicologia e psichiatria perché in condizione di progressivo indebolimento psichico, allo sportello lavoro per cercare una nuova opportunità occupazionale, al servizio sociale per riprogettare la propria vita.

Ecco come i nostri servizi hanno vissuto questa maggiore connotazione di "italianità" dell'utenza.

## ACCOGLIENZA E SERVIZI PRIMARI<sup>1</sup>

Nel 2013 il numero di **nuovi utenti di nazionalità italiana** che si sono registrati al Servizio Accoglienza è stato di **1.012**, un **aumento superiore al 40% rispetto al 2008**, anno a cui si fa risalire l'inizio della crisi economica, mentre la crescita rispetto al 2012 è stata del 4%. Il numero di rinnovi è a sua volta aumentato a 5.149, con una crescita del 13% rispetto all'anno precedente.



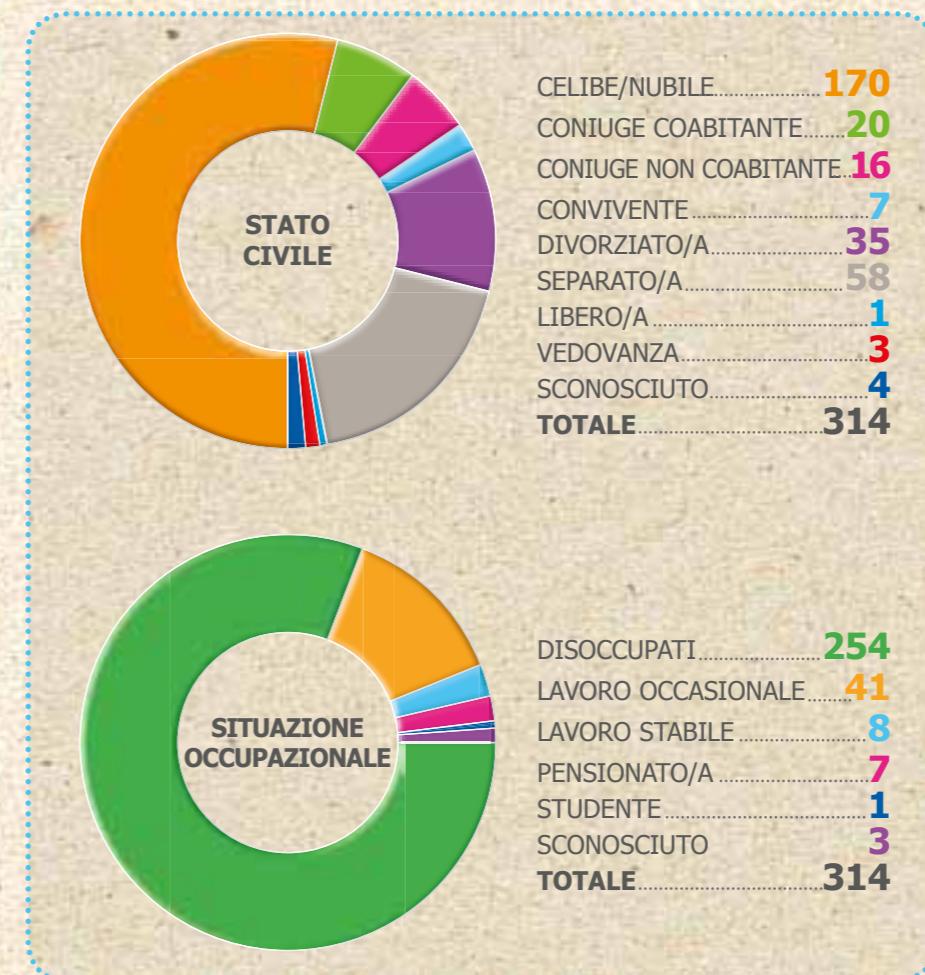
L'ingresso di tanti utenti italiani ha portato un cambiamento significativo circa la tipologia di richieste avanzate, come emerge chiaramente dai colloqui conoscitivi effettuati dai volontari per il rinnovo della tessera.

**In precedenza le domande più frequenti riguardavano l'accoglienza notturna, i servizi di prima necessità e orientamenti per la regolarizzazione** della presenza sul territorio italiano; **oggi** le richieste degli italiani sono prevalentemente legate a una **difficoltà di natura economica**: contributi in denaro, ma soprattutto orientamento lavorativo e **aiuto per la ricerca attiva di lavoro**.

#### UN'INDAGINE CONOSCITIVA

Grazie alle interviste qualitative effettuate dai volontari su **un campione di 314 utenti di nazionalità italiana**, di cui **263 maschi e 51 femmine**, in occasione del rinnovo della tessera, è stato possibile connotare le persone che hanno maggiormente subito gli effetti della crisi. Si tratta in prevalenza di **single (54%)**, **senza occupazione (81%)** ma ancora in possesso di un'**abitazione autonoma (34%)**. Solo un **30%** è effettivamente **senza dimora**, i restanti vivono in situazioni alloggiative temporanee (dormitori, comunità, posti letto).

I dati sopra evidenziati dimostrano come la temporaneità, la precarietà, la mancanza di garanzie per il futuro e la flessibilità, elementi tipici del mercato del lavoro del nostro tempo, sono anche grandi ostacoli per la costruzione di un progetto di vita e possono addirittura determinare il ricorso ai servizi di OSF.

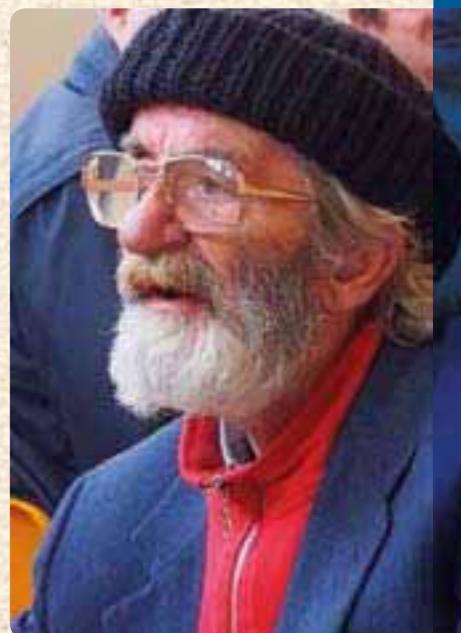


#### POLIAMBULATORIO

**Il (24%) degli utenti italiani complessivi hanno avuto accesso al Poliambulatorio.** Tra questi si segnalano soprattutto i cosiddetti esterni, ossia indigenti che chiedono farmaci gratuiti per seguire le terapie indicate dal medico di base o dagli ospedali. Si tratta di un fenomeno crescente che ha segnato profondamente l'attività della farmacia nel 2013. La farmacia ha infatti avuto complessivamente 398 pazienti, per oltre 1.300 accessi. Altre prestazioni offerte dall'ambulatorio agli utenti italiani sono state prevalentemente di odontoiatria, psicologia e psichiatria.

#### SERVIZIO LEGALE

**Fino al 2013 veniva utilizzato quasi esclusivamente da utenti stranieri**, in particolare extra-Ue, poiché le tematiche più trattate riguardavano il permesso di soggiorno. **Quest'anno 20 utenti italiani hanno avuto un colloquio** di consulenza, un dato rilevante se si considera che dal 2009 al 2012 gli italiani che complessivamente usufruirono del servizio furono solo 7.



Le richieste principali degli utenti italiani riguardano **consulenze per l'assegnazione delle case popolari e ricorsi per mancati pagamenti di stipendi e/o contributi**. Si tratta di due tematiche ovviamente figlie della mancanza o della perdita del lavoro.

## SERVIZIO SOCIALE

Oltre la metà dei colloqui svolti dall'Assistente Sociale nel 2013 sono stati effettuati con utenti italiani.

