

OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI
BILANCIO SOCIALE
ASSOCIAZIONE E FONDAZIONE

2024



osf
OPERA SAN FRANCESCO
PER I POVERI
FRATELLI CAPPUCCINI



BILANCIO SOCIALE 2024



osf
OPERA SAN FRANCESCO
PER I POVERI
FRATI CAPPUCCINI

ETS

SOMMARIO

	Lettera del Presidente	6
	Nota metodologica	9
1	Identità	12
1.1	Scenario di riferimento	14
1.2	Opera San Francesco per i Poveri	16
1.3	Il sistema di governo	22
1.4	Articolazione organizzativa e processi di gestione	29
1.5	Le direzioni di sviluppo	32
2	Sostegno e inclusione	34
2.1	Le attività dell'Associazione Opera San Francesco per i Poveri	37
2.2	Il Servizio Accoglienza	43
2.3	I Servizi primari (Mensa, Igiene Personale, Guardaroba, Centro Raccolta, Poliambulatorio)	49
2.4	I Servizi di secondo livello (Psicologia e Psichiatria, Area Sociale, Fondo Prendiamoci Cura)	65
3	Dipendenti e Volontari	82
3.1	I dipendenti di OSF	84
3.2	Gli sviluppi dell'Organizzazione e del personale	90
3.3	La formazione delle persone	92
3.4	I volontari di OSF	95
3.5	Il volontariato aziendale	99
4	Fondazione Opera San Francesco per i Poveri	100
4.1	Le attività di comunicazione	102
4.2	La rete di solidarietà a supporto della missione	109
4.3	I Proventi da Attività Finanziarie	114
4.4	L'attività erogativa di Fondazione OSF	115
5	Il valore economico generato e distribuito	116
5.1	Il valore economico generato e distribuito da Associazione OSF	118
5.2	Costi e Proventi figurativi	121
5.3	Il valore economico generato e distribuito da Fondazione OSF	122
	Schemi di Bilancio Associazione OSF OdV	126
	Schemi di Bilancio Fondazione OSF ETS	132
	Relazione dell'Organo di controllo - Bilancio Sociale al 31.12.2024 Associazione Opera San Francesco per i Poveri OdV	138
	Relazione dell'Organo di controllo - Bilancio Sociale al 31.12.2024 Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS	140
	Le modalità di coinvolgimento degli stakeholder	142
	Tabella corrispondenze ai sensi del Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	143

Lettera del Presidente

Fra Marcello Longhi

Presidente Associazione e Vice Presidente Fondazione
Opera San Francesco per i Poveri

Carissime e carissimi, questo Bilancio Sociale vuole essere, come ogni anno, il documento di analisi, comparazione e valutazione di tutto ciò che siamo riusciti a fare per adempiere la missione quotidiana che esattamente 65 anni fa un santo Frate minore cappuccino – il nostro fondatore fra Cecilio Cortinovis – ha voluto affidarci: aiutare chi vive in povertà a Milano.

Questa valutazione deve essere contestualizzata in un anno quale il 2024 segnato dalle conseguenze delle guerre in corso, sia in aree a noi vicine sia in zone del mondo più lontane. Oltre al danno economico causato dai conflitti si è paradossalmente aggravato lo sguardo spaventato e colpevolizzante nei confronti dei paesi e delle persone più povere, le più colpite dai conflitti stessi.

Insieme alla paura della guerra è cresciuta nel sentire comune la paura delle “ondate di poveri” che fuggono da contesti terribili e arrivano da noi per sopravvivere. Nel contesto di questa povertà mondiale è cresciuta anche la povertà in Italia, come dimostrano le analisi statistiche che sono sotto gli occhi di tutti.

Anche noi in OSF abbiamo avvertito un aumento moderato ma costante durante il 2024: i nostri ospiti sono cresciuti del 2% in totale, con un aumento dell'11% delle donne rispetto ad una lieve diminuzione del 2% degli uomini.

Le persone provenienti dal Sudamerica continuano a rappresentare il gruppo etnico più numeroso con il 43% del totale degli ospiti. In termini assoluti, il Perù si conferma primo paese di provenienza, seguito dai cittadini italiani anch'essi in crescita. Al contrario, si

riduce in modo significativo il numero di ospiti provenienti dall'Egitto.

Questo quadro spiega la crescita esponenziale del 16% dei pasti distribuiti nel 2024 rispetto al 2023 (926.687 contro 797.192). A fronte di questi dati, si conferma la vocazione di OSF ad essere una casa dove chiunque si trova in una situazione di difficoltà possa essere riconosciuto ancora un essere umano amabile, con la sua dignità e il suo diritto ad avere un futuro buono.

Nel corso del 2024 abbiamo raggiunto alcuni obiettivi strategici molto importanti.

Unificazione di Associazione e Fondazione

Nella seconda parte del 2024 OSF ha portato a termine il processo di unificazione tra Associazione Opera San Francesco per i Poveri e Fondazione Opera San Francesco per i Poveri, finalizzata ad una più efficiente e armonica gestione di tutte le attività promosse. La gestione unificata, che era già sostanzialmente in atto, ha potuto avere il suo riconoscimento formale e istituzionale.

Questo passaggio storico ha consentito a OSF di coordinarsi e condividere fino in fondo tutte le risorse umane e organizzative in modo da offrire una presa in cura ancora più efficiente delle richieste di tutte le donne, gli uomini e i bambini che si rivolgono a noi. L'atto notarile è stato redatto il 20 dicembre del 2024 proprio nel giorno del 65° anniversario della nascita di Opera San Francesco per i Poveri.

In sostanza, grazie alla riforma del Terzo Settore, è stato possibile far confluire in capo alla Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS tutte le attività di servizio alla persona precedentemente gestite dalla Associazione Opera San Francesco

per i poveri: parliamo dei servizi di Mensa, Docce, Guardaroba, Centro raccolta, Poliambulatorio, Area sociale, Accoglienza, Servizio di Psicologia e Psichiatria, Fondo Prendiamoci Cura.

Dall'1 gennaio 2025, quindi, tutte le attività verranno gestite da un solo ente, Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS, che naturalmente continuerà anche a gestire le attività di Comunicazione e Raccolta Fondi. In quella stessa data tutti i rapporti di lavoro passeranno sotto la Fondazione.

L'Associazione rimarrà ancora in essere per la gestione del residuo del 5x1000, durante la migrazione dal vecchio codice fiscale (quello della Associazione) al nuovo (quello della Fondazione).

Gli Organi direttivi rimarranno invariati e personalmente avrò ancora la carica di Presidente dell'Associazione e di Vicepresidente della Fondazione con la qualifica di Direttore. Il Presidente della Fondazione rimane il Ministro provinciale della Provincia dei Frati Minori Cappuccini di Lombardia.

Evoluzione del Tavolo di Coordinamento della Fondazione e dei suoi rapporti con il Consiglio di Amministrazione della Fondazione stessa

Nel giugno 2024 i membri del Tavolo di Coordinamento di OSF hanno maturato l'esigenza di chiedere che il Presidente dell'Associazione e insieme Legale rappresentante della Fondazione venisse cooptato dal Tavolo di Coordinamento stesso per attribuire a quest'ultimo una capacità analitica e decisionale più funzionale e rapida. Con questa nuova configurazione il Tavolo di Coordinamento è diventato Tavolo di Gestione.

Il Tavolo ha continuato a svolgere una funzione di coordinamento tra i vari servizi ed ha acquisito maggiore autonomia nel prendere decisioni relative alla gestione ordinaria delle attività. Con l'ingresso del Presidente dell'Associazione e Legale

Rappresentante della Fondazione si è promossa una condivisione più veloce delle informazioni e delle problematiche tra il Tavolo e la Presidenza, consentendo al Presidente, sentiti i pareri dei Membri del Tavolo e raccolte tutte le informazioni necessarie, di prendere decisioni con maggiore consapevolezza e in tempi più rapidi.

È stato anche deciso di fissare tre incontri periodici di allineamento tra il Consiglio di Amministrazione della Fondazione e il Tavolo di Gestione, allo scopo di tenere aggiornato il CdA sulle scelte e i cambiamenti più significativi in corso e sullo stato di avanzamento delle attività volte al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Adozione del metodo di lavoro per obiettivi (OKR Objective Key Results)

Su invito della Presidenza, ai primi rapporti di OSF è stato chiesto di conoscere e apprendere il Metodo degli OKR, che consente di chiarire gli obiettivi strategici, di dividerli con l'intera organizzazione, di tradurli in obiettivi a medio e breve termine, di articularli in risultati chiave verificabili nel breve periodo. I Key Results indicano le azioni da compiere in un periodo stabilito per conseguire i risultati finali che si vogliono raggiungere e permettono di misurare l'effettiva traduzione in pratica delle scelte strategiche a suo tempo adottate.

La scelta degli OKR è stata la risposta al bisogno di governare un'organizzazione complessa come OSF orientandola alla assunzione condivisa dei valori francescani di cura e di accoglienza, alla loro traduzione in obiettivi concretamente verificabili in corso d'opera così da rispondere tutti i giorni ai bisogni delle persone con difficoltà e fragilità che chiedono aiuto a OSF.

La crescita di OSF nel 2024

I Servizi

Il 2024 ho visto la crescita di alcuni servizi di OSF. In particolare, il Centro raccolta si è



dotato di un nuovo e capiente magazzino esterno per lo stoccaggio degli indumenti e delle donazioni in merci di varia natura.

L'Area Sociale ha sviluppato in modo molto significativo il progetto Nessuno Resti Solo, dedicato agli anziani in solitudine e ha registrato un significativo aumento di prese in carico.

Il Progetto Iglesias

Nel corso del 2024, su richiesta delle autorità competenti, abbiamo dovuto rivedere in fasi successive il progetto di realizzazione nel nostro nuovo polo operativo, che vedrà la nuova sede del Guardaroba per uomo, donna, bambino, famiglie, la nuova sede del Servizio di Psicologia e Psichiatria, la nuova sede del Centro Diurno dedicato ai nostri Ospiti impegnati in progetti personalizzati di riqualificazione e ripartenza.

Nel mese di novembre sono state avviate le opere di bonifica previste e siamo in attesa che ci venga concesso il permesso di costruire.

In questi 65 anni, grazie all'impegno dei nostri dipendenti, dei nostri volontari e dei nostri sostenitori, abbiamo fatto molto, ma i dati sulla povertà in Italia e nel mondo ci ricordano che la nostra umanità vive ancora una grande situazione di precarietà e OSF si sente chiamata a crescere, migliorando i propri servizi per dare costantemente risposta ai bisogni impellenti di primo e secondo livello. La nostra gente ci chiede di mangiare ma anche di essere ascoltata e "presa in cura", come ci ha insegnato il nostro fondatore Fra Cecilio.

L'utilizzo dei servizi di OSF da parte dei nostri Ospiti sta crescendo e insieme vogliamo che cresca la nostra capacità di accoglierli con amore e professionalità.

Nota metodologica

Il Bilancio Sociale 2024 di Opera San Francesco per i Poveri (OSF), in continuità con l'anno precedente, conferma l'impegno dell'Ente a garantire la massima trasparenza nei confronti di tutti i propri stakeholder. Il processo di rendicontazione si fonda sulla condivisione di dati e informazioni rilevanti relativi a tutti gli ambiti di operatività, le attività realizzate, i risultati raggiunti, gli obiettivi futuri e le modalità di impiego delle risorse per il raggiungimento della missione.

Il perimetro della rendicontazione si estende alle attività di Associazione Opera San Francesco per i Poveri OdV e di Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS, i due Enti che, pur essendo giuridicamente separati, operano in sinergia per fornire risposte tempestive ai bisogni primari legati alla condizione di povertà assoluta e al disagio estremo. Tale perimetro è esplicitato all'interno del Bilancio. Il documento si allinea ai requisiti richiesti dal D.M. 4 luglio 2019 recante le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore, presentando informazioni qualitative e quantitative negli ambiti richiesti.

La tabella di corrispondenza rispetto alle Linee Guida è riportata in appendice. In aggiunta, la redazione del Bilancio, con particolare riferimento al processo seguito e alle informazioni generali sugli Enti, la dimensione economica e sociale delle attività, ha fatto riferimento allo standard GRI Sustainability Reporting (GRI universale topic standard), sviluppato dall'organizzazione Global Reporting Initiative (GRI), con l'obiettivo di aiutare sia il settore pubblico sia il settore privato a comprendere, misurare e comunicare gli impatti economici, sociali e ambientali delle proprie attività. La versione degli standard utilizzata quale riferimento è l'ultimo aggiornamento delle linee guida di

rendicontazione di sostenibilità pubblicato nel 2021.

I dati inclusi nel documento si attengono al principio di rilevanza per gli stakeholder, in quanto condivisi attraverso un processo strutturato di consultazione interna ed esterna, funzionale sia all'evoluzione del modello gestionale sia al monitoraggio del grado di allineamento rispetto alle priorità perseguite per lo sviluppo strategico delle attività. La mappatura degli stakeholder interni ed esterni e la consultazione periodica garantiscono la completezza delle informazioni rispetto alla specificità degli Enti OSF e all'articolazione degli ambiti di operatività. I dati fanno riferimento all'anno fiscale chiuso il 31 dicembre 2024 e sono comunicati con trasparenza, citando le fonti e le modalità di raccolta (veridicità), nel confronto con l'anno precedente per favorire la comparabilità nel tempo. Ogni variazione a tale perimetro e arco temporale è segnalata all'interno del testo. I dati quantitativi sono commentati nel testo e sono ulteriormente supportati da esempi per migliorarne la chiarezza.

Nel processo di redazione del Bilancio Sociale 2024, Opera San Francesco si è avvalsa del supporto tecnico di AGS srl e del coordinamento scientifico della Prof.ssa Clodia Vurro e del Dott. Stefano Romito, al fine di dare piena attuazione ai principi di neutralità e autonomia della rendicontazione. Al gruppo di lavoro, OSF ha fornito i propri dati garantendone la trasparenza e assicurandone l'attendibilità. Il Bilancio Sociale è stato esaminato dall'Organo di Controllo che ne ha attestato la conformità alle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore e come previsto dagli Statuti dei due Enti viene approvato dall'Assemblea

dei Soci di Associazione OSF e dal Consiglio di Amministrazione di Fondazione OSF.

Il Bilancio Sociale 2024 si struttura in cinque capitoli, seguiti dalle tavole di corrispondenza. Il Capitolo 1 riporta una descrizione del funzionamento del sistema OSF, declinandolo per Associazione OSF OdV e Fondazione OSF ETS, definisce i modelli di governo e la struttura organizzativa. Nel capitolo è presentata la mappa degli stakeholder che compongono l'ecosistema OSF e sono dettagliate le modalità di coinvolgimento di ciascuna categoria. Chiude il capitolo l'approfondimento sugli obiettivi di sviluppo e le direzioni emergenti.

Il Capitolo 2 è dedicato alle attività di Associazione OSF che accoglie le persone bisognose, povere ed emarginate indirizzandole verso i servizi di cui necessitano maggiormente. L'Associazione gestisce i servizi di Mensa, Igiene Personale, Guardaroba, il Centro Raccolta e il Poliambulatorio (servizi primari), il Servizio di Psicologia e Psichiatria, i servizi di Area Sociale per l'orientamento, l'inclusione abitativa e lavorativa, e il Fondo Prendiamoci Cura (servizi volti al soddisfacimento dei bisogni secondari e relazionali).

Nel Capitolo 3 si parla delle persone che alimentano l'universo OSF: personale, collaboratori e volontari che ogni giorno danno forma all'impegno dei due Enti. Vengono qui descritte sia la composizione dell'organico e della rete di volontariato sia le iniziative per lo sviluppo delle competenze, la tutela della salute e della sicurezza.

Il Capitolo 4 è riferito alle attività statutarie di Fondazione OSF, che comprendono la gestione delle campagne di raccolta fondi e delle attività di comunicazione. Vengono inoltre presentate le erogazioni liberali che Fondazione ha effettuato nel corso dell'anno a beneficio di Associazione OSF e di altri Enti e Organizzazioni operanti a livello nazionale

e internazionale, negli ambiti della missione.