Le principali problematiche riguardano la casa, in particolare l'impossibilità di continuare a sostenere le spese di un canone d'affitto anche minimo come nel caso degli alloggi popolari; la difficoltà nel trovare un'occupazione, con conseguente instabilità economica; la scarsa disponibilità o possibilità ad accedere (o ad essere seguiti) da parte dei servizi pubblici.

Gli italiani che si presentano al Servizio Sociale sono in prevalenza uomini in età lavorativa con situazioni di disagio psichico e fisico correlate alla presenza di una dichiarazione d'invalidità. A questa tipologia si aggiungono le persone che chiedono un orientamento o necessitano di una presa in carico finalizzata ad avere un sostegno rispetto a procedimenti penali a loro carico oppure per avere la possibilità di ottenere un affidamento in prova ai servizi sociali presso OSF. Il dato che accomuna queste situazioni è sicuramente quello della sussistenza di un grave stato di emarginazione sociale che vede un alto tasso di soggetti domiciliati in dormitorio o sottoposti a un provvedimento di sfratto esecutivo.

Un fenomeno in crescita è dato dall'accesso al servizio da parte di persone con un alto profilo professionale, laureati o in possesso di master. Le richieste portate da questi utenti sono in prevalenza di tipo economico per sanare situazioni debitorie intervenute a causa della perdita di lavoro e/o dalla separazione dal proprio coniuge con a carico figli minori.

## SERVIZIO PEDAGOGICO

Nel progetto di Housing Sociale, ambito privilegiato del Servizio Pedagogico, il lavoro educativo si distingue sempre, e si "modella" in base alla persona ospitata in appartamento.

L'utenza italiana richiede un lavoro più specifico in merito alla verifica e successiva corretta strutturazione del rapporto intergenerazionale soprattutto per quei nuclei ove sono presenti figli in età di pre-adolescenza/adolescenza. Le tematiche trattate con gli italiani riguardano inoltre la ricostruzione del sé, dell'ambiente relazionale e del concetto di cittadinanza a fronte di eventi traumatici quali la perdita improvvisa del lavoro, la separazione da un coniunto e/o una improvvisa perdita di status vitae precedentemente posseduto. A fronte di una maggior fluidità e facilità di comunicazione dovuta alla lingua rispetto agli stranieri, si evidenzia una sempre crescente difficoltà a lavorare con soggetti che diventano "border-line"



a causa dell'evento negativo subito e quindi si rende **necessaria una tipologia d'intervento non più soltanto sociale, ma, nella maggior parte dei casi, psico-sociale**. A seguito di queste motivazioni il Servizio Pedagogico ha iniziato anche un significativo invio di utenza italiana presso i servizi di psicologia sia interni a OSF che esterni.

## SMOL (Sportello di Mediazione e Orientamento al Lavoro)

Una menzione particolare va sicuramente agli italiani, che si rivolgono in numero sempre più consistente al servizio per l'aiuto nella ricerca di una nuova occupazione. Tra questi ci sono persone con profili che vanno dall'operaio specializzato al libero professionista e ai giovani appena laureati. In molti casi, data la prolungata mancanza di lavoro, queste persone sono costrette a rimettersi in gioco nel mercato attuale accettando profili più bassi rispetto alla loro professionalità e in situazioni di precarietà, generando in questo modo inquietudine, disagio e insoddisfazione. La seguente tabella riassume numericamente i curricula arrivati, gli utenti che hanno avviato un percorso di orientamento lavorativo e le persone successivamente inserite nel mondo del lavoro.

ATTIVITÀ	2012	2013	%
CURRICULA ARRIVATI	292	378	+29
UTENTI SEGUITI	10	12	+10
UTENTI AVVIATI AL LAVORO	1	2	+100

La ricerca continua di un dialogo diretto tra lo SMOL e le aziende può far scaturire collaborazioni e soluzioni ad hoc che mirino allo sviluppo per una cooperazione efficace e produttiva per tutte le persone coinvolte.





# IL PERSONALE DIPENDENTE

L'efficienza operativa di OSF è assicurata da una struttura organizzativa relativamente snella che offre comunque una particolare sicurezza e garanzia al personale, priorità strategica dell'Associazione.

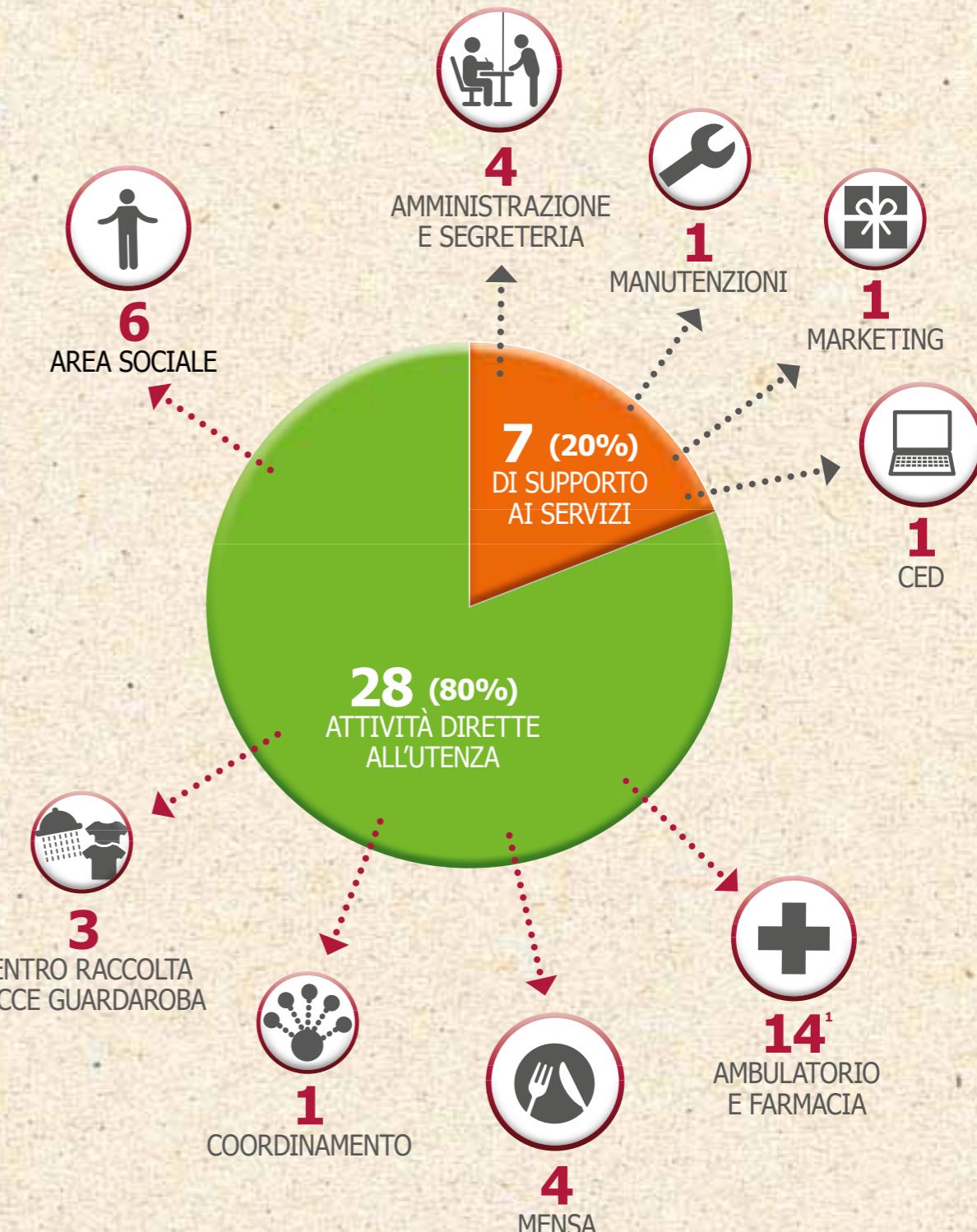
Al 31/12 i lavoratori in servizio sono 35; frequente è la concessione di riduzione oraria alle **lavoratrici donne con famiglia**, che rappresentano peraltro, oltre il **56%**, del personale.

LAVORATORI DIPENDENTI	2012	2013
FULL TIME	28	27
PART TIME	8	8
<b>TOTALE</b>	<b>36</b>	<b>35</b>

DONNE CON FAMIGLIA  
**56%**



## AREA DI IMPIEGO



<sup>1</sup>Il Poliambulatorio si avvale anche della stabile collaborazione di quattro figure professionali autonome

# I VOLONTARI

Opera San Francesco "vive" grazie anche al generoso lavoro dei volontari. **Ogni anno vengono donate a OSF circa 74.000 ore di volontariato** nella maggior parte qualificato.



Il **96%** dei volontari opera direttamente **nei servizi**. Significativa è inoltre la "fedeltà" delle persone che decidono di mettersi al servizio di OSF; circa il **37%** dei nostri volontari è **in OSF da oltre 5 anni**.



Netta è la prevalenza di persone over 50 (il 60%); il 57% dei volontari ha attualmente un'occupazione mentre i pensionati sono il 27%.



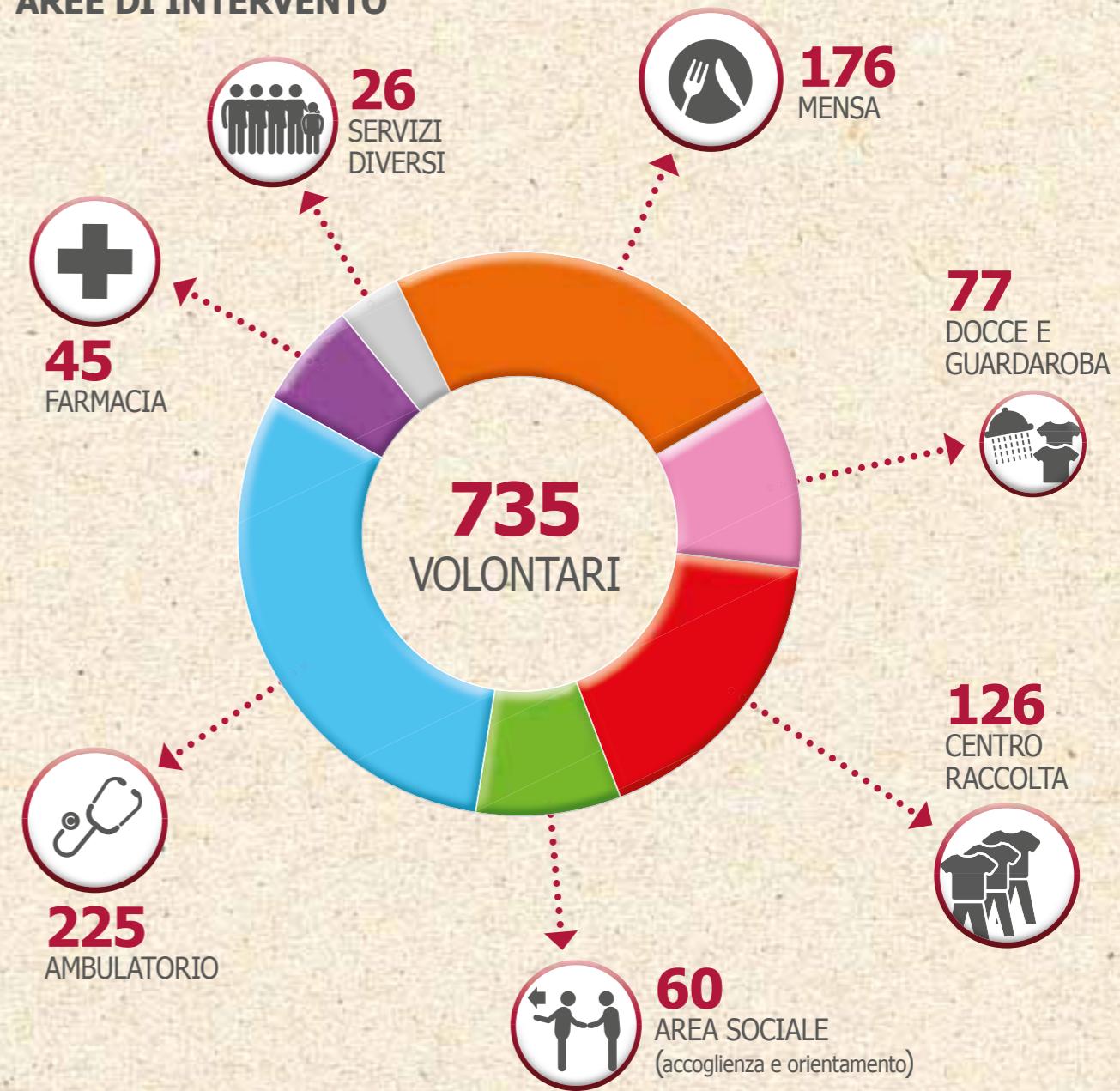
## LA FORMAZIONE DEI VOLONTARI

L'inserimento dei volontari in OSF avviene mediante **un percorso organizzato** che, a partire dalle specifiche richieste di ogni singolo servizio, esamina le domande pervenute e, in caso di positivo riscontro, fa partecipare il volontario dapprima a incontri informativi generali sull'Associazione e, successivamente, a una formazione specificatamente strutturata all'interno di ogni servizio.

Queste fasi sono gestite dal Coordinatore dei Volontari con il supporto della Segreteria e con la collaborazione dei Responsabili di Servizio.

La costante crescita di coloro che presentano la domanda di volontariato in OSF (quest'anno sono pervenute **714 domande**) rende sempre più necessario rinforzare la condivisione dei valori e il mantenimento di sintonia tra le diverse variabili: organizzazione, personale interno, volontari e utenza. Rispondono a questa esigenza le proposte di **giornate culturali, ritiri spirituali e molti altri eventi rivolti ai volontari e ai dipendenti**.

## AREE DI INTERVENTO



# IL VOLONTARIATO AZIENDALE

Sempre più numerose sono le aziende che hanno compreso l'importanza di investire nella promozione di comportamenti etici, sociali e ambientali e che scelgono la via dell'impegno sociale, in particolare a sostegno di iniziative non profit.

Accanto alle aziende che ormai da anni collaborano in questa iniziativa, quest'anno OSF ha ricevuto le richieste di **6 nuove aziende** che hanno permesso di far conoscere e partecipare alle nostre attività **189 dipendenti** i quali hanno messo a disposizione, prevalentemente nel servizio mensa, ben **567 ore di volontariato**.

Si tratta di un'esperienza importante per OSF, per le aziende partecipanti, ma anche per i dipendenti, che hanno modo di entrare a diretto contatto con i poveri della città.

I dipendenti coinvolti nel progetto di volontariato aziendale sono prevalentemente impiegati e quadri direttivi, con un'età media di 40 anni e un'anzianità media aziendale di circa 10 anni.

54



## ELENCO AZIENDE

**TOSHIBA**

**QUINTILES**

**CREDIT SUISSE**

**CEB**  
WHAT THE BEST COMPANIES DO

**ZenithOptimedia**  
The ROI Agency



**Medtronic**



**BARCLAYS**

**Mondelēz**  
International

**nielsen**

**ROTHSCHILD**

55

# LE RISORSE FINANZIARE

L'attività dell'Associazione è assicurata dalla gratuità di tutti coloro che con fedeltà donano, ognuno secondo le proprie possibilità. La quasi totalità delle risorse proviene dalla generosità dei privati; i contributi pubblici incidono in minima parte sul funzionamento di OSF.



## PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE (EURO)

	2012	2013
DONAZIONI DA PRIVATI INCLUSO IL 5 X 1000	4.093.115	5.135.654
DONAZIONI DI MERCI	726.247	944.158
PROVENTI STRAORDINARI	10.819	8.012
PROVENTI FINANZIARI	429	5.328
CONTRIBUTI DA ENTI PUBBLICI	7.100	4.998
ALTRI RICAVI	231.350	227.523
<b>TOTALE</b>	<b>5.069.061</b>	<b>6.325.673</b>

## DESTINAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE (EURO)

SERVIZI DIRETTI	2012	2013
-----------------	------	------

MENSA	1.922.056	2.087.277
AMBULATORIO	1.500.074	1.704.078
DOCCE/GUARDAROBA	452.530	606.706
AREA SOCIALE	285.167	276.578
CENTRO RACCOLTA	244.328	265.955
CASE ACCOGLIENZA	79.924	69.623
SEGRETERIA VOLONTARI	48.082	55.935
COSTI COMUNI DIRETTI DEI SERVIZI	258.436	248.369
<b>TOTALE SERVIZI DIRETTI</b>	<b>4.790.597</b>	<b>5.314.521</b>

## SERVIZI INDIRETTI

AMMINISTRAZIONE E SERVIZI	662.484	689.215
ONERI FINANZIARI	853	2.308
ONERI STRAORDINARI/IMPOSTE	6.149	13.306
<b>TOTALE SERVIZI INDIRETTI</b>	<b>669.486</b>	<b>704.829</b>
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>5.460.082</b>	<b>6.019.350</b>

L'andamento dei servizi erogati nel 2013 evidenzia come tutte le aree di attività abbiano visto aumentare il volume di prestazioni offerte. Si rileva di conseguenza **un aumento dei costi**, fatta eccezione per l'erogazione delle tessere in capo al Servizio Accoglienza dell'Area Sociale. È aumentata la spesa per l'acquisto di generi alimentari a seguito dell'incremento dei pasti distribuiti in mensa. Inoltre anche la cura dell'igiene personale ha richiesto maggiori disponibilità finanziarie a fronte di spese necessarie per garantire la continuità e la qualità dell'erogazione. Infine l'incremento dei costi legati alla gestione del Poliambulatorio è frutto anche della crescita della valorizzazione delle donazioni di farmaci ricevuti.



# IL 5 X 1000

Ringraziamo gli oltre **35.140 contribuenti** che nel 2012 hanno deciso di destinare il 5 x 1000 della loro dichiarazione dei redditi a OSF. Abbiamo così potuto raccogliere ben 1.323.619 € da destinare ai nostri servizi di accoglienza.

Siamo al **17° posto tra le oltre 43.000 organizzazioni che hanno partecipato alla ripartizione** e questo importante risultato ci riempie di fiducia perché vediamo pienamente riconosciuto e apprezzato tutto il nostro lavoro.

17°  
POSTO



*Mi daresti il 5?*

Il 5x1000 non ti costa niente.

Devolvendo il 5x1000 del tuo reddito a Opera San Francesco, puoi contribuire a offrire ogni anno 800.000 pasti caldi, 63.000 ingressi alle docce e 37.000 visite mediche a donne e uomini poveri e bisognosi. Da più di 50 anni, con il lavoro di oltre 600 volontari, le donazioni di beni e danaro e i lasciti testamentari, Opera San Francesco assiste e dona una speranza a chi non ha nulla.

Basta indicare il nostro codice nella dichiarazione dei redditi: **97051510150**

Viale Piave, 2 - 20129 Milano ccp n. 456202  
Tel. 02.77.122.400  
[www.operasanfrancesco.it](http://www.operasanfrancesco.it)  
Ringraziamo: BANCA POPOLARE DI MILANO

Opera San Francesco  
per i Poveri  
Una mano all'uomo.  
Tutti i giorni.



*Ci daresti il 5?*

Il 5x1000 non ti costa niente.

Devolvendo il 5x1000 del tuo reddito a Opera San Francesco, puoi contribuire a offrire ogni anno 800.000 pasti caldi, 63.000 ingressi alle docce e 37.000 visite mediche a donne e uomini poveri e bisognosi. Da più di 50 anni, con il lavoro di oltre 600 volontari, le donazioni di beni e danaro e i lasciti testamentari, Opera San Francesco assiste e dona una speranza a chi non ha nulla.

Basta indicare il nostro codice nella dichiarazione dei redditi: **97051510150**

Viale Piave, 2 - 20129 Milano ccp n. 456202  
Tel. 02.77.122.400  
[www.operasanfrancesco.it](http://www.operasanfrancesco.it)  
Ringraziamo: BANCA POPOLARE DI MILANO

Opera San Francesco  
per i Poveri  
Una mano all'uomo.  
Tutti i giorni.

**35.140**

PREFERENZE  
PER OSF

5  
X  
1000

**€ 1.323.619**

IMPORTO  
COMPLESSIVO  
RACCOLTO

# LE RISORSE IN NATURA

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

## ► LE DONAZIONI DI GENERI ALIMENTARI

Le donazioni di merce provengono principalmente dall'AGEA (Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura), dalle aziende alimentari o da altre imprese e permettono un risparmio sugli acquisti quantificabile intorno al **30% del valore d'acquisto degli alimenti**.

GENERI ALIMENTARI (KG)	2012	2013
------------------------	------	------

PASTA E RISO	48.706	73.091
FRUTTA	35.841	22.313
CARNE E PESCE	8.969	10.696
DOLCI	10.431	9.878
FORMAGGI	10.212	7.078
VERDURE SURGELATE	4.544	3.843

Una parte di generi alimentari che OSF riceve in donazione, in eccedenza quantitativa rispetto alla capacità di utilizzo interno da parte della mensa o non utilizzabili in cucina per tipologia o quantità, vengono generosamente regalati all'esterno. Si tratta di alimenti ancora perfettamente conservati e utilizzabili, distribuiti per consolidare la catena di beneficenza e solidarietà che a OSF arriva e spesso da OSF parte. Così nulla viene sprecato.

## ► LE DONAZIONI DI CAPI DI 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, coperte** e quant'altro è necessario a chi non ha nulla.

CAPI RACCOLTI	2012	2013
---------------	------	------

CAPI RACCOLTI	142.400	154.473
---------------	---------	---------



# EREDITÀ E LASCITI

## ► LE DONAZIONI DI FARMACI

La preziosa attività della farmacia è resa possibile grazie alle donazioni di farmaci. La costante collaborazione con il **Banco Farmaceutico**, le aziende **farmaceutiche** e il prezioso contributo dei **privati** permettono di coprire quasi interamente il fabbisogno di farmaci.

PROVENIENZA FARMACI	2012	2013
PRIVATI CITTADINI	17.510	35.876
BANCO FARMACEUTICO	13.833	16.630
CONFEZIONI ACQUISTATE	5.721	4.096
AZIENDE	25.954 <sup>1</sup>	1.448
<b>TOTALE</b>	<b>63.018</b>	<b>58.050</b>

<sup>1</sup>Il picco di donazioni del 2012 è spiegabile con l'arrivo di una significativa donazione di confezioni di collutori.

Il Servizio Farmacia è diventato punto di riferimento sul territorio per la raccolta dei farmaci. I farmaci erogati ai nostri utenti rappresentano solo il 50% circa di quelli che riceviamo. Nonostante il calo delle donazioni più di **70.000 confezioni** sono state **distribuite ad altre realtà** sul territorio nazionale e internazionale contribuendo ai loro scopi umanitari.