Il Capitolo 5, infine, fornisce una sintesi della solidità gestionale dei due Enti, attraverso la riclassificazione dei valori secondo lo schema del valore generato e distribuito, per dar conto della situazione economico-finanziaria, in continuità con i dati forniti nella Relazione di Missione e nel Bilancio Economico.





Identità

- 1.1 Scenario di riferimento
- 1.2 Opera San Francesco per i Poveri
- 1.3 Il sistema di governo
- 1.4 Articolazione organizzativa e processi di gestione
- 1.5 Le direzioni di sviluppo

Scenario di riferimento

Nel 2024 il fenomeno della povertà in Italia si conferma stabile ma diffuso, interessando in maniera trasversale tutte le fasce di età e i territori, pur con intensità diverse. L'ISTAT, nello studio *Condizioni di vita e reddito delle famiglie*, stima in circa **13,5 milioni** – pari al **23,1% della popolazione residente** – le persone a rischio di povertà o esclusione sociale contro il 22,8% registrato nel 2023. Rientra in questa categoria chi sperimenta almeno una delle tre condizioni previste dall'indicatore AROPE dell'Unione Europea: un reddito familiare inferiore alla soglia di povertà relativa, una grave deprivazione materiale e sociale oppure una bassissima intensità di lavoro all'interno del nucleo familiare.

Rispettivamente, il 18,9% degli italiani vive con un reddito netto inferiore al 60% della mediana nazionale, il 4,6% sperimenta condizioni di deprivazione tali da non poter affrontare spese impreviste o garantire consumi essenziali, e il 9,2% abita in nuclei in cui gli adulti hanno lavorato meno di un quinto del tempo potenzialmente disponibile. **L'incidenza del rischio di povertà o esclusione sociale varia in base alla composizione del nucleo familiare**, con situazioni di maggiore rischio che si osservano nelle famiglie con almeno tre figli (pari al 34,1%), evidenziando la fatica delle famiglie numerose a far quadrare i bilanci in presenza di redditi spesso stagnanti. Anche le famiglie monogenitoriali risultano penalizzate: la quota di coloro che si trovano in condizione di vulnerabilità passa dal 29,2% al 32,1%, segno che la difficoltà di conciliare responsabilità di cura e lavoro continua a tradursi in bassi livelli di occupazione e reddito. La componente migratoria continua a mostrare vulnerabilità elevate, pur in lieve attenuazione: il 37,5% degli individui che vivono in famiglie con almeno un cittadino straniero è a rischio di povertà o esclusione

sociale, a fronte del 21,2% rilevato nei nuclei composti da soli italiani. L'invecchiamento in solitudine rappresenta un ulteriore fattore di fragilità: tra gli over 65 che vivono soli il rischio è del 29,5%, in crescita di oltre due punti sull'anno precedente.

Pur collocandosi nel Nord Ovest dove il rischio medio di povertà ed esclusione sociale rimane inferiore rispetto al dato medio nazionale e pari 13,9% (in crescita di 0,4 punti percentuali rispetto alla rilevazione precedente), **l'area metropolitana di Milano presenta criticità specifiche anche connesse alla complessità del mercato abitativo**. Come sottolineato da Enti del Terzo Settore, Organizzazioni sindacali, Associazioni studentesche e altre Associazioni di categoria, nel capoluogo meneghino ai rincari generalizzati dovuti all'inflazione si aggiungono canoni di locazione fra i più elevati d'Italia. La combinazione di prezzi in crescita e salari pressoché stagnanti comprime il reddito disponibile non soltanto dei nuclei già vulnerabili, ma anche di famiglie con un'occupazione stabile. **Il Rapporto La Povertà nella Diocesi Ambrosiana** di Caritas Ambrosiana, conferma la crescente rilevanza del fenomeno del **"lavoro povero"**: quasi 1 persona su 5 (19%) tra quelle che si rivolgono alla Caritas è occupata e dichiara di percepire un reddito insufficiente.

La persistenza di indicatori su livelli elevati mostra come la povertà in Italia stia assumendo una **connotazione sempre più strutturale**. Alla base della vulnerabilità economica si intrecciano precarietà lavorativa, salari non adeguati, incremento dell'inflazione, difficoltà di accesso all'abitazione, esclusione educativa e relazionale e, in alcuni contesti, la fragilità dei sistemi di sostegno pubblico.

Ne deriva un quadro in cui **la povertà, oltre a persistere, tende a riprodursi ciclicamente, richiedendo interventi di contrasto che**

siano integrati e di lungo respiro. Le attuali politiche di contrasto, spesso frammentate e reattive, si dimostrano ancora insufficienti a offrire risposte strutturali e continuative.

In questo scenario, emerge la necessità di progettare **interventi integrati**, capaci di rispondere ai bisogni primari e allo stesso tempo di accompagnare le persone verso percorsi di autonomia e inclusione. La sfida per il futuro è quella di costruire **modelli d'intervento orientati al benessere complessivo della persona**, sia esso fisico, psicologico, sociale, e fondati sulla **collaborazione tra istituzioni pubbliche, enti del Terzo Settore e comunità locali**.



Opera San Francesco per i Poveri

Opera San Francesco per i Poveri (OSF), fondata a Milano dai Frati Minori Cappuccini nel 1959, con l'inaugurazione della prima Mensa adiacente al Convento di Viale Piave 2, assicura senza scopo di lucro e con finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, assistenza gratuita e primaria accoglienza a favore di poveri, emarginati e, in generale, delle persone bisognose senza distinzione di etnia, cultura, religione e lingua.

Ispirandosi ai valori della tradizione francescana, OSF nasce dalla volontà di offrire alla propria comunità un **modello di carità organizzata**, fornendo risposte tempestive ai bisogni primari legati alla condizione di povertà assoluta e al disagio estremo. A tali esigenze sono indirizzati gli storici servizi di Mensa per i poveri, Docce e Guardaroba.

Nel tempo, l'offerta dei servizi di OSF si è ampliata per rispondere a nuovi bisogni espressi dai beneficiari, come il **bisogno legato alla salute** in particolare per quelle persone che non hanno accesso al Sistema Sanitario Nazionale o i **bisogni di tutte quelle persone che sono in situazioni di povertà relativa, che interessano individui e famiglie incapaci di sostenere un livello di vita dignitoso**. In risposta a questa evoluzione del bisogno, OSF ha introdotto **nuovi percorsi di sostegno integrato**, affiancando ai servizi tradizionali una rete di interventi rivolti alla tutela della salute, all'inclusione sociale e al supporto per il reinserimento nel mondo del lavoro.

I servizi alla persona sono erogati da OSF attraverso l'Associazione Opera San Francesco per i Poveri Organizzazione di Volontariato. Costituita nel 1986, riconosciuta con DPR Lombardia n. 13340 nel 1992 e iscritta al Registro Regionale del Volontariato dal 1994, l'Associazione OSF è

strutturata dal 2022 come organizzazione di volontariato (OdV), adeguandosi ai requisiti richiesti dal D.Lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore. A partire dal Servizio Accoglienza, l'Associazione gestisce i servizi primari (Mensa, Igiene Personale e Guardaroba con il Centro Raccolta), il Poliambulatorio e i servizi volti al soddisfacimento dei bisogni secondari e relazionali dei propri ospiti come il Servizio Psicologia e Psichiatria, i servizi di Area Sociale per l'orientamento, l'inclusione abitativa e lavorativa e il Fondo Prendiamoci Cura.

Dal 1996, a fianco di Associazione OSF OdV, la Fondazione Opera San Francesco per i Poveri Ente del Terzo Settore, lavora per promuovere, sostenere e organizzare iniziative di solidarietà e assistenza a sostegno delle persone che si trovano in condizioni di disagio e bisognose. La Fondazione OSF ETS concentra la propria attività sulla raccolta ed erogazione di fondi, sull'organizzazione di eventi e progetti di solidarietà e beneficenza, sulla comunicazione istituzionale e sensibilizzazione dei cittadini sui temi della povertà e dell'emarginazione. Essa contribuisce a sostenere la continuità gestionale dell'Associazione OSF e supporta l'attività di altri Enti e Istituzioni che condividono lo scopo sociale e la missione.

A partire dal **1° gennaio 2025 si concretizzerà l'unificazione tra l'Associazione Opera San Francesco per i Poveri OdV e la Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS**.

Tutte le attività di servizio alla persona, precedentemente gestite dall'Associazione, **confluiranno sotto la gestione della Fondazione**, che continuerà a erogare i servizi storici di Accoglienza, Mensa, Docce, Guardaroba, Centro Raccolta, Poliambulatorio, Psicologia e Psichiatria,

Area Sociale, e Fondo Prendiamoci Cura.

La Fondazione continuerà a occuparsi anche della comunicazione istituzionale e della raccolta fondi. A partire da questa data, anche tutti i rapporti di lavoro saranno trasferiti sotto Fondazione. L'Associazione rimarrà attiva solo per gestire il residuo del 5x1000, al fine di comunicare ai donatori il cambio del codice fiscale.



CdA Associazione OSF e Fondazione OSF

Missione e Valori

Missione

Assicurare assistenza gratuita e primaria accoglienza a poveri, emarginati e persone bisognose, favorendone la promozione umana globale.

Valori

Accoglienza

OSF assicura i suoi servizi a chiunque ne abbia bisogno senza distinzioni di genere, etnia, lingua o religione.

Gratuità

I servizi di OSF vengono garantiti in modo gratuito e continuativo grazie al supporto di donatori e volontari.

Attenzione alla Persona

OSF ascolta i bisogni delle persone che si rivolgono ai propri servizi e offre loro sostegno e aiuto professionale per riconquistare dignità e autonomia attraverso percorsi di inclusione sociale.

Professionalità e Sviluppo

OSF garantisce una gestione professionale dell'intera struttura, integrando il contributo di dipendenti e volontari. Ne assicura lo sviluppo attraverso l'ascolto e il confronto con i propri beneficiari, l'attenzione alle dinamiche di contesto, il dialogo con i propri stakeholder.



Ambiti di attività

Associazione OSF OdV

Assicura assistenza gratuita e primaria accoglienza a persone bisognose di vitto, vestiti e cure mediche. Ne favorisce una promozione umana e globale.

- Mensa
- Igiene Personale e Guardaroba
- Poliambulatorio
- Servizio Psicologico e Psichiatrico
- Segretariato sociale e orientamento
- Assistenza lavorativa e abitativa
- Assistenza economica alla transizione

Fondazione OSF ETS

Promuove, sostiene e organizza progetti e iniziative di solidarietà e beneficenza, di raccolta fondi e di assistenza sociale, di sensibilizzazione e divulgazione, anche in collaborazione con enti e istituzioni.

- Raccolta fondi ed erogazione
- Comunicazione e sensibilizzazione
- Eventi, campagne e manifestazioni
- Collaborazione con Enti e Istituzioni

Il sistema di governo

Associazione OSF organizzazione di Volontariato

Associazione Opera San Francesco per i Poveri OdV si è dotata di un sistema di governance conforme alle disposizioni vigenti per gli Enti del Terzo Settore. Il funzionamento e le competenze di ciascun organo sono definiti dallo Statuto associativo, aggiornato il 17 ottobre 2022 in ottemperanza alle norme di legge per

Assemblea dei Soci:

è l'organo sovrano dell'Associazione ed è costituita da tutti i Soci aventi diritto. Lo Statuto prevede due categorie di soci, Fondatori e Ordinari, ciascuno con pari diritto di voto. L'Assemblea, convocata in via ordinaria dal Presidente con cadenza annuale, definisce gli indirizzi generali e gli obiettivi dell'Ente, nomina o revoca i componenti del Consiglio Direttivo e dell'Organo di Controllo, ossia degli organi sociali incaricati della gestione e del controllo e approva i bilanci (preventivo, consuntivo e sociale). In sede straordinaria, l'Assemblea può deliberare modifiche statutarie e le decisioni più rilevanti sulla vita dell'ente.

l'iscrizione dell'Associazione nella Sezione A, relativa alle Organizzazioni di Volontariato, del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore. Tutte le cariche associative sono svolte a titolo gratuito, ad eccezione dei componenti dell'Organo di Controllo che siano anche revisori legali.

Ogni socio ha diritto di intervenire e votare e le deliberazioni assembleari sono assunte a maggioranza assoluta dei presenti. Tutti i Soci sono tenuti al pagamento di una quota associativa annuale, stabilita dal Consiglio Direttivo. La qualifica di Socio cessa nel caso vengano meno i requisiti previsti o per comportamento contrastante con gli scopi sociali. Le prestazioni fornite dai Soci all'Associazione sono a titolo gratuito. Nel corso del 2024 l'Assemblea si è riunita 3 volte.

CATEGORIE DI SOCI E RIPARTIZIONE DELLA BASE ASSOCIATIVA		
CATEGORIA	DESCRIZIONE	NUMERO (al 31.12.2024)
Soci Fondatori	Firmatari dell'atto costitutivo e componenti pro tempore del Consiglio della Provincia dei Frati Minori Cappuccini che ricoprono gli uffici di Ministro Provinciale e di Consiglieri.	5 <i>(di cui 2 con qualifica contestuale di Socio Ordinario)</i>
Soci Ordinari	Persone che, a seguito di presentazione della domanda, siano ammessi dal Consiglio Direttivo impegnandosi a rispettare lo scopo sociale e le Direttive dell'Associazione.	40
TOTALE SOCI		45

Consiglio Direttivo:

è l'organo cui è affidata la piena responsabilità della gestione, sia ordinaria che straordinaria, dell'Associazione. È composto dal Presidente, che rappresenta legalmente l'Ente, e da quattro Consiglieri, eletti direttamente dall'Assemblea dei Soci. Il Presidente presiede il Consiglio e viene affiancato da un Vicepresidente, nominato dal Consiglio Direttivo. I componenti del Consiglio svolgono la loro opera a titolo gratuito, salvo il rimborso delle spese documentate sostenute nell'esercizio della funzione. I membri del Consiglio Direttivo restano in carica per un mandato di tre esercizi e possono essere rieletti. La composizione del Consiglio Direttivo è rappresentativa

delle competenze e delle professionalità specifiche necessarie per la realizzazione e della missione e delle finalità statutarie dell'Associazione OSF OdV. Tra i compiti principali rientrano la gestione complessiva delle attività associative, la definizione di regolamenti interni vincolanti per i Soci e la traduzione operativa degli indirizzi strategici stabiliti dall'Assemblea, garantendo così continuità ed efficacia nell'azione dell'Associazione. Il Consiglio ha inoltre facoltà di attribuire specifiche deleghe a uno o più dei suoi componenti, definendone con precisione ambiti e limiti. Nel corso del 2024 si è riunito 6 volte, con un numero medio di partecipanti pari a 6 (comprensivo dell'Organo di Controllo).

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DIRETTIVO <i>(periodo di mandato 2024-2026)</i>		
NOME	CARICA	DATA PRIMA NOMINA
Marcello Longhi	Consigliere e Presidente	21/09/2017
Agostino Valsecchi	Consigliere e Vice Presidente	10/05/2019 - 29/09/2020 e dal 3/10/2023
Vittorio Enrico Arrigoni	Consigliere	30/03/2003
Domenico Lucchini	Consigliere	27/04/2006
Giambattista Ghilardi	Consigliere	03/10/2023

PRINCIPALI QUESTIONI TRATTATE E DECISIONI ADOTTATE DAL CONSIGLIO DIRETTIVO NEL 2024	
Programmazione	- Approvazione progetto bilancio preventivo - Approvazione progetto bilancio consuntivo - Definizione e revisione del piano degli obiettivi
Andamento e sviluppo gestionale	- Andamento dei servizi e delle singole gestioni - Gestione delle successioni - Gestione delle risorse umane e dei volontari - Adeguamento e sviluppo dei processi interni
Governance	- Integrazione attività di Associazione Opera San Francesco per i Poveri OdV e Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS - Ammissione nuovi Soci - Adeguamento riforma del Terzo Settore - Decreto Legislativo Whistleblowing

Organo di Controllo:

nominato dall'Assemblea dei Soci fra persone iscritte al Registro dei Revisori Legali istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, l'Organo può essere costituito in forma monocratica o collegiale. Se costituito in forma collegiale sarà composto da tre membri effettivi, uno dei quali assume la funzione di Presidente. L'Organo di Controllo vigila sulla corretta gestione amministrativa e contabile dell'Associazione, verificando la regolarità degli atti e vigilando sull'adeguatezza dell'assetto amministrativo, organizzativo e contabile e sul suo concreto funzionamento. Inoltre, monitora che l'attività dell'Associazione sia coerente con le finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale definite nello Statuto.