## LE AZIENDE CHE HANNO SOSTENUTO I NOSTRI SERVIZI CON DONAZIONI DI MERCI



**ALLA MENSA:**  
frutta, verdura  
e generi alimentari



generi alimentari



generi alimentari



prodotti per l'igiene  
personale



**ALLA FARMACIA:**  
prodotti puericoltura



farmaci



capi  
abbigliamento



farmaci



farmaci



Continua la nostra collaborazione con il **Consiglio Nazionale del Notariato** che ci ha dato il suo patrocinio nel 2010.

Nel **2013** sono stati pubblicati **26 testamenti** nei quali OSF risulta beneficiaria: si conferma il trend di crescita di questo importante strumento di raccolta fondi.

**Ricordiamo a tutti i nostri sostenitori ed amici che con un lascito testamentario si può fare del bene a tanti per molto tempo.**



CON UN LASCITO  
TESTAMENTARIO  
PUOI FARE DEL BENE  
A TANTE PERSONE  
PER MOLTO,  
MOLTO TEMPO.

Con il patrocinio e la collaborazione  
del Consiglio Nazionale dei Notariati



CONSIGLIO  
NAZIONALE  
DEI  
NOTARIATI



Opera San Francesco  
per i Poveri

Una mano all'uomo. Tutti i giorni.

# IL VALORE RESTITUITO



# IL VALORE CREATO DA OSF

Anche quest'anno abbiamo calcolato il valore di quanto OSF restituisce ai poveri in termini di servizi offerti.

VALORE RESTITUITO NEL	2013
VALORE DEI PASTI	➤ 6,9 mln
VALORE DELLE VISITE MEDICHE	➤ 4,1 mln
VALORE DELLE ORE DI VOLONTARIATO	➤ 2,2 mln
VALORE DEI FARMACI DISTRIBUITI	➤ 0,6 mln
VALORE DEI SERVIZI PER L'IGIENE PERSONALE	➤ 0,4 mln
VALORE DEGLI ABITI DISTRIBUITI	➤ 0,3 mln
<b>TOTALE</b>	➤ <b>14,5 mln</b>

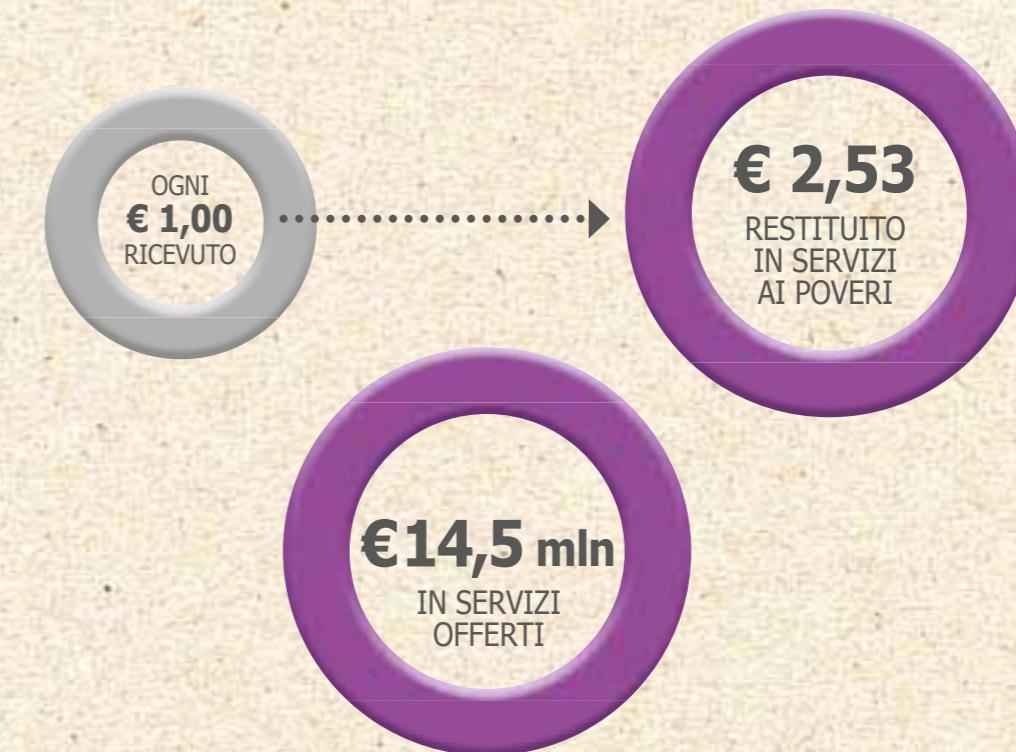
64

Tale valore è frutto di una stima prudenziale che tiene conto:

- ▶ per il **valore dei pasti** del prezzo minimo che il povero dovrebbe sostenere per ottenere un pasto equivalente;
- ▶ per il **valore degli indumenti** forniti in occasione dei cambi d'abito del prezzo al dettaglio che egli 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 il **valore dei servizi per l'igiene personale**, oltre il valore della prestazione, di tutto ciò che viene consegnato all'utente che usufruisce dei vari servizi (sapone, biancheria intima, rasoio, schiuma da barba);
- ▶ per il **valore delle prestazioni mediche** dei tariffari regionali e poi del prezzo che il povero avrebbe dovuto sostenere per ottenere le medesime prestazioni ricevute da OSF presso altre strutture sanitarie accreditate con la copertura del SSN;
- ▶ per il **valore dei farmaci** distribuiti del prezzo di mercato che il povero dovrebbe sostenere in una farmacia.

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.

Negli ultimi tre anni<sup>1</sup> per ogni euro generosamente ricevuto dai donatori OSF ha restituito ai poveri un aiuto di € 2,53 con un rendimento medio delle donazioni del 253%.



<sup>1</sup>Il calcolo del valore restituito è stato introdotto a partire dal Bilancio Sociale 2011.

65

# GLI INDICI VIRTUOSI DEL MODELLO OSF

## RENDIMENTO SOCIALE MEDIO DELLE DONAZIONI

Il rendimento sociale medio degli ultimi 3 anni delle donazioni, cioè il ritorno in termini di servizi gratuiti offerti ai poveri, è stato pari al 253% dei contributi ricevuti. **Rivolgere la propria generosità a OSF significa quindi poter moltiplicare il proprio aiuto ai poveri.**

253%

## VALORE AGGIUNTO NETTO PRODOTTO DA OSF

Rispetto al valore delle donazioni in moneta e ore lavoro ricevute, OSF produce un valore economico aggiuntivo in termini di prestazioni erogate di oltre 4 milioni di euro. **Il modello operativo di OSF è virtuoso perché "aggiunge" valore rispetto alle donazioni ricevute e non lo sottrae.** Grazie ad OSF infatti le donazioni in moneta e ore lavoro non vengono erose dai costi di struttura ma vengono "moltiplicate" in termini di aiuto gratuito prestato a favore dei poveri. OSF eroga quindi ai poveri più di quanto ricevuto grazie alla generosità delle persone e delle imprese.

€4,1 mln  
RISPETTO  
ALLE RISORSE  
CONSUMATE

## TASSO DI CONFERMA DELLE ORE DI ATTIVITÀ DEI VOLONTARI

Il numero delle ore di volontariato ricevute da **OSF** nel 2013 conferma il livello del 2012. Si tratta, ancora una volta, di un ulteriore indice di credibilità di questa istituzione verso l'esterno; un'organizzazione che **continua a ricevere nuove richieste di aspiranti volontari e non riesce ad accoglierle tutte.** L'offerta di volontariato superiore alla domanda costituisce un indice di apprezzamento particolarmente significativo.

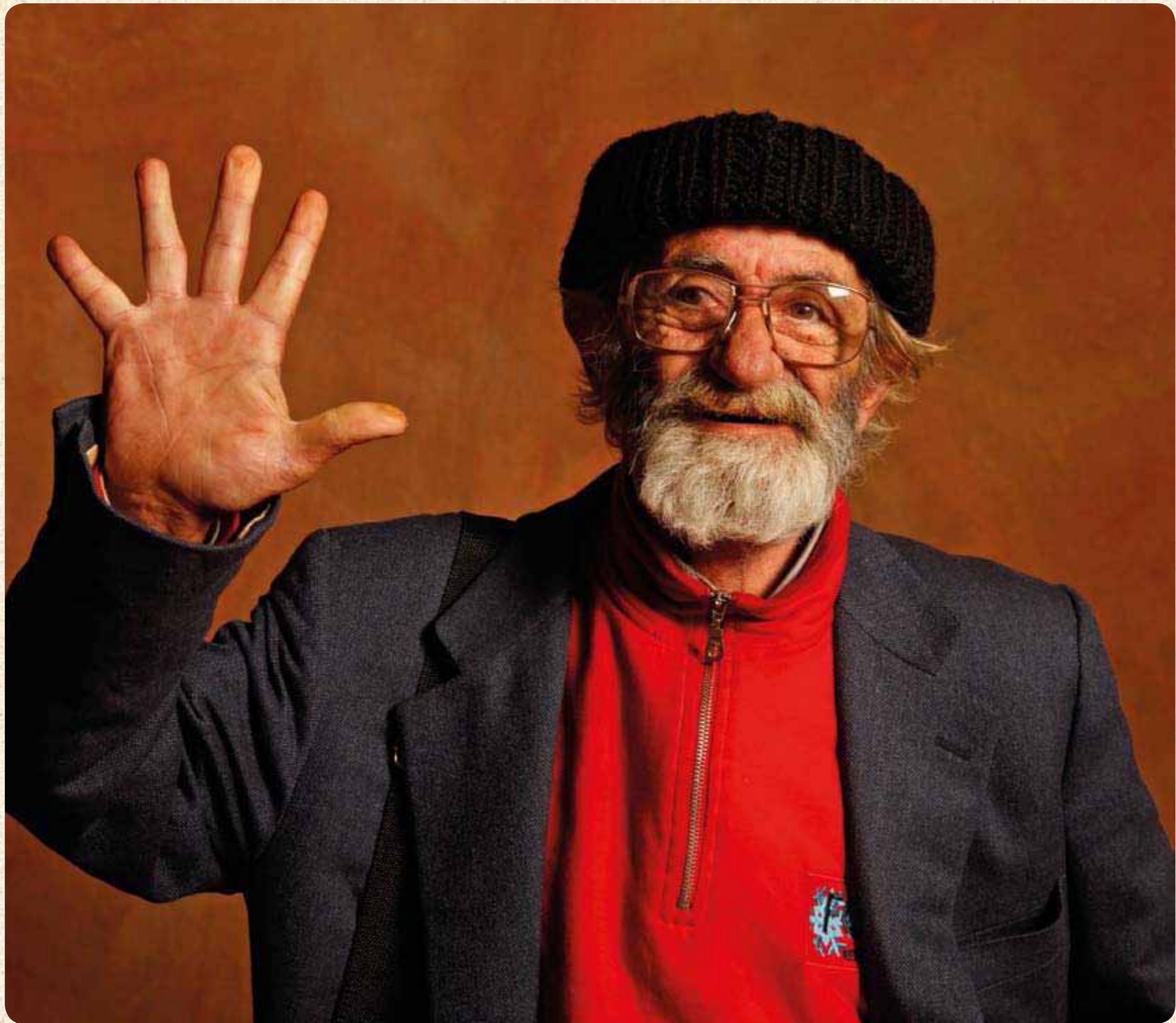
1,02

## TASSO DI CONFERMA DELLE DONAZIONI IN MERCI

Le **donazioni di merci ricevute da OSF** effettuate dalle aziende nel 2013 non solo confermano il livello del 2012, ma addirittura **registrano un significativo incremento**, nonostante il periodo di crisi economica che stiamo attraversando.

1,3

# COMUNICAZIONE ED EVENTI



# COME COMUNICHIAMO

## I NOSTRI OSPITI RESTANO PROTAGONISTI

L'attività di OSF è resa possibile dalla generosità dei suoi sostenitori. È quindi molto importante per OSF comunicare efficacemente e farsi conoscere.

## LA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE

La nostra campagna di comunicazione viene veicolata sulla **carta stampata** e nel 2013 anche on-line attraverso i banner, grazie all'aiuto di alcuni sponsor.

Nel 2013 abbiamo aggiornato la creatività, di cui una finalizzata al 5x1000, che vede ancora protagonisti i nostri ospiti. Gli scatti sono stati come sempre realizzati in Mensa e hanno ritratto gli ospiti dal vivo in un set fotografico appositamente allestito nella mensa stessa.

Abbiamo inoltre programmato **2 spot radio**, di cui uno dedicato al 5x1000.



Fare del bene è il miglior modo per sentirsi bene.

Dare una mano a Opera San Francesco significa dedicare una parte di sé e delle proprie risorse a chi ha bisogno di aiuto e può ricambiarci solo con un sorriso o uno sguardo di gratitudine: significa dare speranza e fiducia e, per questo, sentirsi meglio.



Viale Piave, 2 - 20129 Milano ccp n. 456202  
Tel. 02.77.122.400  
[www.operasanfrancesco.it](http://www.operasanfrancesco.it)

Ringraziamo BANCA POPOLARE DI MILANO



Fare del bene è il miglior modo per sentirsi bene.

Chi sostiene OSF contribuisce a offrire ogni anno 800.000 pasti caldi, 65.000 docce e 37.000 visite mediche a poveri ed emarginati. Da più di 50 anni, con il lavoro di oltre 700 volontari, le donazioni di beni e danaro e i lasciti testamentari, OSF aiuta chi non ha nulla.



Viale Piave, 2 - 20129 Milano ccp n. 456202  
Tel. 02.77.122.400  
[www.operasanfrancesco.it](http://www.operasanfrancesco.it)

Ringraziamo BANCA POPOLARE DI MILANO



Campagna stampa 2013

Nuovi soggetti



Il 5x1000 non ti costa niente

Devolvendo il 5x1000 del tuo reddito a Opera San Francesco, puoi contribuire a offrire ogni anno 800.000 pasti caldi, 63.000 ingressi alle docce e 37.000 visite mediche a donne e uomini

poveri e bisognosi. Da più di 50 anni, con il lavoro di oltre 600 volontari, le donazioni di beni e danaro e i lasciti testamentari, OSF aiuta chi non ha nulla.

Basta indicare il nostro codice nella dichiarazione dei redditi:

**970515**



Opera San Francesco per i Poveri

Una mano all'uomo. Tutti i giorni.

Viale Piave, 2 - 20129 Milano ccp n. 456202  
Tel. 02.77.122.400  
[www.operasanfrancesco.it](http://www.operasanfrancesco.it)

Ringraziamo BANCA POPOLARE DI MILANO



Il 5x1000 non ti costa niente.

Devolvendo il 5x1000 del tuo reddito a Opera San Francesco, puoi contribuire a offrire ogni anno 800.000 pasti caldi, 63.000 ingressi alle docce e 37.000 visite mediche a donne e uomini

poveri e bisognosi. Da più di 50 anni, con il lavoro di oltre 600 volontari, le donazioni di beni e danaro e i lasciti testamentari, OSF aiuta chi non ha nulla.

Basta indicare il nostro codice nella dichiarazione dei redditi:

**97051510150**



Opera San Francesco per i Poveri

Una mano all'uomo. Tutti i giorni.