Tra i suoi compiti rientra anche l'attestazione che il Bilancio Sociale annuale sia redatto in conformità alle linee guida di cui all'art. 14 del D.Lgs 117/2017. Lo Statuto prevede che la revisione legale dei conti possa essere affidata all'Organo di Controllo stesso oppure a un Revisore Legale (o società di revisione) esterno iscritti nell'apposito registro. Nel corso dell'anno l'Organo di Controllo dell'Associazione è stato rinnovato per il triennio 2024-2026 ed è costituito in forma monocratica. L'Organo di controllo, che ricopre anche l'incarico di Revisore legale, riceve un compenso annuo pari a € 2.000 quanto al ruolo di Organo di controllo e a € 3.000 quanto all'incarico di Revisore.

COMPOSIZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO (periodo di mandato 2024-2026)		
NOME	CARICA	DATA PRIMA NOMINA
Stefano Mercorio	Organo di Controllo e Revisore Legale	07/05/2021

Fondazione OSF Ente del Terzo Settore

Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS, istituita per iniziativa dell'Ente Morale Provincia di Lombardia dei Frati Minori Cappuccini, è stata costituita per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale con la finalità di assicurare assistenza e accoglienza a persone in stato di bisogno e di favorire una promozione umana e globale della persona nel solco della tradizione francescana, della dottrina della Chiesa e del suo Magistero. La Fondazione è iscritta dal 22 luglio 2022 al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, nella sezione g - Altri enti del Terzo settore. Le attività di interesse generale sono definite nello Statuto, contestualmente alla

composizioneealfunzionamentodegliorgani di governo. In previsione dell'unificazione di Associazione e Fondazione che sarà effettiva a partire dal 1° gennaio 2025, lo Statuto di Fondazione è stato revisionato in data 28 ottobre 2024. La modifica apportata ha riguardato una migliore specificazione delle finalità e delle attività statutarie della Fondazione, includendo in maniera chiara che fra le attività di Fondazione vi è l'assistenza morale e materiale delle persone bisognose fornendo loro prestazioni e servizi relativi ai primari bisogni della persona, tra cui rientrano le cure mediche, il vitto, l'igiene e il vestiario.

LE ATTIVITÀ STATUTARIE DELLA FONDAZIONE OSF ETS
• Promuovere, sostenere e organizzare iniziative di solidarietà e assistenza a sostegno delle persone che si trovano in condizioni di disagio e comunque bisognose
• Promuovere e organizzare strutture per l'accoglienza e l'ospitalità delle persone in stato di bisogno o difficoltà
• Promuovere, sostenere e organizzare progetti di solidarietà e beneficenza, di raccolta fondi e di assistenza sociale, anche in collaborazione con altri enti che perseguono finalità analoghe
• Erogare fondi, finanziamenti e contributi a favore dei non abbienti, dei migranti, delle persone bisognose o svantaggiate, degli enti che operano nei confronti di categorie di soggetti vulnerabili che necessitano protezione sociale
• Diffondere conoscenza anche attraverso l'organizzazione e la promozione di mostre, manifestazioni, incontri, dibattiti, iniziative di studio relativamente agli scopi solidaristici della Fondazione
• Promuovere le attività istituzionali e di sensibilizzazione dell'opinione pubblica sui temi di interesse della Fondazione attraverso attività di comunicazione
• Coordinare, promuovere e sviluppare l'attività di enti e istituzioni che condividono lo scopo sociale, fornendo assistenza
• Partecipare o collaborare con enti su temi affini e vicini allo scopo istituzionale

Consiglio di Amministrazione:

è l'organo collegiale che gestisce la Fondazione. Come previsto dallo Statuto, il Consiglio di Amministrazione è composto da sette membri, con una durata in carica di tre esercizi rinnovabili. La composizione del Consiglio riflette l'origine e la natura dell'ente: la Presidenza spetta di diritto al Ministro Provinciale dei Frati Minori Cappuccini di Lombardia o a un suo delegato. Tre consiglieri sono nominati dallo stesso Ministro Provinciale tra i suoi consiglieri. E tre membri sono cooptati dalla maggioranza dei consiglieri nominati sulla base delle competenze ritenute utili alla Fondazione. I consiglieri prestano la loro opera a titolo gratuito, salvo il rimborso delle spese documentate sostenute nell'esercizio della funzione.

Al Consiglio di Amministrazione spettano tutti i poteri di gestione ordinaria e straordinaria della Fondazione. In particolare, il Consiglio ha il compito di stabilire gli indirizzi dell'attività della Fondazione, approvare il bilancio preventivo e consuntivo, redigere e approvare il bilancio sociale, deliberare

sulle modifiche statutarie e sulle operazioni straordinarie di trasformazione, fusione, scissione ed estinzione della Fondazione. Il Consiglio di Amministrazione ha potere di delibera in ordine alle accettazioni di eredità, legati e donazioni come pure in merito alle operazioni di acquisto e vendita di beni immobili.

Il Presidente della Fondazione convoca e presiede le riunioni del Consiglio di Amministrazione, rappresenta legalmente la Fondazione verso l'esterno e cura l'esecuzione delle deliberazioni consiliari. Nelle sue funzioni è coadiuvato da un Vicepresidente, eletto dal Consiglio tra i suoi membri, al quale possono essere delegate specifiche responsabilità.

Nel corso del 2024, il Consiglio di Amministrazione si è riunito 13 volte in via ordinaria e 1 volta in via straordinaria per la revisione statutaria, per un totale di 14 incontri con un numero medio di partecipanti pari a 8 (comprensivo dell'organo di Controllo).

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (periodo di mandato 2023-2025)		
NOME	CARICA	DATA PRIMA NOMINA
Angelo Borghino	Consigliere e Presidente	28/04/2008
Marcello Longhi	Consigliere e Vice Presidente	27/09/2017
Daniele Rebuzzini	Consigliere	30/07/2020
Paolo Bottinelli	Consigliere	18/05/2017
Agostino Valsecchi	Consigliere	23/05/2023
Giorgio Peracchi	Consigliere	23/05/2023
Giuseppe Fornoni	Consigliere	30/07/2020 In carica fino al 19/09/2023
Domenico Lucchini	Consigliere	19/09/2023

PRINCIPALI QUESTIONI TRATTATE E DECISIONI ADOTTATE DAL CONSIGLIO DIRETTIVO NEL 2024

Programmazione	• Programmazione obiettivi e bilancio previsionale • Approvazione bilancio consuntivo • Definizione e revisione del piano degli obiettivi
Andamento gestionale	• Valutazione progetti e stanziamento fondi • Gestione delle successioni • Andamento attività di raccolta fondi, eventi e iniziative • Gestione delle risorse umane • Erogazioni a favore di enti terzi
Governance	• Integrazione attività di Associazione Opera San Francesco per i Poveri OdV e Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS • Attribuzione delle deleghe • Adeguamento riforma del Terzo Settore per la qualifica ETS • Modifiche statutarie relative allo scopo e finalità dell'Ente

Organo di Controllo:

è l'organo statutario deputato al controllo e alla vigilanza dell'osservanza della legge e dello Statuto, dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento. L'Organo di Controllo può essere monocratico o collegiale, in tal caso dovrà essere composto da tre componenti, è nominato dal Fondatore e scelto tra esperti in materia e iscritti agli Albi e Registri Professionali e resta in carica per tre esercizi, rinnovabili.

L'Organo di Controllo monitora l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità

sociale, e attesta che l'eventuale bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali. All'Organo di Controllo può essere affidata anche la revisione legale dei conti, a meno che non venga affidata a un Revisore Legale o ad una società di revisione iscritti nell'apposito Registro. Per il triennio 2023-2025 l'Organo di Controllo della Fondazione ha composizione monocratica e riceve un compenso annuo pari a €6.000 per l'incarico di Revisore Legale e un compenso pari a €4.000 per il ruolo di Organo di Controllo.

COMPOSIZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO (periodo di mandato 2024-2026)		
NOME	CARICA	DATA PRIMA NOMINA
Stefano Mercorio	Organo di Controllo e Revisore Legale	23/05/2023

Articolazione organizzativa e processi di gestione

Per realizzare la propria missione, OSF si è dotata di una struttura organizzativa coerente con la molteplicità delle attività statutarie. Il coordinamento generale delle attività è affidato alla Presidenza dell'Associazione OSF OdV, che svolge anche funzione di collegamento strategico con la Fondazione OSF, pur garantendo il rispetto dell'autonomia e dei ruoli specifici di ciascun ente.

La responsabilità della gestione dei servizi alla persona all'interno dell'Associazione è affidata al **Responsabile Organizzativo**, che supervisiona l'intero sistema di offerta dall'accoglienza ai progetti di inclusione sociale. Questo modello di coordinamento integrato consente una presa in carico omogenea delle persone accolte e assicura coerenza nell'approccio e nella risposta ai diversi bisogni.

Considerata la complessità di alcuni servizi, come quelli legati alla salute o all'autonomia, sono stati individuati anche ruoli di coordinamento tematico per garantire una gestione specialistica. Ad esempio, la **Responsabile del Poliambulatorio** gestisce e coordina il centro medico e lo sportello di distribuzione dei farmaci in collaborazione con il **Direttore Sanitario**, che soprintende al corretto esercizio delle prestazioni sanitarie nella struttura. Allo stesso modo, la **Responsabile dell'Area Sociale** si occupa dei servizi dedicati all'inclusione sociale, lavorativa e abitativa. Il **Servizio Psicologia e Psichiatria**, invece, rappresenta un servizio trasversale, come trasversali sono i bisogni di assistenza dei beneficiari accolti.

Per facilitare il confronto e l'allineamento tra i vari servizi, OSF ha istituito dal 2021 il **Tavolo**

dei Servizi, un gruppo di lavoro composto dai responsabili di ciascun servizio, che si riunisce periodicamente per condividere esperienze e informazioni. Questo tavolo consente di ricostruire il percorso degli ospiti attraverso i diversi servizi, individuando bisogni emergenti e raccordando gli interventi in un'ottica multidisciplinare.

I **Responsabili del Personale**, della **Comunicazione e Marketing**, del **Sistema Informativo** (Information Technology e Centro Elaborazione Dati) e dell'**Amministrazione e Finanza** lavorano trasversalmente, supportando l'operatività dei servizi e contribuendo alla crescita dell'Ente. A queste si affianca il **Responsabile dei Volontari**, il cui ruolo è centrale per garantire continuità ai servizi alla persona. Queste attività, pur operando in stretta sinergia tra loro e con i servizi rivolti alle persone, fanno formalmente riferimento all'Associazione o alla Fondazione OSF, a seconda dell'ambito e dell'inquadramento. A partire dal 2025, tale divisione sarà superata e tutte le **funzioni operative e gestionali saranno centralizzate sotto Fondazione OSF**, che assumerà un ruolo diretto nell'erogazione dei servizi a supporto delle persone bisognose, nella gestione delle persone e dei volontari e di tutte le attività a supporto, continuando a farsi carico delle attività di raccolta fondi, comunicazione e gestione delle relazioni con i sostenitori e gli Enti.

Dal 2021, è stato istituito il Tavolo di Coordinamento, un organo che riunisce i responsabili delle principali aree gestionali per monitorare l'andamento delle attività, definire gli obiettivi e rivedere le strategie in risposta ai cambiamenti interni e di

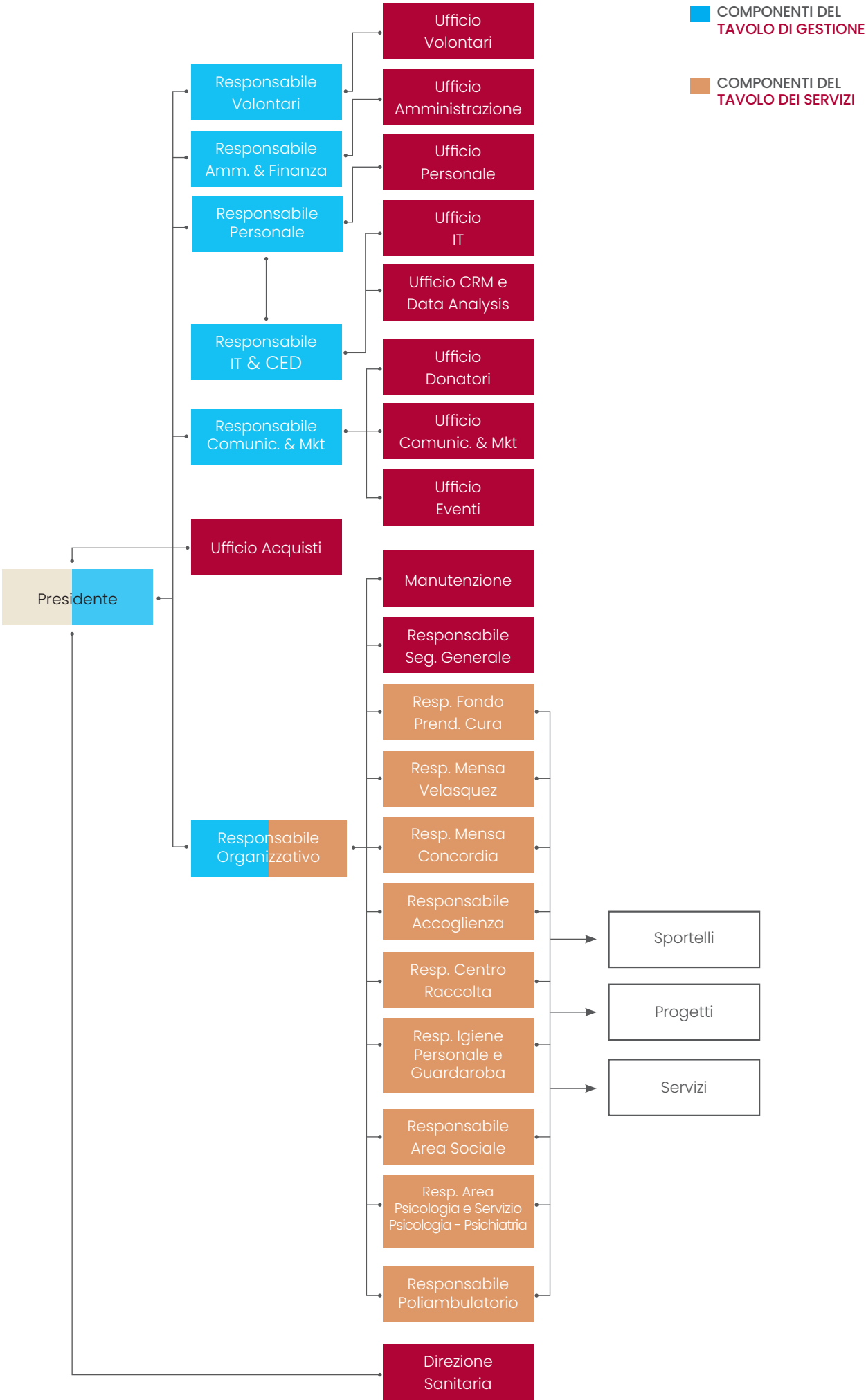


contesto. A partire da giugno 2024, il Tavolo di Coordinamento si è evoluto in un **Tavolo di Gestione**, comprendente il Presidente dell'Associazione OSF e anche il Legale Rappresentante della Fondazione OSF. Questo Tavolo, pur mantenendo la sua funzione di coordinamento e monitoraggio, ha acquisito maggiore autonomia nella gestione ordinaria delle attività. Le riunioni mensili consentono un controllo tempestivo dell'andamento economico, finanziario e gestionale, con la possibilità di intervenire rapidamente su eventuali criticità, anche attraverso un coinvolgimento diretto del Consiglio di Amministrazione nelle decisioni strategiche, quando necessario.