Viale Piave, 2 - 20129 Milano ccp n. 456202  
Tel. 02.77.122.400  
[www.operasanfrancesco.it](http://www.operasanfrancesco.it)

Ringraziamo BANCA POPOLARE DI MILANO

## NOTIZIARIO CARTACEO 2013



**782.477**  
INVII

### Benefattori privati

Notiziario inviato ai nostri benefattori per Pasqua, San Francesco e Natale.



**18.301**  
INVII

### Aziende benefatrici

Notiziario dedicato alle aziende: viene inviato in febbraio e ottobre.

## MAILING PER LA RICERCA DI NUOVI DONATORI 2013



**850.000**  
INVII

Ogni anno cerchiamo nuovi donatori con dei mailing postali. Vengono spediti in novembre con dei piccoli gadget: la borsa del pane o i biglietti augurali.



**IL SITO**

Il sito racconta tutto quello che facciamo in tempo reale, ci aiuta a raggiungere nuovi sostenitori e dà la possibilità di donare on-line con carta di credito.

**9.701 VISITATORI UNICI AL MESE**

**43.432 MEDIA PAGINE VISTE AL MESE**

**2.923 DONAZIONI ON-LINE ANNUALI**

**NEWSLETTER MENSILE**

Ogni mese mandiamo a chi si è iscritto aggiornamenti sulle nostre attività e iniziative.

**33.444**  
TOTALE ISCRITTI

**8.671**  
NUOVE ISCRIZIONI

**Giugno 2013**

**Opera San Francesco per i Poveri**  
Una mano all'uomo. Tutti i giorni.

"Il Santo praticava personalmente ogni cosa particolare e amava negli altri la stessa semplicità, figlia della grazia, vera sorella della compassione, madre della giustizia."

(Vita Seconda di Tommaso da Celano, Fonti Francescane 775)

**Il bilancio sociale 2012 di OSF: una risposta concreta in tempo di crisi**

Lo scorso 13 giugno all'Università Cattolica sono stati presentati numeri, analisi, dati del bilancio sociale di OSF, uno strumento studiato per il continuo miglioramento a vantaggio dei beneficiari della missione: i poveri della città di Milano.

**Dona adesso >**

**L'editoriale di Padre Maurizio**

Cara FRANCESCA, in linea con l'ultimo editoriale riporto alcuni passaggi di un discorso tenuto da Papa Francesco durante un'udienza generale. Le citazioni del Santo Padre sono particolarmente attinenti alla realtà di Opera San Francesco e i temi presentati sono quanto mai attuali.

**MAILING PER LA RICERCA DI NUOVI DONATORI 2013**



**2.172.272**  
MESSAGGI INVIATI  
PER MAIL

Don Elia 1995 a Opera San Francesco contribuisce a oltre 827.000 pasti caldi, 20.000 impianti idrici e 27.000 unità abitative all'anno a favore dei più deboli e dei meno abbienti.

**NUOVA INIZIATIVA: DAL 10 AGOSTO 2013 ALLA 10 SETTEMBRE 2013**

**NUOVA INIZIATIVA: DAL 10 AGOSTO 2013 ALLA 10 SETTEMBRE 2013**

**Crediamo nel miracolo della rinascita. Ogni giorno.**

**DONA ORA**

**Il Pane di OSF aiuta i poveri. Tu puoi aiutare OSF.**

**DONA ORA**

**NUOVA INIZIATIVA: DAL 10 AGOSTO 2013 ALLA 10 SETTEMBRE 2013**

**NUOVA INIZIATIVA: DAL 10 AGOSTO 2013 ALLA 10 SETTEMBRE 2013**

**SPAZI PUBBLICITARI ON-LINE**

**29.862.948**  
VISUALIZZAZIONI PUBBLICITÀ

**31.565**  
CLICK TOTALI

**AIUTIAMO CHI È POVERO A NON PERDERSI PER STRADA**

Segui le nostre iniziative a favore degli emarginati

**AIUTIAMO CHI È POVERO A NON PERDERSI PER STRADA**

Iscriviti alla newsletter, per te in omaggio il calendario 2014

**Opera San Francesco per i Poveri**

# EVENTI

Gli eventi vengono ritenuti veri strumenti di comunicazione in grado di rivolgersi sia al **pubblico esterno** che al **pubblico interno**: una leva strategica che va contemplata nello sviluppo di un efficace piano di comunicazione integrata.

Opera San Francesco riserva un ampio spazio a questa attività, poiché ritiene di raggiungere buoni obiettivi attraverso le opportunità messe in atto dalla realizzazione di eventi.

L'anno 2013 ha visto ripetersi l'edizione di eventi radicati nella tradizione di OSF:

## EVENTI RIVOLTI AL PUBBLICO INTERNO DEI VOLONTARI E DEI DIPENDENTI

Hanno la finalità di creare momenti di maggiore conoscenza e di maggiore condivisione.

- ▶ Il **pellegrinaggio ad Assisi** nei luoghi storici del francescanesimo ha rappresentato per tutti i volontari di OSF un'opportunità molto gradita per trovarsi insieme alla radice del francescanesimo.
- ▶ È stato organizzato l'atteso **pranzo di Natale dei volontari**, un'occasione di allegra convivialità e di serenità, realizzato in mensa in una domenica di dicembre, grazie all'aiuto dello sponsor storico Air Chef.
- ▶ La **giornata dedicata a tutti i collaboratori** di OSF ha previsto la visita al Museo del Duomo, e un momento di aggregazione con scelte ed itinerari voluti per soffermare l'attenzione sulla storia e sull'evoluzione della nostra città.



## EVENTI RIVOLTI AL PUBBLICO ESTERNO

Organizzati principalmente con la finalità di:

- ▶ **fidelizzare** i sostenitori che si riconoscono nella missione di OSF. Ne ricordiamo alcuni: gli appuntamenti di **"Insieme a San Francesco oggi"**, che si svolgono nel mese di ottobre per celebrare la ricorrenza di S. Francesco e quella dei **Defunti** nel mese di novembre.
- ▶ **Illustrare**, attraverso la presentazione del **Bilancio Sociale**, strumento di trasparenza e approfondimento, il risultato del suo operato, frutto di una carità organizzata, sostenuta dalla generosità di benefattori e volontari che condividono i suoi principi.
- ▶ **Diffondere** la conoscenza della missione di Opera San Francesco, **sensibilizzare** l'opinione pubblica sul suo operato e **effettuare raccolte fondi**.

In questo settore va ricordato innanzitutto **"Il Pane di OSF"**, l'evento più articolato di Opera San Francesco.

"Il Pane di OSF" è un evento con numerose valenze: offre un prodotto che ben simboleggia la missione di OSF, rappresenta una forte motivazione per i volontari, allarga il target di riferimento permettendo di raggiungere nuovi potenziali donatori e volontari, realizza una buona raccolta fondi.

L'operazione, che si svolge sempre nel terzo week-end del mese di maggio, consiste nell'offerta al pubblico di una pagnottella speciale, simbolo di fraternità e di condivisione. La raccolta fondi è destinata al sostegno delle attività della mensa dei poveri.

Nel 2013 **le postazioni**, completamente gestite dai volontari di OSF, sono state **28**, situate in alcune piazze di **Milano, Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Monza, Pavia e Varese**, **441 i volontari** impegnati, **8.025 le pagnottelle** offerte al pubblico. È stato possibile realizzare **una raccolta fondi** pari a **Euro 54.372,00**.



Altri appuntamenti appartenenti a questo settore sono: il pranzo benefico **"Grandi chef all'Opera"** organizzato in mensa da famosi chef, a titolo di solidarietà; il concerto **"Ogni cosa ha il suo tempo"** tenutosi nel mese di ottobre presso la Chiesa di viale Piave e il **Concerto di Natale**, che ha proposto musiche di Gioacchino Rossini, presso il Teatro Dal Verme di Milano.

Gli eventi di Opera San Francesco sono in buona parte sostenuti dall'intervento di sponsor tecnici e finanziari.