Parte del monitoraggio e del controllo interno è l'analisi e la gestione dei rischi che si articolano attorno agli ambiti rilevanti per l'operatività degli Enti, con particolare riferimento alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e nell'erogazione dei servizi, ai rischi organizzativi e gestionali legati alle dinamiche di cambiamento interne ed esterne, ai rischi economici, finanziari e patrimoniali. Nel 2024, non sono risultate pendenti controversie di rilievo ai fini della rendicontazione sociale.

Nel 2024 OSF ha proseguito il processo di potenziamento dell'infrastruttura informatica, riconoscendo la tecnologia come leva strategica per migliorare la qualità dei servizi e la capacità di analisi. L'area IT & CED ha portato a termine un aggiornamento completo dei sistemi interni, rafforzando la connettività, la sicurezza informatica e la gestione centralizzata dei dati. Tutte le sedi sono state dotate di dispositivi di rete avanzati, firewall dedicati e infrastrutture digitali più sicure e affidabili. La gestione informatica si fonda su criteri chiave come centralizzazione, flessibilità, protezione dei dati, semplicità d'uso, efficienza dei costi e scalabilità. Inoltre, l'adozione di tre software gestionali

specializzati consente oggi di monitorare in modo più efficace i percorsi degli ospiti e misurare l'impatto degli interventi. Nel corso dell'anno, OSF ha consolidato queste innovazioni, con l'obiettivo di rendere sempre più efficace la personalizzazione dei servizi, alimentando un ciclo continuo di miglioramento basato sui dati e sull'ascolto dei bisogni reali delle persone accolte.



Le direzioni di sviluppo

Tenendo saldi i propri valori ispirati al Carisma francescano, secondo il quale occorre impegnarsi ad accogliere ogni persona come un fratello e una sorella, senza alcuna discriminazione, attraverso azioni quotidiane di aiuto e ascolto, il modello di intervento di OSF si è evoluto nel corso del tempo in funzione del cambiamento dei bisogni dei propri beneficiari, del confronto continuativo con gli stakeholder e delle dinamiche di contesto. Con la costituzione del Tavolo di Gestione, cui partecipano i responsabili delle diverse aree di gestione

e il Presidente di Associazione OSF, e l'adozione di un approccio più capillare al lavoro per obiettivi attraverso il metodo Objective and Key Results (OKR), ha reso sistematica la riflessione sui propri obiettivi di cambiamento e sviluppo, per migliorare la qualità e la professionalità dei servizi offerti e soddisfare bisogni che divengono sempre più complessi. Il piano degli obiettivi, comune per Associazione e Fondazione OSF è rivisto periodicamente e si compone di azioni trasversali e di azioni specifiche per ciascuna area di gestione.

Ampliamento e consolidamento dei servizi alla persona

OSF sarà impegnata nel consolidamento ed estensione dei propri servizi alla persona sia attraverso la condivisione e co-progettazione tra i Responsabili dei diversi Settori di attività sia grazie all'attuazione del nuovo polo di Via Iglesias. In questo spazio sarà attivato il Centro Diurno, progettato per offrire percorsi di ripartenza per coloro che vogliano acquisire autonomia e ricostruire la propria dignità. All'interno della struttura saranno collocati, inoltre, un Servizio di Accoglienza, un Servizio Guardaroba ristrutturato secondo criteri di funzionalità e aperto anche alle famiglie, alle donne e ai bambini, un Servizio di Ascolto Psicologico, oltre che spazi di servizio e uffici. Con riferimento ai servizi alla persona già

attivi, gli ambiti di sviluppo riguarderanno l'ottimizzazione della gestione e l'uniformazione delle procedure, con l'obiettivo di assicurare un bilanciamento tra la centralizzazione dei processi comuni e la maggiore delega di responsabilità su ambiti specifici. Il miglioramento della capacità di gestione passerà anche attraverso una maggiore strutturazione nel processo di raccolta e analisi dei dati su ospiti e beneficiari dei servizi per promuovere una visione di percorso. Tra le aree di sviluppo collegate ai servizi alla persona, OSF lavorerà per migliorare la fruizione di alcuni servizi, come ad esempio la Mensa di Piazzale Velasquez.

Rafforzamento dell'organizzazione e della gestione interna

OSF sarà impegnata in un percorso di consolidamento dell'organizzazione, che si articolerà attraverso l'introduzione diffusa di metodologie di lavoro per obiettivi che saranno estese a tutto il personale,

e attraverso la programmazione e l'ammodernamento dell'infrastruttura informatica. L'area dei sistemi informativi opererà in stretta collaborazione con i responsabili dei servizi alla persona, con

l'obiettivo di aumentare la rilevanza e l'utilizzo dei dati a supporto delle decisioni strategiche. A tal fine sarà rafforzato il sistema di monitoraggio delle performance delle diverse aree, per accrescere la consapevolezza organizzativa e orientare con maggiore efficacia le scelte operative. In parallelo, proseguirà il processo di centralizzazione e digitalizzazione delle informazioni sui beneficiari, con particolare

attenzione alla componente sociosanitaria e al potenziamento della connettività tra le sedi. Un'attenzione specifica sarà riservata alla formazione continua del personale, considerata leva strategica per la crescita dell'organizzazione, e alla promozione del benessere interno, attraverso la valutazione e l'implementazione di un piano di welfare aziendale.

Consolidamento delle relazioni con i sostenitori

La realizzazione del piano di sviluppo non può prescindere dal rafforzamento della relazione con i sostenitori che ogni anno rinnovano la propria fiducia a OSF garantendo fondi e beni necessari alla continuità nell'erogazione dei servizi. In tale ambito, si proseguirà nel percorso di conoscenza e consolidamento della relazione con i donatori, mettendo a

punto iniziative specifiche di coinvolgimento e di ricerca di nuovi sostenitori. L'attività di raccolta fondi sarà legata al piano di sviluppo di OSF e sarà accompagnata da iniziative di sensibilizzazione per avvicinare i giovani e la cittadinanza alla missione, migliorando la consapevolezza dell'opinione pubblica sulla condizione di povertà e di marginalità.

Sviluppo del volontariato

I volontari rappresentano, sin da principio, una risorsa centrale per OSF e sono parte integrante e distintiva del modello di intervento fondato sui valori di accoglienza, gratuità e professionalità. In questo ambito, si proseguirà nel percorso di strutturazione della formazione dei volontari, perché le loro competenze siano sempre più coerenti con i servizi a cui sono assegnati. Verranno proposti momenti di aggregazione e conoscenza reciproca per favorire un senso

di appartenenza e di condivisione dei valori che sostengono il nostro operato a favore delle persone in stato di bisogno. Particolare attenzione verrà posta alla formazione dei referenti ossia volontari scelti per la loro esperienza, sensibilità e disponibilità, chiamati a essere punto di riferimento per altri volontari e facilitatori della buona riuscita del servizio nel rispetto delle regole di OSF.

LE AREE DEL PIANO DI SVILUPPO

1

Ampliamento e consolidamento dei servizi alla persona

3

Consolidamento delle relazioni con i sostenitori

2

Rafforzamento dell'organizzazione e della gestione interna

4

Sviluppo del volontariato

2

Sostegno e inclusione

- 2.1 Le attività dell'Associazione
Opera San Francesco per i Poveri
- 2.2 Il Servizio Accoglienza
- 2.3 I Servizi primari
- 2.4 I Servizi di secondo livello



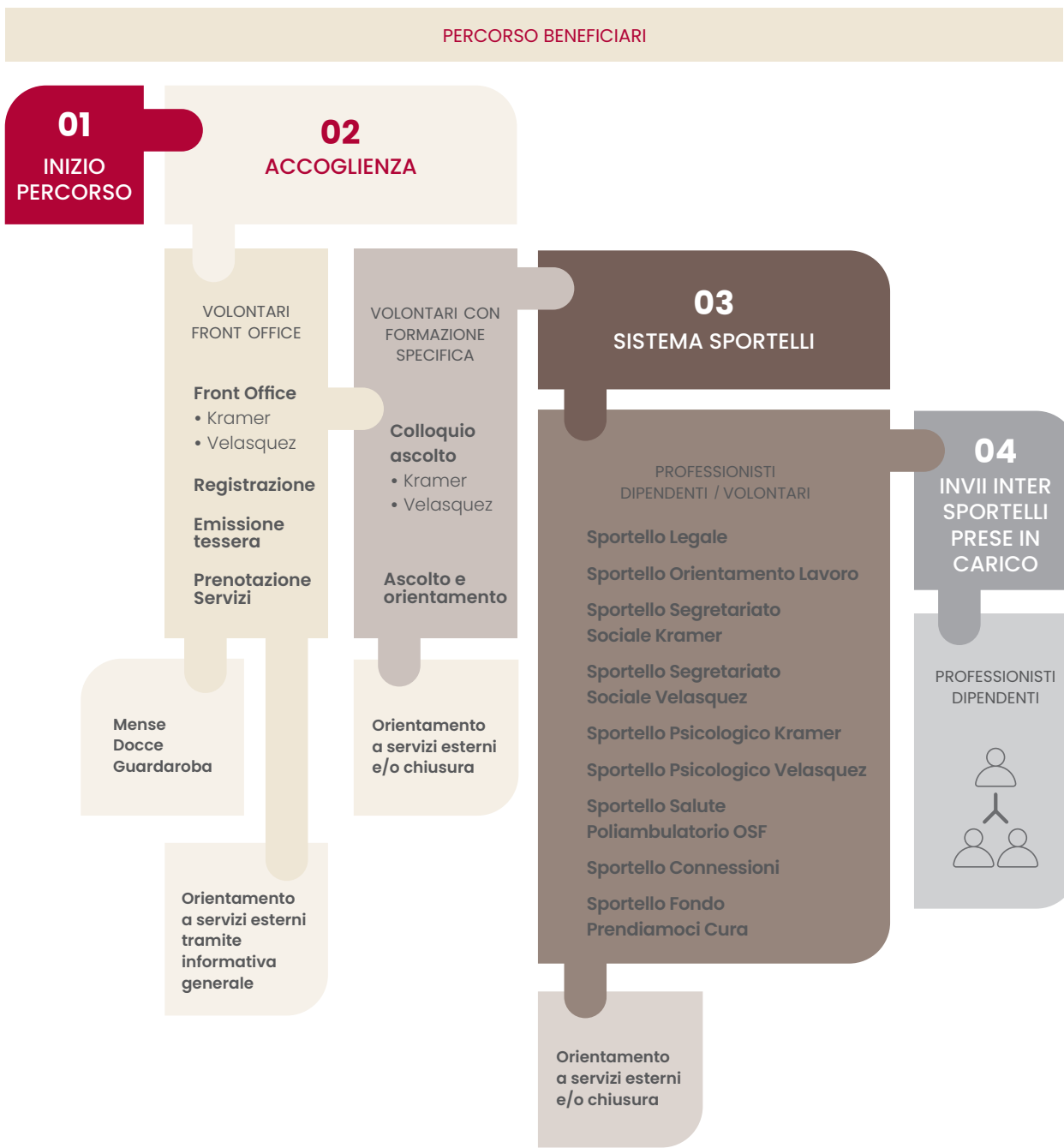
Le attività dell'Associazione
Opera San Francesco per i Poveri

Per rispondere alla crescente complessità dei bisogni delle persone in difficoltà, OSF ha strutturato un modello di intervento capace di provvedere non solo ai bisogni di accoglienza e cura, ma anche – per coloro che lo desiderano – di avviare un percorso di sostegno o di presa in carico con l'obiettivo di ridurre l'isolamento e la marginalità sociale. Tali percorsi si attuano attraverso una rete di sportelli e servizi che, in base alle necessità di ciascuno, possono attivarsi in modo coordinato, definendo percorsi di presa in carico condivisi e, quando opportuno, coinvolgendo altri enti pubblici e privati del territorio.

L'accesso ai Servizi avviene, di norma, attraverso il Servizio Accoglienza che ascolta le necessità delle persone che si rivolgono a OSF e a seconda della tipologia di bisogno, le indirizza verso gli sportelli o verso i servizi più adeguati fra quelli dedicati ai bisogni primari (Mensa, Docce e Guardaroba), ai bisogni sanitari (Poliambulatorio) o ai bisogni di secondo livello (Servizio di Psicologia e Psichiatria, l'Area Sociale o le forme di sostegno economico messe a disposizione dalla Fondazione OSF attraverso il Fondo Prendiamoci Cura). Per accedere al Poliambulatorio non è necessario passare preventivamente dall'Accoglienza, tuttavia, nei casi in cui il primo accesso avvenga direttamente presso il Poliambulatorio e

l'ospite manifesti bisogni ulteriori, viene comunque indirizzato all'Accoglienza.

Nel 2024 sono state **30.977 le persone bisognose** che hanno usufruito di almeno uno dei servizi erogati da OSF, con un incremento del 2% rispetto all'anno precedente. Sebbene il numero complessivo dei beneficiari accolti sia simile a quello del 2023, **la composizione demografica degli ospiti ha subito variazioni significative**. In particolare, si è registrato un aumento di **963 unità tra le donne (+11%)**, a fronte di una riduzione di 324 unità tra gli uomini (-2%). Analogamente, anche la distribuzione per età mostra delle variazioni significative: sono diminuiti gli ospiti con età fra 18 e 24 anni (-22%) e quelli con età fra 25 e 34 anni (-4%), mentre sono aumentati sia i minorenni (+262, pari al +15%), sia gli over 35, con una crescita particolarmente rilevante per le **persone con più di 55 anni (+765 unità, pari al +14%)**.



OSPITI CHE HANNO AVUTO ACCESSO
AD ALMENO 1 SERVIZIO E RIPARTIZIONE PER GENERE

	2022	2023	2024	%2024
Totale	22.610	30.338	30.977	-
Donne	6.922	9.087	10.050	32%
Uomini	15.688	21.251	20.927	68%

30.977
Ospiti nel 2024
di cui

+2%
rispetto
al 2023

10.050
donne

+11%
rispetto
al 2023

RIPARTIZIONE PER ETÀ DEGLI OSPITI CHE HANNO AVUTO ACCESSO AD ALMENO 1 SERVIZIO				
	2022	2023	2024	%2024
Meno di 18 anni	1.076	1.735	1.997	6%
18-24 anni	2.942	4.821	3.745	12%
25-34 anni	5.267	7.381	7.100	23%
35-44 anni	4.433	5.726	6.129	20%
45-54 anni	4.202	5.059	5.623	18%
Più di 55 anni	4.690	5.616	6.381	21%
n.d.	-	-	2	0,01%

Le persone provenienti da Paesi extraeuropei continuano a rappresentare la maggioranza del totale (83%), un dato stabile rispetto agli anni precedenti. Si osserva una riduzione degli ospiti provenienti dal continente africano (-17% rispetto al 2023), a fronte di un aumento del 18% di quelli originari del continente americano (+18%), in particolare del Sud America (+20%).