# DICONO DI NOI



Quotidiano | Date 14-06-2013 | Pagine 3 | Foglio 1/2

## Il moltiplicatore di solidarietà

L'Opera San Francesco dona un valore triplo di quanto riceve

**di RAIKO DI TOSI**  
**S**arà finora un'esperienza senza precedenti quella della solidarietà. Che ogni giorno contribuisce con le aste dei doni e dei più deboli, di chi si è riconosciuti come dei «solidi» e non dei «scioltei». Questo è l'Opera San Francesco che ha deciso di creare perché i suoi costumi di fare da «moltiplicatori» sono sufficienti a definire l'importanza del lavoro delle persone, della quotidianità dei gesti di cura e amicizia, nei

### cibo

Distribuiti quasi 830 mila pasti (un terzo in più del 2008), a una media che sfiora i 12.600 al giorno

### BILANCIO SOCIALE

**I NUMERI**  
Fondata nel 1969 si regge su un «esercito» di oltre sessantotto volontari

Presentati per il quinto anno i dati della

solidarietà

**CASTELLINI MERCORIO & PARTNERS**  
DOTTORI COMMERCIALISTI

SERGIO CASTELLINI  
STEFANO MERCORIO  
DAVIDE MAJOCCHI  
STEFANO VALENTINI

ANNA CASTELLINI

ANTONELLA LUPINNO  
FEDERICO AROSIO  
MARCO D'ADDO  
ANTONIO PESCE

ORGANA BAGLIERI

STEFANO MERCORIO  
DOTTOR COMMERCIALE  
REVISORE LEGALE

**ASSOCIAZIONE OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI**  
Relazione del Collegio dei Revisori al bilancio sociale al 31.12.2013

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'affidabilità 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 C, come evidenziato dalla tavola di raccordo allegata.

In fede,

Dott. Sergio Castellini

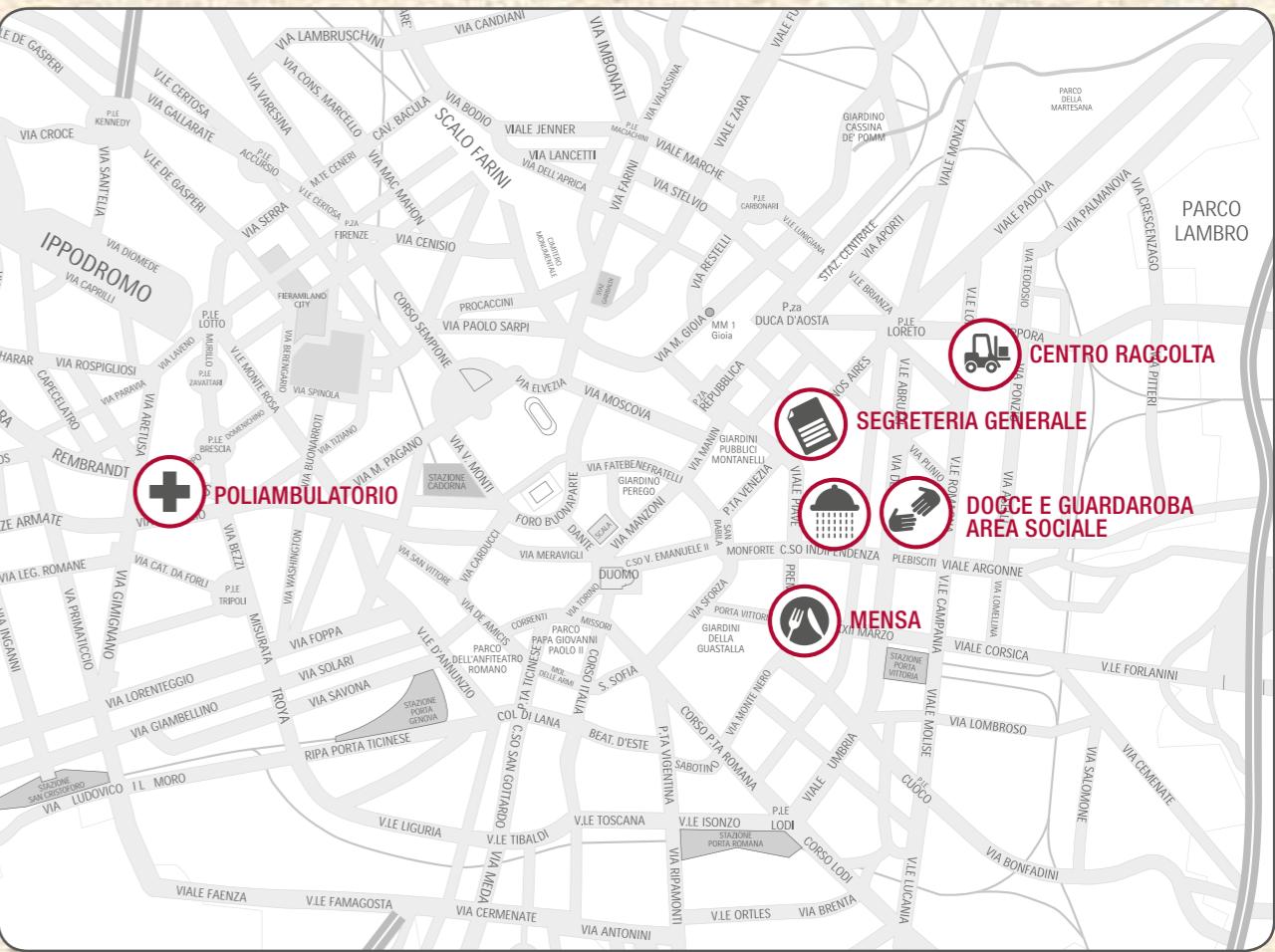
Dott. Stefano Mercorio

Dott. Stefano Valentini

Milano, 26 Maggio 2014

Viale Majno, 17/A – 20122 Milano – Codice Fiscale e Partita IVA 09912530152  
Tel +39 02 76 015 251-231 r.a. – Fax +39 02 76 015 265

e-mail info@studocastellini.com  
studocastellini@uniapc.it  
<http://www.studocastellini.com/>



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

**Segreteria Generale**

Via Kramer, 5 - 20129 Milano  
Telefono 0277122400 - Fax 0277122410  
E-mail: osf@operasanfrancesco.it  
Sito internet: [www.operasanfrancesco.it](http://www.operasanfrancesco.it)

**Mensa**

Corso Concordia, 3 - 20129 Milano

**Docce e guardaroba**

Via Kramer, 1 - 20129 Milano

**Poliambulatorio**

Via Antonello da Messina, 4 - 20146 Milano  
Tel. 0220234300

**Area Sociale**

Via Kramer, 1 - 20129 Milano

**Centro Raccolta**

Via Vallazze, 113 - 20131 Milano  
Tel. 0236576014

**Opera San Francesco per i Poveri**

Semestrale di informazione della Fondazione  
Opera San Francesco per i Poveri Onlus, Milano  
Poste Italiane Spa Sped. in A.P. abb. post. - d.l. 353/2003 (conv. in lg. 46/2004)  
art. 1, comma 1 - LO/MI anno 13, Supplemento al n° 1 Febbraio-Luglio 2014  
Reg.Trib. Milano n. 8 del 07/01/2002

**Direttore Responsabile:** Padre Maurizio Annoni

**Coordinamento scientifico:** Prof. Mario Molteni, Prof. Marco Grumo, Dott.ssa Piera Benaglio - ALTIS (Alta Scuola Impresa e Società) dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

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

**Progetto Grafico e Redazione:** C&D Milano

**Tipografia:** Vigrafica - Monza, Milano



**Opera San Francesco  
per i Poveri**  
**Una mano all'uomo. Tutti i giorni.**

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