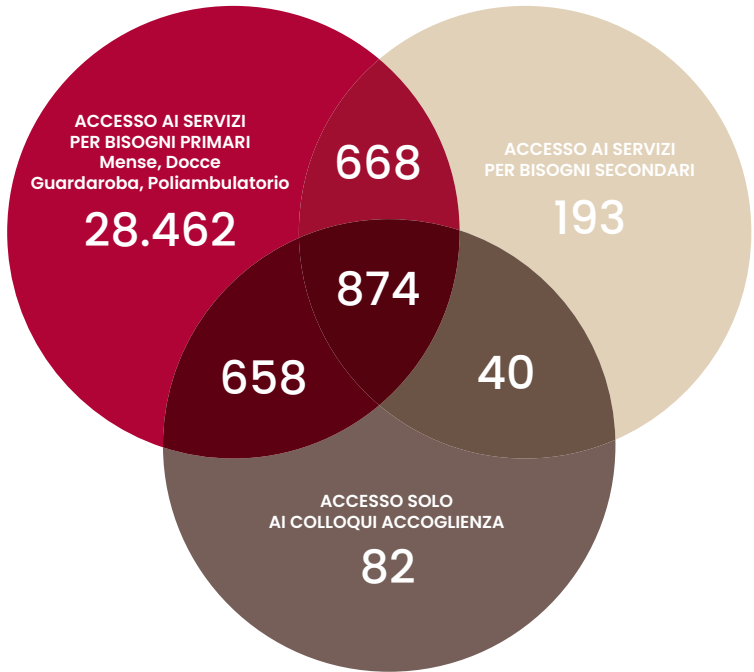
I sudamericani rappresentano oggi il gruppo di origine geografica più numeroso, con il 43% del totale degli ospiti. In termini assoluti, il Perù si conferma il primo Paese di provenienza, con 10.472 persone accolte (+20% rispetto al 2023), seguito dai cittadini italiani, anch'essi in crescita (+4%, per un totale di 3.069). Al contrario, si riduce in modo significativo il numero di ospiti provenienti dall'Egitto (-893) e dal Marocco (-304).



RIPARTIZIONE PER PROVENIENZA GEOGRAFICA							
	2022	%	2023	%	2024	%	VAR% 23/24
Europa	4.872	22%	5.061	17%	5.198	17%	+3%
- Di cui cittadini italiani	2.627	54%	2.941	58%	3.069	59%	+4%
Africa	7.953	35%	11.387	38%	9.446	30%	-17%
- Di cui Nord Africa	6.215	78%	8.553	75%	7.074	75%	-17%
- Di cui Africa Occidentale	1.173	15%	1.986	17%	1.730	18%	-13%
America	7.787	34%	11.268	37%	13.281	43%	+18%
- Di cui America del Sud	6.762	87%	10.095	90%	12.124	91%	+20%
Asia	1.996	9%	2.620	9%	3.050	10%	+16%
- Di cui Asia del Sud	1.413	71%	1.948	74%	2.284	75%	+17%
Altro	2	-	2	-	2	-	0%

Nel 2024, sono stati 30.662 gli ospiti che si sono rivolti a OSF per soddisfare i Bisogni Primari come mangiare, lavarsi e vestirsi. Tra questi, 658 persone hanno usufruito anche dei servizi del Poliambulatorio, mentre 668 hanno avuto accesso a servizi legati ai Bisogni Secondari come quelli legati alla salute mentale, all'inclusione sociale o al supporto economico temporaneo. Sono stati 874 gli ospiti che hanno potuto accedere a tutte e tre le tipologie di servizi. I casi in cui l'accesso è avvenuto esclusivamente ai

servizi diversi da quelli primari sono **residuali** (circa l'1% del totale dei casi). Rispetto al 2023, è cresciuto il numero di ospiti che ha avuto accesso ai Servizi per i Bisogni Secondari, con aumenti significativi soprattutto tra coloro che hanno combinato questi servizi con uno dei Servizi per i Bisogni Primari (+13%) o con il Poliambulatorio (+21%). La crescita più marcata, in termini percentuali, si è osservata tra coloro che hanno usufruito di **tutte e tre le tipologie di servizi** (+34% rispetto all'anno precedente).



RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI PER TIPOLOGIA DI ACCESSI AI SERVIZI					
	2022	2023	2024	% 2024	% 2024
Accesso ai Servizi per Bisogni Primari (Accoglienza, Mensa, Docce&Guardaroba, Poliambulatorio)	21.023	28.284	28.462	1%	91,9%
Accesso ai Servizi Bisogni Primari Avanzato - Colloqui accoglienza	65	68	82	21%	0,3%
Accesso ai Servizi per Bisogni Secondari (Area Sociale, Psicologia e Psichiatria, Sportello Salute, Fondo Prendiamoci Cura)	162	185	193	4%	0,6%
Accesso ai Servizi per Bisogni Primari e Colloqui accoglienza	458	505	658	30%	2,1%
Accesso ai Servizi per Bisogni Primari e Secondari	480	592	668	13%	2,2%
Accesso ai Colloqui accoglienza e ai Servizi per i Bisogni Secondari	48	50	40	-20%	0,1%
Accesso a tutte le tipologie di Servizi	374	654	874	34%	2,8%

Nel corso del 2024 hanno intrapreso un percorso di accompagnamento 1.248 ospiti. Per “percorso” si intende la presenza per lo stesso ospite, in un arco temporale di 6 mesi, di diverse prenotazioni per accedere agli sportelli o ai servizi di OSF, ad eccezione dei servizi legati ai bisogni primari (Mensa, Docce, Guardaroba e prestazioni di base del Poliambulatorio). Il numero di ospiti è cresciuto del 22% rispetto al 2023. Complessivamente sono stati attivati 1.273 percorsi (+22%), risultato del rafforzamento dell'integrazione fra le diverse attività di OSF, mirata a rispondere in modo sempre più

efficace ai bisogni delle persone accolte. Ogni ospite ha sostenuto in media 3,3 colloqui nell'arco dell'anno, dato in lieve flessione rispetto al 2023.

PERCORSI ATTIVATI			
	2022	2023	2024
Percorsi avviati nell'anno	694	1.045	1.273
Ospiti	683	1.020	1.248
Durata media percorso	4,2	4,0	3,3

Nel 2024, le persone che si sono rivolte per la prima volta a OSF – **i nuovi beneficiari – sono state 15.124, con una diminuzione del 14%** rispetto all'anno precedente. Pur rappresentando ancora una quota significativa, l'incidenza dei nuovi ospiti sul totale dei beneficiari accolti è scesa dal 58% del 2023 al 49% del 2024. Anche tra i nuovi beneficiari si è confermata la prevalenza degli uomini, sebbene con un'incidenza in calo di circa 5 punti percentuali rispetto al 2023. Sul piano anagrafico, sono risultati in aumento soprattutto i nuovi beneficiari con età compresa tra i 45 e i 54 anni (+5% rispetto al 2023) e gli over 55 anni (+7%). Infine, si è confermata maggioritaria la componente di origine extraeuropea, che rappresenta il 90% dei nuovi beneficiari. Mediamente, le registrazioni di nuovi ospiti sono state pari a 1.260 al mese, con picchi superiori a 1.300 nei mesi di febbraio, aprile, agosto e novembre. I colloqui d'ascolto sono stati, in media 147 al mese. I pasti serviti sono stati sempre superiori ai 70.000, con due momenti di picco ad agosto e ottobre in cui i pasti hanno superato quota 80.000. Gli ospiti della mensa sono stati in media 8.533 al mese, di cui in media 2.653 nuovi utenti. Il numero di nuovi utenti è aumentato progressivamente nel corso dell'anno fino a

raggiungere i valori massimi a novembre e dicembre. A questi dati si aggiungono le 2.220 docce medie mensili, erogate a 970 persone, e la distribuzione di capi che in media ha interessato 656 beneficiari ogni mese. I pazienti del Poliambulatorio sono stati in media 1.557 al mese, di cui il 42% nuovi pazienti. Le prestazioni ambulatoriali sono state in media 2.498 al mese. I colloqui del Servizio Psicologia e Psichiatria condotti nel corso dell'anno sono stati 2.903, con una media mensile di 242 colloqui rivolti a 166 ospiti. Infine, i colloqui realizzati dagli sportelli afferenti all'Area Sociale nel 2024 sono stati in media 92 al mese.

15.124

Nuovi beneficiari dei Servizi OSF nell'anno 2024

-14%

rispetto al 2023

ANDAMENTO MENSILE: ANNO 2024

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Totale ospiti per mese	9.377	9.606	9.836	10.068	10.137	9.772	9.857	9.342	9.702	9.943	10.028	9.644
Nuovi beneficiari	1.299	1.328	1.294	1.321	1.265	1.104	1.294	1.360	1.109	1.279	1.335	1.136
Colloqui di ascolto	143	172	137	140	183	132	136	92	146	193	151	138
Pasti serviti	77.262	74.884	73.552	76.257	79.512	73.087	79.014	84.677	74.733	80.554	77.771	75.384
Ospiti Mensa	8.180	8.295	8.488	8.721	8.665	8.415	8.613	8.604	8.444	8.659	8.757	8.550
- Di cui nuovi	1.119	1.618	2.037	2.310	2.525	2.524	2.865	3.179	2.968	3.299	3.562	3.610
Docce	2.194	2.179	2.079	2.064	2.297	2.159	2.355	2.397	2.203	2.361	2.107	2.004
Ospiti Docce	952	954	925	946	970	985	1.040	1.037	1.018	994	941	881
- Di cui nuovi	180	243	249	276	312	347	393	402	394	349	342	324
Capi distribuiti*	2.289	2.294	2.249	2.187	2.335	1.806	2.084	1.761	2.262	2.630	2.222	2.012
Ospiti Guardaroba	699	639	646	595	686	633	701	713	649	687	627	597
- Di cui nuovi	182	190	219	196	257	248	247	311	274	284	282	280
Prestazioni ambulatoriali	2.404	2.691	2.708	2.652	3.095	2.778	2.640	1.302	2.392	2.634	2.619	2.055
Ospiti Poliambulatorio	1.508	1.615	1.669	1.704	1.850	1.725	1.637	920	1.525	1.598	1.582	1.348
- Di cui nuovi	297	514	616	673	777	762	723	438	706	798	790	678
Colloqui psicologici	191	270	259	225	299	290	265	69	253	276	286	220
Ospiti Psicologia	139	188	166	148	196	194	186	57	180	177	190	167
- Di cui nuovi	28	59	59	50	90	97	98	33	88	88	114	91
Colloqui Sportelli Area Sociale	94	85	82	101	126	93	96	84	84	100	97	59
Ospiti Area Sociale	67	65	65	78	92	68	75	57	61	75	71	51
- Di cui nuovi	47	56	56	71	90	65	67	50	60	69	68	47



2.2

Il Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza, insieme al Poliambulatorio, rappresenta uno dei principali punti di accesso a OSF per le persone in cerca di aiuto. Proprio per questo motivo, il Servizio è attivo tutti i giorni dell'anno in almeno una delle due sedi di OSF.

Il Servizio si occupa della **registrazione dei nuovi ospiti**, del **rilascio e rinnovo delle tessere**, che hanno validità quadrimestrale e sono necessarie per accedere ai servizi interni (escluso il Poliambulatorio) e

dell'**orientamento iniziale** ai servizi di OSF e a quelli disponibili sul territorio.

Nel 2024 sono state emesse **44.638 tessere**, di cui **13.223 nuove** (-17% rispetto all'anno precedente) e 31.415 rinnovate (+21%). Questa dinamica evidenzia un'evoluzione nel profilo della domanda: una quota crescente di persone si è rivolta a OSF non per bisogni contingenti, ma per ricevere un supporto più stabile e duraturo nel tempo.

TESSERE			
	2022	2023	2024
Nuove tessere emesse	10.615	15.910	13.223
Tessere rinnovate	21.283	26.038	31.415

31.415
Tessere rinnovate

+21%
rispetto al 2023

13.223
Nuove tessere erogate

-17%
rispetto al 2023

365
giorni di apertura nel 2024

A ogni persona che si registra o rinnova la tessera presso il Servizio Accoglienza viene offerta anche la possibilità di svolgere un **colloquio di ascolto**, che permette agli ospiti di raccontarsi e proseguire il percorso all'interno del sistema sportelli o di uno o più dei servizi offerti da OSF a seconda dei bisogni specifici dell'individuo. I colloqui di ascolto hanno un duplice obiettivo: in primis incontrare la persona, accoglierla e riconoscerla nella sua dignità, in secondo luogo orientarla e indirizzarla ai servizi e sportelli interni e/o esterni a OSF. Il colloquio di ascolto consiste in circa mezz'ora di incontro tra due volontari (appositamente formati) e il singolo beneficiario. È possibile richiedere un colloquio di ascolto ogni 6 mesi e in diverse lingue tra italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo, tedesco.

Nel caso emergano esigenze specifiche, l'ospite può essere indirizzato al **Sistema**

Sportelli, una rete di sportelli tematici (Legale, Segretariato Sociale, Orientamento al Lavoro, Psicologico, Salute, Connessioni, Fondo Prendiamoci cura) pensati per fornire un supporto interdisciplinare, tempestivo e senza attivare una presa in carico formale e di lungo periodo. Nel 2024 OSF ha investito nel rafforzamento del Sistema Sportelli avviando **un consolidamento del modello operativo finalizzato a una migliore integrazione delle attività degli sportelli anche attraverso attività di formazione mirate**.

SISTEMA SPORTELLI

SPORTELLO LEGALE

Su appuntamento, lo Sportello Legale accoglie i beneficiari che richiedono una consulenza legale ad un problema specifico nell'ambito del lavoro, diritti di famiglia, questioni amministrative, questioni legate a contratti. Per richieste generali di orientamento alla domanda di permesso di soggiorno è consigliato inviare i beneficiari a degli sportelli legali esterni.

SPORTELLO SEGRETARIATO SOCIALE

È un servizio che, attraverso dei colloqui di accoglienza e ascolto attivo, raccoglie la storia della persona e i suoi bisogni. È un primo intervento (in genere non più di 2/3 colloqui) che serve a informare e orientare la persona verso i servizi offerti da OSF e dalle organizzazioni del territorio come ad esempio i Servizi Sociali, sanitari, educativi e culturali, sia pubblici che privati. Lo scopo è quello di aiutare la persona a muoversi nella rete dei servizi offerti per provare a trovare soluzioni alternative per superare le proprie difficoltà.

SPORTELLO LAVORO

È un servizio che si occupa di informare e indirizzare le persone in cerca di occupazione regolare. L'aiuto offerto dall'équipe è quello di facilitare l'inclusione lavorativa e sociale di persone fragili che hanno difficoltà a trovare un'occupazione in autonomia. Le persone, attraverso progetti personalizzati, vengono aidate a scrivere curriculum vitae, lettere di presentazione, indirizzate verso percorsi formativi e sostenute nel comprendere quale attività possa essere più coerente con le caratteristiche e attitudini personali. Viene insegnato loro come si cerca lavoro: la registrazione sui portali, l'apertura di indirizzi mail per l'invio di candidature, la preparazione al colloquio di lavoro, la lettura del contratto di lavoro, la spiegazione dei diritti e dei doveri, la lettura della busta paga.

SPORTELLO PSICOLOGICO

Su appuntamento o a libero accesso, lo Sportello Psicologico accoglie tutti i beneficiari che necessitano di uno spazio protetto di ascolto, in cui poter condividere con un professionista la propria sofferenza legata a difficili esperienze di vita passate e presenti, eventi traumatici, problemi personali, familiari e relazionali, anche quando la persona necessita di un contenimento psicofarmacologico. Lo Sportello Psicologico offrirà poi al beneficiario una proposta terapeutica diversificata, in base alle esigenze individuali e alle disponibilità degli operatori e dei progetti attivi. Si occupa inoltre dell'orientamento ai Servizi di Salute Mentale del territorio.

SPORTELLO SALUTE

Su appuntamento, il Poliambulatorio, attraverso lo Sportello Salute, permette ai beneficiari che hanno già sostenuto un colloquio di Ascolto presso l'Accoglienza e/o altro Sportello di ricevere un appuntamento preciso per una visita con Medico di Medicina Generale e Personale infermieristico.

SPORTELLO CONNESSIONI

Lo Sportello Connessioni nasce dall'esigenza di dare una risposta alle richieste di erogazioni semplici (telefoni cellulari, simcard, ticket viaggio) che permettono ai beneficiari di rimettersi in contatto con la propria rete sociale (familiari, Servizi, potenziali datori di lavoro) e/o rientrare definitivamente al proprio domicilio sul territorio italiano.

SPORTELLO FONDO PRENDIAMOCI CURA

Pensato per i beneficiari che richiedono un sostegno economico riferito a un bisogno circostanziato, ben identificabile e giustificato (con documentazione), questo può essere:

- **sostegno puntuale** (erogazione una tantum);
- **sostegno di breve periodo** (fino a 6 mesi da € 500 a € 6.000);
- **sostegno di lungo periodo** (oltre i 6 mesi fino a max 3 anni o comunque superiore ai € 6.000).

Nel 2024 sono stati effettuati **1.763 colloqui di ascolto, con un aumento del 23% rispetto all'anno precedente**. Questo incremento ha comportato anche una crescita dei colloqui programmati ma non eseguiti, aumentati del 35%, con un tasso complessivo di assenteismo pari al 46%. Tale dato appare fortemente correlato ai tempi d'attesa, che possono rappresentare un ostacolo per una parte degli ospiti. Per rispondere a

questa criticità, OSF ha previsto l'impiego di ulteriori risorse con l'obiettivo di potenziare la capacità del servizio, aumentare i giorni disponibili e rendere più agevole l'accesso diretto ai colloqui nei casi considerati urgenti.

COLLOQUI DI ASCOLTO EFFETTUATI DALL'ACCOGLIENZA

	2022	2023	2024
Colloqui di ascolto	1.003	1361	1.763
- Di cui primo contatto OSF	576	708	792
Uomini	685	980	1.321
Donne	318	381	442
Meno di 18 anni	0	1	1
18 - 34 anni	235	323	405
35 - 53 anni	417	535	680
54 - 70 anni	305	452	601
Più di 70 anni	46	49	75
Colloqui provenienza Italia	229	247	358
Colloqui provenienza UE	61	70	102
Colloqui provenienza Extra UE	713	1.044	1.303
Media colloqui effettuati / giorno	2,78	3,75	4,83

1.763 **+23%**
Totale colloqui di ascolto rispetto al 2023

Dai colloqui di ascolto sono scaturiti **1.385 invii verso gli sportelli tematici interni di OSF**. Il 42% degli invii ha riguardato lo Sportello Orientamento al Lavoro, che si conferma lo spazio più frequentemente attivato. Seguono per numero di segnalazioni lo Sportello Fondo Prendiamoci Cura (21%), dedicato alla valutazione di richieste economiche giustificate da situazioni contingenti e lo Sportello Connessioni (15%), che eroga beni (cellulari, simcard, ticket viaggio) al fine di agevolare il ristabilirsi di legami sociali e relazionali e lo Sportello di Segretariato Sociale (10%). Risultano in crescita rispetto all'anno precedente anche gli invii verso lo Sportello Legale, lo Sportello Salute e lo Sportello Psicologico, a testimonianza della progressiva complessità e multidimensionalità dei bisogni espressi dagli ospiti. L'approccio multidisciplinare del Sistema Sportelli si basa sulla possibilità di collaborazione ed invio reciproco tra i singoli sportelli tematici

Il Servizio Accoglienza è attivo grazie al supporto di oltre cento volontari. Per i volontari dell'accoglienza sono stati realizzati percorsi formativi ad-hoc che affrontano una pluralità di temi, che vanno dall'utilizzo del gestionale interno all'organizzazione dei servizi, fino ad aspetti più relazionali come l'ascolto attivo, la sospensione del giudizio, la gestione emotiva e l'accompagnamento nei colloqui di ascolto. Un'attenzione particolare è dedicata anche alla gestione dell'aggressività, all'aggiornamento sui servizi di base rivolti alle persone in grave marginalità, al ruolo del volontario, alla collaborazione e alla capacità di dire "no" quando necessario. Accanto alla formazione, grande rilevanza è data agli incontri di supervisione e approfondimento, che rappresentano uno spazio prezioso di confronto e riflessione.

al fine di rispondere, quando necessario, con un approccio integrato alle richieste dei beneficiari. Nel 2024 gli invii inter-sportello sono stati più di 145.

RIPARTIZIONE INVII PRESSO GLI SPORTELLI TEMATICI OSF (ANNO 2024)		
	INVII	%
Sportello Orientamento Lavoro	586	42%
Sportello Fondo Prendiamoci Cura	290	21%
Sportello Connessioni	208	15%
Sportello Segretariato Sociale	135	10%
Sportello Legale	86	6%
Sportello Psicologico	53	4%
Sportello Salute	27	2%

Nel corso del 2024 sono stati organizzati sei appuntamenti specifici dedicati ai volontari dell'Accoglienza, e in alcuni casi si sono affiancati percorsi formativi individualizzati per i volontari coinvolti nei colloqui di ascolto. Al Servizio Accoglienza fanno capo direttamente lo **Sportello Legale** e lo **Sportello Connessioni**. Lo Sportello Legale si rivolge agli ospiti che necessitano di un orientamento rispetto a problematiche di natura legale, che possono riguardare l'ambito lavorativo, il diritto di famiglia, questioni amministrative o contrattuali. Il referente valuta la natura della richiesta e decide se orientare la persona verso servizi esterni, effettuare un intervento di informativa diretta oppure attivare un percorso di accompagnamento attraverso la rete di studi legali che collaborano con OSF. Nel 2024 lo sportello ha effettuato 122

colloqui con 90 beneficiari unici. A fine anno risultavano ancora attivi 18 percorsi di sostegno, mentre 72 si erano conclusi. Sono stati invece 6 i beneficiari presi in carico da studi legali esterni.

Lo Sportello Connessioni è stato avviato nel 2023 per rispondere a un bisogno molto specifico, ma non per questo meno urgente: permettere alle persone di ristabilire un contatto con la propria rete sociale, con i servizi, o di rientrare presso il proprio domicilio sul territorio italiano. Lo sportello valuta ed eroga piccoli interventi concreti – come telefoni cellulari, SIM card, riparazioni o biglietti per spostamenti nazionali – che spesso rappresentano un primo passo per ricostruire un percorso personale o reintegrarsi nella comunità.

Complessivamente i colloqui effettuati sono 273 per 228 beneficiari incontrati. Di questi, l'82% ha ricevuto un'erogazione relativa alla connettività a fronte di una verifica dei requisiti richiesti come, ad esempio, la denuncia di furto/smarrimento del telefono e della scheda SIM o il guasto del dispositivo elettronico. In particolare, sono stati acquistati 3 biglietti di viaggio, 80 smartphone con scheda SIM, 104 smartphone, e 3 schede SIM. **Lo Sportello Connessioni si conferma così non solo come spazio di supporto materiale, ma anche come un importante punto di "aggancio" che può favorire l'attivazione di interventi inter-sportelli e sostenere percorsi già avviati.** Nel 2024 dallo Sportello Connessioni sono stati avviati 45 percorsi ad altri Sportelli.



2.3

I servizi primari

Servizio Mensa

Opera San Francesco per i Poveri nasce dalla volontà di offrire accoglienza e assistenza alle persone in condizione di povertà, a partire dalla risposta ai bisogni primari. Con questo spirito, dal 1959 viene gestita la Mensa nella sede storica di corso Concordia, affiancata dal 2017 dalla sede di piazzale Velasquez. Complessivamente, **le due mense dispongono di 236 posti a sedere**, di cui 180 in corso Concordia e 56 in piazzale Velasquez.

Quello di OSF è uno dei più grandi servizi di mensa caritativa nella città di Milano dove, in ambienti riservati, accoglienti e aperti tutto l'anno, vengono forniti pasti caldi a pranzo e cena. Il Servizio Mensa è accessibile tutti i giorni in entrambe le sedi, ad eccezione del sabato per la Mensa di

piazzale Velasquez e della domenica per la Mensa di corso Concordia. In questo modo si garantisce comunque la continuità del servizio nell'arco di tutto l'anno. Nel 2024 sono stati serviti complessivamente **926.687 pasti, con un incremento del 16%** rispetto al 2023. La maggior parte dei pasti è stata consumata a pranzo (64% del totale), dato influenzato sia dalla maggiore estensione dell'orario diurno della Mensa di corso Concordia (11.30–14.30) rispetto a quello serale (18.00–20.30), sia dal fatto che la sede di piazzale Velasquez è attiva esclusivamente in fascia diurna (11.00–13.15). In media sono stati distribuiti **2.938 pasti al giorno, 289 in più rispetto all'anno precedente.**

PASTI SERVITI DAL SERVIZIO MENSA			
	2022	2023	2024
Pasti serviti	648.852	797.192	926.687
- Di cui sacchetti	4.813	5.404	5.997
Pranzi	419.583	508.694	593.395
Cene	229.269	288.498	333.292
Media pasti / giorno	2.090	2.649	2.938

926.687

+16%

Totale prestazioni rispetto al 2023

	2022	2023	2024
Pasti serviti Mensa Concordia	523.613	645.129	750.113
Pasti serviti Mensa Velasquez	125.239	152.063	176.574

316

313

Giorni di apertura Mensa Concordia

Giorni di apertura Mensa Velasquez

I numero di persone che hanno usufruito del servizio almeno una volta nel corso dell'anno è cresciuto del 2%, passando da 25.921 a 26.523. Anche la media di pasti per beneficiario è aumentata da 29,6 a 33,7, con una variazione positiva del 14%. Il profilo degli ospiti ha evidenziato alcuni cambiamenti rispetto al 2023. È **aumentata la quota di donne, passata dal 26% al 29% del totale, così come quella delle persone con più di 35 anni, che nel 2024 hanno rappresentato il 59% dei beneficiari** (+4 punti percentuali

rispetto all'anno precedente). A fronte di una diminuzione degli ospiti tra i 18 e i 24 anni (-24%) e tra i 25 e i 34 anni (-4%), **si è registrato un aumento degli ospiti minorenni (+21%) e anche degli over 55 (+15%)**. I beneficiari provenienti da Paesi extra-UE sono stati 22.746, pari all'85% del totale. La componente di cittadini italiani è quella che ha registrato la crescita percentuale più significativa rispetto all'anno precedente, con un incremento del 7%.

NUMERO E RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL SERVIZIO MENSA			
	2022	2023	2024
Beneficiari	18.090	25.921	26.523
Media pasti serviti nell'anno	34,5	29,6	33,7
	2022	2023	2024
Beneficiari Uomini	13.651	19.251	18.885
Beneficiari Donne	4.439	6.670	7.638
Meno di 18 anni	564	1.198	1.449
18-24 anni	2.492	4.354	3.308
25-34 anni	4.311	6.466	6.177
35-44 anni	3.494	4.842	5.269
45-54 anni	3.442	4.287	4.834
Più di 55 anni	3.787	4.774	5.484
Beneficiari n.d.	0	0	2
Provenienza: Italia	2.287	2.569	2.744
Provenienza: UE (esclusa Italia)	937	984	1.033
Provenienza: Extra UE	14.867	22.369	22.746

26.523

+2%

Totale beneficiari delle mense

rispetto al 2023



La maggior parte delle persone che si rivolge alla Mensa continua a farlo in modo occasionale: sono stati 15.295 gli ospiti che hanno usufruito del servizio per meno di 12 volte nell'anno, pari al 58% del totale. Questa

componente, pur rimanendo maggioritaria, si è ridotta rispetto al 2023, a fronte di un incremento del numero di persone che hanno avuto accesso ai servizi di mensa con maggiore frequenza.

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI PER FREQUENZA DI ACCESSO AL SERVIZIO MENSA						
	2022	%	2023	%	2024	%
Meno di 12 volte l'anno	10.734	59%	15.762	61%	15.295	58%
Tra 12 e 52 volte l'anno	4.190	23%	6.035	23%	6.404	24%
Tra 52 e 365 volte l'anno	2.975	16%	3.974	15%	4.625	17%
365 o più volte l'anno	191	1%	150	1%	199	1%



I nuovi ospiti del Servizio Mensa nel 2024 sono stati **12.924, in calo rispetto ai 15.114 registrati nel 2023 (-14,5%)**. Si è dunque ridotta la percentuale di nuovi accessi sul totale dei beneficiari: nel 2024 i nuovi utenti hanno rappresentato il 49% del totale, mentre nel 2023 erano il 58%. In linea con quanto rilevato nel 2023, i nuovi ospiti sono stati prevalentemente persone con età

compresa fra i 18 e i 45 anni. La ripartizione per genere e per provenienza dei nuovi ospiti è rimasta stabile rispetto al totale degli utenti della mensa: le donne sono state il 30% dei nuovi beneficiari (contro il 26% nel 2023), mentre i nuovi beneficiari provenienti da Paesi al di fuori dell'Unione Europea sono stati 11.675, pari al 90% del totale.

NUMERO E RIPARTIZIONE DEI NUOVI BENEFICIARI DEL SERVIZIO MENSA			
	2022	2023	2024
Nuovi beneficiari	9.833	15.114	12.924
- Di cui uomini	7.224	11.146	9.006
- Di cui donne	2.609	3.968	3.918
Meno di 18 anni	424	936	937
18-24 anni	2.120	3.723	2.313
25-34 anni	3.023	4.512	3.669
35-44 anni	1.902	2.718	2.645
45-54 anni	1.359	1.793	1.891
Più di 55 anni	1.005	1.432	1.467
Provenienza: Italia	729	854	896
Provenienza: UE (esclusa Italia)	277	353	353
Provenienza: Extra UE	8.827	13.907	11.675

12.924

-14,5%

Totale nuovi beneficiari delle mense rispetto al 2023



Servizio Igiene Personale

Il Servizio Igiene Personale ha l'obiettivo di garantire il diritto alla cura della persona, perché gli ospiti possano conservare la dignità nella relazione con gli altri oltre che nei confronti di se stessi. Per questa ragione OSF mette a disposizione degli ospiti 7 box doccia presso la sede di via Kramer, a cui uomini e donne in difficoltà possono accedere una volta alla settimana. L'accesso per gli uomini è regolato attraverso un sistema di prenotazione, mentre per le donne la prenotazione non è necessaria. A ciascun ospite che accede al servizio viene fornito un kit di biancheria intima e a chi ne fa richiesta viene dato un kit per l'igiene dentale. Nei casi segnalati dal Poliambulatorio si effettua anche un trattamento anti-scabbia.

Nei 304 giorni di apertura del 2024, OSF ha consentito 26.399 docce (-2% rispetto all'anno precedente). Pur rappresentando ancora una quota minoritaria in termini di accesso (le docce effettuate da donne sono state il 7% del totale), l'utilizzo del servizio da parte delle donne ha registrato una crescita del 3% rispetto al 2023. In media, le docce al giorno sono state 87, in calo del 2% rispetto all'anno precedente. Sono stati effettuati, inoltre, 41 trattamenti anti-scabbia, 19 in più nel raffronto con il 2023. Gli **ospiti che complessivamente hanno utilizzato il servizio sono stati 3.797 (-12% rispetto al 2023)**, 200 le donne e pari al 5% del totale. La fascia d'età maggiormente rappresentata è stata quella degli ospiti tra i 25 e 34 anni (28% del totale), anche se

NUMERO DI DOCCE E RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL SERVIZIO DOCCE

	2022	2023	2024
Docce	24.555	26.859	26.399
- Di cui trattamenti anti-scabbia	28	22	41
Beneficiari complessivi	3.813	4.313	3.797
- Di cui uomini	3.583	4.083	3.597
- Di cui donne	231	231	200
Media accessi / beneficiario nell'anno	6,4	6,2	7,0
Meno di 18 anni	6	7	4
18-24 anni	615	746	462
25-34 anni	1.141	1.357	1.049
35-44 anni	760	907	882
45-54 anni	643	635	696
Più di 55 anni	649	662	704
Provenienza: Italia	371	359	395
Provenienza: UE (esclusa Italia)	347	338	323
Provenienza: Extra UE	3.096	3.617	3.079

26.399 **-2%**
Totale Docce e Igiene Personale rispetto al 2023

3.797 **-12%**
Totale beneficiari Servizio Igiene Personale rispetto al 2023

87 **304**
Media di accessi giornalieri nel 2024 giorni di apertura

l'incidenza degli ospiti più giovani sul totale degli ospiti che hanno avuto accesso si è ridotta, in linea con la dinamica osservata per il Servizio Mensa. Analogamente, si è ridotta la percentuale di ospiti proveniente da paesi al di fuori dell'Unione Europea, che nel 2024 sono stati l'81% del totale, 3 punti percentuali in meno rispetto al 2023. Le persone che, per la prima volta, hanno beneficiato del Servizio Igiene Personale nel 2024 sono state 2.048, pari al 54% del totale degli utenti. Le donne hanno rappresentato una componente ancora minoritaria tra i nuovi ospiti, con 90 accessi. La fascia d'età prevalente tra i nuovi beneficiari è stata quella tra i 25 e i 34 anni,

che ha rappresentato il 35% del totale. Complessivamente, il 55% dei nuovi utenti aveva meno di 35 anni. La provenienza dei nuovi beneficiari è rimasta concentrata nei Paesi extra-UE, con 1.755 utenti, pari all'86% del totale, in lieve calo rispetto al 90% del 2023. I nuovi beneficiari provenienti dall'Italia sono stati 183 e quelli da Paesi dell'Unione Europea (esclusa l'Italia) 110, in entrambi i casi con un leggero aumento percentuale rispetto all'anno precedente. Questa composizione riflette una dinamica di parziale diversificazione delle nazionalità di accesso al servizio, pur nel quadro di una netta prevalenza di cittadini stranieri extra-UE.

RIPARTIZIONE DEI NUOVI BENEFICIARI DEL SERVIZIO DOCCE			
	2022	2023	2024
Nuovi beneficiari unici Docce (nell'anno)	2.242	2.595	2.048
- Di cui trattamenti anti-scabbia	9	5	21
Nuovi beneficiari Uomini	2.128	2.486	1.958
Nuovi beneficiari Donne	114	109	90
Meno di 18 anni	5	6	4
18-24 anni	558	668	407
25-34 anni	864	1.002	725
35-44 anni	419	529	474
45-54 anni	232	235	272
Più di 55 anni	164	155	166
Provenienza: Italia	158	153	183
Provenienza: UE (esclusa Italia)	119	116	110
Provenienza: Extra UE	1.965	2.326	1.755



Servizio Guardaroba

Il Servizio Guardaroba offre alle persone in difficoltà la possibilità di ricevere un cambio d'abito completo ogni quattro settimane, rispondendo a un bisogno primario spesso sottovalutato: avere vestiti puliti, adeguati alla stagione e dignitosi. Situato in via Kramer, accanto al Servizio Igiene Personale, rappresenta un punto di riferimento per chi vive in strada, garantendo non solo un supporto materiale, ma anche una maggiore protezione grazie alla distribuzione di teli, coperte e sacchi a pelo. L'accesso avviene tramite prenotazione e attualmente riguarda quasi esclusivamente uomini. Il piano di sviluppo dell'organizzazione prevede l'apertura di una nuova sede che renderà il servizio accessibile anche alle donne. Complessivamente, nel 2024 il Servizio Guardaroba ha servito 3.685 beneficiari,

dato in lieve flessione (-3%) rispetto all'anno precedente. Sono stati distribuiti 7.930 cambi d'abito, con una media di 2,2 accessi per persona. Il 19% degli ospiti ha usufruito del servizio da 3 a 6 volte nel corso dell'anno e il 7% vi hanno fatto ricorso con maggiore regolarità, per 7 volte o più (+16% rispetto al 2023). Dal punto di vista anagrafico, la fascia tra i 25 e i 34 anni è risultata la più rappresentata (871 persone, 24%). Quanto alla provenienza, l'83% degli utenti complessivi proveniva da Paesi extra UE (3.067 persone), il 12% è stato rappresentato da cittadini italiani (428 persone, +17% rispetto al 2023) e il 5% da cittadini di altri Paesi dell'Unione Europea (190 persone).

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL SERVIZIO GUARDAROBA E NUMERO DI CAMBI D'ABITO EROGATI			
	2022	2023	2024
Beneficiari	2.838	3.789	3.685
Cambi d'abito	6.063	7.967	7.930
Numero medio di accessi all'anno	2,1	2,1	2,2
Meno di 18 anni	5	15	9
18-24 anni	300	633	428
25-34 anni	719	1.013	871
35-44 anni	613	816	827
45-54 anni	566	626	713
Più di 55 anni	635	686	837
Provenienza: Italia	375	365	428
Provenienza: UE (esclusa Italia)	194	182	190
Provenienza: Extra UE	2.269	3.242	3.067

3.685

Totale beneficiari del Servizio Guardaroba

-3%

rispetto al 2023

7.930

Totale cambi d'abito

-0,5%

rispetto al 2023

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI PER FREQUENZA DI ACCESSO AL SERVIZIO GUARDAROBA			
	2022	2023	2024
1 o 2 all'anno	2.091	2.816	2.718
3 - 6 all'anno	547	746	704
7 o più	200	227	263

I nuovi beneficiari, nel 2024, sono stati 1.822, pari al 49% del totale, in calo del 23% rispetto all'anno precedente. Fra i nuovi beneficiari, i giovani tra i 18 e i 24 anni hanno rappresentato il 17% (308 persone), mentre i minorenni sono stati solo 4, meno dell'1%. Gli over 55 hanno costituito il 12% dei nuovi ingressi (227 persone). L'87% dei nuovi beneficiari proveniva da Paesi extra UE (1.577 persone), il 10% è stato costituito da cittadini italiani (191 persone) e il restante 3% da cittadini dell'Unione Europea esclusa l'Italia (54 persone).

26

Media accessi giornalieri nel 2024

304

giorni di apertura

RIPARTIZIONE DEI NUOVI BENEFICIARI DEL SERVIZIO GUARDAROBA			
	2022	2023	2024
Nuovi beneficiari	1.479	2.376	1.822
Meno di 18 anni	5	14	4
18-24 anni	255	593	308
25-34 anni	545	806	552
35-44 anni	342	516	446
45-54 anni	190	259	285
Più di 55 anni	142	188	227
Provenienza: Italia	159	146	191
Provenienza: UE (esclusa Italia)	53	65	54
Provenienza: Extra UE	1.267	2.165	1.577

26

Media accessi giornalieri nel 2024

304

giorni di apertura

Centro Raccolta

Il Centro Raccolta è il luogo in cui OSF riceve e gestisce le donazioni di indumenti, accessori, materiali per l'inverno e farmaci provenienti da cittadini e aziende. Il materiale donato viene selezionato e smistato dai volontari per poi essere distribuito gratuitamente. Gli indumenti vengono destinati ai beneficiari attraverso il **Servizio Docce e Guardaroba** oppure donati ad altri enti presenti sul territorio. I farmaci, invece, sono sottoposti a una prima selezione al momento della consegna e successivamente inviati allo **Sportello Distribuzione Farmaci** per i controlli definitivi. Secondo una stima dei volontari, in media oltre 2.000 donatori al mese si recano al Centro Raccolta. Grazie a questo flusso continuo di donazioni, a un sistema informatico efficiente e all'impegno costante dei volontari, il Centro garantisce l'approvvigionamento regolare di beni essenziali, rappresentando una risorsa fondamentale per i servizi di OSF e per gli ospiti che ne beneficiano. Nel 2024 il Centro ha ricevuto **261.660 capi di vestiario**, registrando un incremento **del 19% rispetto al 2023**. I capi distribuiti tramite il Servizio Guardaroba sono stati 255.946, cui si aggiungono 21.843 indumenti destinati ad altri enti del territorio. Il numero totale di capi distribuiti (277.789) risulta quindi superiore rispetto a quelli ricevuti nell'anno. Questo scostamento è dovuto al fatto che, per rispondere a una domanda crescente, OSF ha attinto anche alle scorte già presenti in magazzino. Non tutti gli indumenti ricevuti vengono infatti distribuiti immediatamente: la distribuzione è regolata da criteri di stagionalità (es. cappotti in inverno, abiti leggeri in estate)

e adeguatezza rispetto ai bisogni effettivi degli ospiti (taglie, stato di conservazione, tipologie). In questo modo, l'Ente gestisce in modo razionale le donazioni, garantendo una distribuzione più mirata e coerente con le necessità del momento. Gli indumenti non idonei alla distribuzione vengono ceduti a società specializzate nel commercio all'ingrosso dell'abbigliamento usato: i ricavi generati nel 2024 sono stati pari a 20.370 euro, e sono stati utilizzati da OSF per l'acquisto mirato di capi nuovi, biancheria intima, scarpe e sacchi a pelo, soprattutto nei mesi più freddi. Tuttavia, la gestione del materiale non idoneo rappresenta una crescente criticità. Negli ultimi anni si è osservato un peggioramento della qualità della merce ricevuta, con molti capi sporchi, rotti o logori, non adatti alla distribuzione. Il trattamento e lo smaltimento di questi materiali comportano un significativo dispendio di tempo, spazio e risorse per OSF, con un impatto diretto sull'operatività quotidiana del Centro e sull'impegno dei volontari. Per affrontare questa sfida, è stato introdotto un sistema più strutturato di accettazione dei beni donati, che prevede la valutazione della qualità al momento del conferimento e il rifiuto dei capi non idonei. Nel 2024 il magazzino di via **Vallazze 113 a Milano** è stato affiancato da un nuovo spazio logistico **a Peschiera Borromeo**, realizzato grazie al contributo di una nota Fondazione. Questo ampliamento ha permesso di migliorare la capacità di stoccaggio e la gestione dei volumi, rendendo il servizio ancora più efficiente e rispondente ai bisogni crescenti della comunità.

CAPI RICEVUTI DAL CENTRO RACCOLTA E CAPI DISTRIBUITI AI SERVIZI OSF E AGLI ALTRI ENTI				277.789 Capi distribuiti nel 2024
	2022	2023	2024	
Capi Ricevuti dal Centro Raccolta	215.156	220.288	261.660	
Distribuiti al Servizio Docce e Guardaroba	164.098	170.813	255.946	
Distribuiti ad altri Enti	10.124	25.413	21.843	

Poliambulatorio

Il Poliambulatorio di OSF, inaugurato nel 2010 in via Antonello da Messina a Milano, nasce per garantire a tutti il diritto alla cura, con particolare attenzione a chi non ha accesso al Servizio Sanitario Nazionale. In questo spazio, persone in condizione di fragilità – per la maggior parte migranti, ma anche cittadini italiani in grave stato di indigenza – possono ricevere gratuitamente visite mediche, assistenza odontoiatrica e farmaci.

Nel corso degli anni, il Poliambulatorio si è evoluto ampliando la gamma dei servizi e migliorando l'efficacia dei percorsi di presa in carico. Oggi offre prestazioni di medicina generale, specialistica e odontoiatrica, terapie farmacologiche e una costante attenzione alle attività legate alla prevenzione.

Le 30 specialità mediche, presenti grazie al contributo di oltre 200 medici volontari, consentono di rispondere a un'ampia varietà di bisogni sanitari. Quando i percorsi di cura richiedono una presa in carico territoriale, il Poliambulatorio attiva percorsi di cura individualizzati, avvalendosi di una rete di attori presenti sul territorio. Nel 2024 è stata rinnovata la convenzione con l'ASST Fatebenefratelli Sacco per l'emissione dei codici STP (Straniero Temporaneamente Presente), fondamentali per accedere a

prestazioni sanitarie urgenti o essenziali erogate dal Servizio Sanitario Nazionale. L'Ente ha inoltre stipulato convenzioni con il Policlinico di Milano, il Centro Diagnostico Italiano (CDI), la Casa di Cura Ambrosiana e la struttura Santa Rita.

Accanto all'attività di cura, OSF promuove attivamente la prevenzione attraverso lo Sportello Prevenzione che intercetta in modo tempestivo i bisogni sanitari e accompagna i pazienti in percorsi di cura personalizzati, con particolare attenzione a malattie croniche, infettive e ginecologiche. Lo sportello svolge anche un'importante funzione informativa, favorendo consapevolezza e promozione di comportamenti sani.

Nel 2024, in collaborazione con LILT, sono stati avviati incontri tematici in piccoli gruppi dedicati alla prevenzione oncologica, e all'importanza della regolarità nei controlli sanitari.

All'interno del Poliambulatorio è attivo dal 2023 un Ambulatorio Infermieristico gestito dall'équipe infermieristica in cui vengono erogate iniezioni, medicazioni semplici e complesse, rilevazione di parametri vitali ma soprattutto, interventi di educazione sanitaria e supporto alla comprensione e organizzazione dei piani di cura per pazienti complessi.



Sempre nel corso dell'anno ha preso avvio il Progetto Docce, che prevede la presenza di una figura infermieristica all'interno del Servizio Docce di OSF. Il contesto di questo servizio di base si è rivelato un osservatorio privilegiato per intercettare bisogni sanitari, spesso non espressi. Come già sperimentato nell'ambito dell'housing sanitario, questa iniziativa promuove l'integrazione tra i servizi di OSF e incoraggia il lavoro multidisciplinare, a partire dai bisogni complessi delle persone accolte. A completamento del percorso di cura, lo Sportello Distribuzione Farmaci garantisce l'accesso gratuito ai medicinali per persone in difficoltà economica. I farmaci provengono da donazioni di cittadini,

aziende e organizzazioni come il Banco Farmaceutico e sono controllati da volontari secondo criteri rigorosi di tracciabilità e sicurezza. Alcuni medicinali essenziali vengono acquistati direttamente da OSF, per garantire continuità e tempestività nelle cure.

Nel 2024, il Poliambulatorio ha accolto 7.213 pazienti, in crescita del 4% rispetto all'anno precedente. Le donne hanno rappresentato il 53% degli utenti, l'81% aveva un'età superiore ai 25 anni, mentre i minori hanno costituito l'11% del totale. Il 41% dei pazienti ha usufruito del servizio per la prima volta e, tra questi, oltre la metà (53%) aveva meno di 35 anni. I nuovi minori accolti hanno rappresentato il 17% del totale dei pazienti.

PRESTAZIONI EROGATE E BENEFICIARI DEL POLIAMBULATORIO			
	2022	2023	2024
Prestazioni erogate	27.921	25.970	28.052
Beneficiari complessivi	6.292	6.942	7.213
- Di cui uomini	2.909	3.195	3.431
- Di cui donne	3.383	3.747	3.782
Media prestazioni per beneficiario	4,4	3,7	3,9
Meno di 18 anni	605	757	764
18-24 anni	504	603	595
25-34 anni	1.193	1.296	1.309
35-44 anni	1.302	1.319	1.344
45-54 anni	1.229	1.431	1.484
Più di 55 anni	1.459	1.536	1.717
Età media	46,8	46,0	46,8
Provenienza: Italia	413	470	456
Provenienza: UE (esclusa Italia)	359	346	368
Provenienza: Extra UE	5.520	6.126	6.389

28.052
Totale prestazioni erogate
+8% rispetto al 2023

7.213
Totale pazienti
+4% rispetto al 2023

110
Media giornaliera di prestazioni erogate
254 giorni di apertura

Il 53% dei pazienti ha effettuato da 1 a 2 accessi al Poliambulatorio nel corso del 2024 (+3% rispetto all'anno precedente). È aumentato anche il numero di pazienti con bisogni più complessi (+ 5%), ovvero quanti hanno effettuato più di 3 accessi nel corso dell'anno. In particolare, sono cresciuti i beneficiari che hanno fatto ricorso ai servizi tra le 3 e le 6 volte, passati da 1.794 nel 2023 a 1.950 nel 2024 (+9%), così come quelli che si sono rivolti al Poliambulatorio dodici o più volte nell'anno, saliti da 461 a 500 pazienti (+8%). È risultata invece in lieve calo (-2%) la fascia intermedia composta da utenti con un numero di accessi compreso fra 7 e 11.

RIPARTIZIONE DEI PAZIENTI PER NUMERO DI ACCESSI AL POLIAMBULATORIO			
	2022	2023	2024
1 o 2 all'anno	3.252	3.697	3.792
3 - 6 all'anno	1.608	1.794	1.950
7-11 all'anno	977	990	971
12 o più all'anno	455	461	500

Le prestazioni complessivamente erogate sono state **28.052**, con una crescita dell'8% rispetto al 2023 e una media giornaliera di 110. Le attività si sono distribuite tra medicina generale (29% del totale delle prestazioni erogate), medicina specialistica (26%), odontoiatria (15%), prestazioni infermieristiche (9%), attività legate alla prevenzione (8%), esami diagnostici (10%), erogazione di codici STP (2%) e progetti specifici (1%). Tra le visite specialistiche più richieste: **oculistica, ginecologia, pediatria e dermatologia**. Particolarmente significativa è stata anche la presa in carico delle cronicità, in particolare per **diabete e patologie cardiovascolari**.

RIPARTIZIONE IN PERCENTUALE DELLE PRESTAZIONI PER TIPOLOGIA	
	%
Medicina generale	29%
Medicina specialistica	26%
Odontoiatria	15%
Prestazioni infermieristiche	9%
Interventi di prevenzione	8%
Interventi di diagnostica	10%
Erogazione codici stp	2%
Altro/progetti	1%

Grazie alla sua estensione e al contatto diretto con una popolazione spesso invisibile per i sistemi sanitari pubblici, il Poliambulatorio è anche un punto di osservazione privilegiato per la **ricerca scientifica**. Per valorizzare questo patrimonio di conoscenze, OSF ha attivato convenzioni per tirocini con l'Università degli Studi di Milano, l'Università Vita-Salute San Raffaele e la Facoltà di Scienze Infermieristiche dell'Istituto Don Gnocchi. Inoltre, su iniziativa di un gruppo di medici volontari, è nato il **Centro Studi sulla Salute di Migranti, Rifugiati e Indigenti (CURARE)**. Il Centro, apartitico e senza fini di lucro, ha sede presso il Poliambulatorio e opera con finalità esclusivamente scientifiche, promuovendo ricerche cliniche, epidemiologiche e farmaco-epidemiologiche sui bisogni sanitari delle persone indigenti, fragili e marginalizzate. CURARE collabora stabilmente con l'Università degli Studi di Milano, nell'ambito di un Accordo Quadro di partenariato, con l'obiettivo di produrre conoscenza utile a migliorare la qualità e l'efficacia dell'offerta sanitaria rivolta ai soggetti più vulnerabili. OSF garantisce l'accesso gratuito ai farmaci essenziali sia ai pazienti seguiti dal Poliambulatorio, sia a persone che, pur

non inserite in un percorso clinico interno, si trovano in condizioni economiche tali da non poter sostenere l'acquisto dei medicinali prescritti. Lo **Sportello Distribuzione Farmaci**, situato all'interno del Poliambulatorio, assicura la fornitura di medicinali grazie alle donazioni di privati, aziende ed enti come il Banco Farmaceutico. Tutti i prodotti sono sottoposti a controllo e stoccaggio nel rispetto delle normative vigenti presso i magazzini farmaci dell'Associazione. Per garantire la continuità delle cure, OSF provvede inoltre all'acquisto diretto dei farmaci indispensabili non disponibili tramite donazione. Complessivamente sono state inserite 45.877 confezioni di farmaci, nel corso dell'anno (+1% rispetto al 2023). Di queste, il 24% del totale è stato acquistato (pari a 10.956 confezioni, + 10% rispetto al 2023) mentre il restante 76% (pari a 34.921 confezioni) è stato ricevuto in donazione. Risulta in crescita rispetto all'anno

precedente anche il numero di confezioni distribuite, passate da 45.051 a 47.272 (+5%). Complessivamente i beneficiari che si sono rivolti allo Sportello Distribuzione Farmaci sono stati 4.969. In linea con i dati relativi ai pazienti del Poliambulatorio, le donne rappresentano la maggioranza (54%) degli afferenti al servizio.

TOTALE CONFEZIONI DI FARMACI INSERITE E DISTRIBUITE E TOTALE BENEFICIARI		
	2023	2024
Confezioni di farmaci inserite	45.356	45.877
- Di cui acquistati	9.940	10.956
- Di cui donati	35.416	34.921
Confezioni di farmaci distribuite	45.051	47.272
Totale beneficiari	4.862	4.969
- Di cui uomini	2.197	2.307
- Di cui donne	2.665	2.662



I Servizi di secondo livello

Servizio Psicologia e Psichiatria

Il Servizio Psicologia e Psichiatria è impegnato ad **assicurare alle persone più vulnerabili una presa in carico qualificata sotto il profilo psicologico e psichiatrico**, offrendo a titolo gratuito percorsi di sostegno e cura.

Collocato all'interno del Poliambulatorio, il Servizio si rivolge a chiunque si trovi in condizioni di sofferenza psichica di varia natura e necessità di un approccio complesso e multidimensionale, offrendo un accesso facilitato e uno spazio di ascolto immediato anche in diverse lingue e all'interno di setting flessibili, costruiti a seconda delle necessità di ogni singolo beneficiario.

La centralità della relazione di aiuto, l'attenzione alle storie individuali e familiari e la costante integrazione con gli altri servizi di OSF e con il territorio sono elementi cardine che contraddistinguono l'intervento del Servizio e ne definiscono la missione. La condizione di marginalità che caratterizza le persone che accedono al Servizio rende necessaria una valutazione clinica diversificata, in cui il disagio psicologico legato allo stato di emarginazione, agli eventi avversi e traumatici accorsi alla persona, alla presenza di una patologia psichiatrica conclamata pregressa o insorta di recente non possa prescindere dalle circostanze globali in cui il beneficiario vive, né dalle sue specifiche variabili culturali, etniche e religiose.

In quest'ottica, nel 2024, il Servizio si è impegnato ad **ampliare ulteriormente le possibilità di offerta terapeutica, potenziando le competenze professionali disponibili e favorendo un confronto più approfondito** tra i sistemi di cura proposti da OSF e quelli tipici dei Paesi d'origine dei beneficiari, nella consapevolezza che un

approccio sensibile alle differenze culturali e capace di prendere in considerazione le difficoltà oggettive e soggettive delle persone, possa migliorare l'aderenza ai percorsi di cura e l'efficacia dei processi terapeutici.

Il primo contatto con il Servizio di Psicologia e Psichiatria avviene allo **Sportello Psicologico** che è attivo dal lunedì al venerdì presso il Poliambulatorio e un giorno alla settimana presso la sede di via Kramer. L'accesso allo Sportello può avvenire su invio da parte dei Servizi OSF (270 casi nel 2024), di enti esterni pubblici e privati (51 casi) o attraverso la richiesta diretta da parte degli ospiti che si presentano al Servizio Accoglienza o al Poliambulatorio (214 casi).

Tra le motivazioni di accesso più comuni si sono confermate i disturbi d'ansia, che hanno costituito il 31% dei casi complessivi, seguiti dalle problematiche dell'infanzia insieme alle richieste di sostegno alla genitorialità, che hanno rappresentato il 25%, e i disturbi depressivi, che si sono attestati al 24%. Le psicosi e i disturbi di personalità hanno inciso per circa il 10%, mentre i disturbi da stress post-traumatico hanno raggiunto il 4%, le dipendenze patologiche il 3% e le altre problematiche, incluse le situazioni non classificabili nelle categorie precedenti, il 3%.

Nel 2024 si è registrato un aumento del numero di persone accolte, con **817 beneficiari complessivi, in crescita del 9% rispetto all'anno precedente**. Le donne hanno continuato a rappresentare la maggioranza del totale dei beneficiari (55% del totale), ma la percentuale di uomini è cresciuta arrivando al 45% (+3 punti percentuali rispetto al 2023). L'età media dei beneficiari è risultata in crescita di 1 anno rispetto all'anno precedente e pari a 41 anni,



per effetto di un incremento significativo del numero di beneficiari con più di 55 anni (+33% rispetto al 2023). L'80% dei beneficiari proveniva da un Paese al di fuori dell'Unione Europea, il 15% dall'Italia e il 5% dagli altri Paesi dell'Unione Europea. I nuovi beneficiari sono stati 535 (erano 478 l'anno prima), con un incremento complessivo del 12%.

I BENEFICIARI DEL SERVIZIO PSICOLOGIA E PSICHIATRIA			
	2022	2023	2024
Beneficiari complessivi	660	749	817
- Di cui uomini	248	311	368
- Di cui donne	412	438	449
Prestazioni erogate	2.274	2.669	2.903
Media accessi / beneficiario nell'anno	3,4	3,6	3,6
Fino a 5 anni	23	29	15
6-11 anni	26	41	34
12-17 anni	30	34	52
18-25 anni	67	57	53
26-34 anni	134	145	141
35-44 anni	134	143	163
45-54 anni	134	166	181
Oltre 55 anni	112	134	178
Età media	39	40	41
Provenienza: Italia	79	102	121
Provenienza: UE (esclusa Italia)	30	37	40
Provenienza: Extra UE	551	610	656

817
Totale
pazienti
+9%
rispetto
al 2023

2.903
Totale
prestazioni
+9%
rispetto
al 2023

NUOVI BENEFICIARI DEL SERVIZIO PSICOLOGIA E PSICHIATRIA			
	2022	2023	2024
Nuovi Beneficiari	409	478	535
- Di cui uomini	148	208	266
- Di cui donne	261	270	269
Media accessi / beneficiario nell'anno	4,1	4,7	5
Fino a 5 anni	22	28	14
6-11 anni	22	36	29
12-17 anni	24	31	43
18-25 anni	48	46	41
26-34 anni	90	89	93
35-44 anni	73	83	102
45-54 anni	75	98	104
Oltre 55 anni	55	67	109
Provenienza: Italia	50	67	87
Provenienza: UE (esclusa Italia)	19	18	23
Provenienza: Extra UE	340	393	425

535
Totale
nuovi pazienti
+12%
rispetto
al 2023

I colloqui psicologici sono stati pari al 62% del totale delle prestazioni erogate, includendo lo Sportello Psicologico, la Psicoterapia e il Sostegno Specialistico, mentre i colloqui psichiatrici hanno rappresentato il 33% del totale. La neuropsichiatria infantile ha rappresentato circa l'1% delle prestazioni. Il restante 4% si divide fra il Progetto Welchome (2%), lo Sportello Psico-Farmaci Esterni (1%) e le visite di Medicina Legale (< di 1%). Rispetto al 2023 il numero di persone che hanno sostenuto un solo colloquio nell'arco dell'anno è passato da 335 a 407 (+21 %). L'aumento è in parte dovuto all'inclusione, nel conteggio complessivo, degli ospiti che hanno effettuato visite di medicina legale o che si sono rivolti allo sportello Psico-farmaci esterni, prestazioni che

prevedono di norma un unico accesso. Il numero di ospiti che hanno svolto due o più colloqui è invece rimasto sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente. Rimane alta l'attenzione alla costruzione di interventi multidisciplinari: l'integrazione di competenze e approcci terapeutici diversi all'interno del Servizio consente di rispondere in modo più efficace ai casi con elevati livelli di fragilità, garantendo continuità terapeutica e un sostegno più strutturato.

RIPARTIZIONE DELLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI PSICOLOGIA E PSICHIATRIA

	2022	2023	2024
Sportello psicologico*	18	343	496
Psicoterapia	1.288	1.244	1.309
Psichiatria	917	982	967
Neuropsichiatria infantile	36	29	22
Progetto Migiooco*	12	25	87
Progetto Welchome	-	44	32
Sportello psico-farmaci esterni	-	-	67
Medicina legale	3	2	10

*Include 87 sportelli psicologici erogati nel 2024 a favore di minori e delle relative famiglie (vedi Progetto Migiooco).

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI PER NUMERO DI PRESTAZIONI RICEVUTE

	2022	2023	2024
1 all'anno	295	335	407
2 - 3 all'anno	168	203	200
4-7 all'anno	135	133	131
> 7 all'anno	62	78	79

Le attività rivolte ai minori prevedono un primo accesso allo Sportello Psicologico (con uno spazio dedicato e costruito ad hoc) e poi interventi diversificati a seconda delle necessità, oltre che delle possibilità offerte all'interno del Servizio di Psicologia e Psichiatria oppure all'interno della rete del Progetto Migiooco ormai diventato attività strutturata del servizio. Gli interventi si sono sviluppati in collaborazione con enti e professionisti esterni che hanno garantito la valutazione e la presa in carico dei minori e, ove necessario, il supporto a uno o entrambi i genitori, oltre a prestazioni non erogabili all'interno del Servizio quali logopedia, psicomotricità, accompagnamento psicoeducativo anche domiciliare, ecc., in costante relazione e monitoraggio da parte del Servizio di Psicologia e Psichiatria. I percorsi dei minori prevedono inoltre

percorsi di sostegno alla genitorialità, invii ad altre strutture pubbliche competenti, collegamenti con le scuole e con gli uffici comunali di riferimento. Nel rapporto con le famiglie ha assunto particolare rilievo il lavoro sinergico con gli altri Servizi di OSF che, a diversi livelli, hanno contribuito a offrire un sostegno integrato ai bisogni dei nuclei familiari. Tra gli interventi attivati figurano, ad esempio, la copertura delle spese per le mense scolastiche, il supporto per la regolarizzazione del titolo di soggiorno, la fornitura di abiti e coperte, nonché il coinvolgimento in attività di educazione alimentare e socializzazione. Nel corso del 2024 sono stati coinvolti 104 minori (+5 rispetto al 2023), di cui 87 al primo accesso. I bambini con meno di sei anni sono stati segnalati prevalentemente per disturbi del linguaggio o dello sviluppo neuromotorio, mentre tra i sei e gli undici anni sono emerse principalmente difficoltà scolastiche e disturbi comportamentali. Per gli adolescenti tra i dodici e i diciassette anni è proseguito il lavoro di prevenzione e trattamento di disturbi psicologici di origine traumatica, frequentemente legati a esperienze di violenza intra o extra-familiare, migrazioni forzate, conflitti familiari e condizioni di grave svantaggio sociale. Il Progetto Migiooco è nato a inizio 2022,

con un primo inserimento graduale di 145 persone tra minori (70) e genitori inviati poi alla rete. Nel 2023 sono stati incontrati allo Sportello Psicologico dedicato altri 99 minori (per un totale di 131 persone). Annualmente in media sono stati seguiti, nel 2022 e 2023, 118 persone inserite nelle attività Migiooco. Nel 2024 sono stati inoltre realizzati incontri laboratoriali rivolti ai bambini e ai loro genitori, con un focus sull'educazione alimentare, la socializzazione e l'alfabetizzazione delle famiglie. Questi incontri sono stati coordinati dagli operatori sanitari del Poliambulatorio in collaborazione con un ente esterno. A completamento dell'offerta, sono stati organizzati campus estivi per gruppi di bambini in età scolare e per adolescenti. È proseguita inoltre la collaborazione con il **Progetto Welchome**, che si rivolge ai beneficiari in condizioni di grave marginalità e affetti da dipendenze da sostanze o gioco patologico per un aggancio presso il nostro Servizio e un più adeguato invio ai servizi territoriali competenti. Nel giugno 2024 è stato introdotto lo **Sportello Psico-Farmaci Esterni**, un primo colloquio psicologico rivolto a chi si presenta in Poliambulatorio con ricette per terapie psicofarmacologiche prescritte da specialisti del territorio. Quest'attività nasce per valutare la situazione psicosociale dei

Area sociale

L'Area Sociale sviluppa progetti e attività con l'obiettivo di orientare e sostenere le persone fragili e con bisogni multipli e complessi verso una maggior autonomia e inclusione, attraverso uno spazio di ascolto e accompagnamento in cui ogni persona è accolta nella sua unicità, con la possibilità di costruire congiuntamente percorsi concreti di cambiamento. All'aumento della complessità dei bisogni

beneficiari che richiedono esclusivamente erogazione di farmaci, creare una rete di sostegno con i curanti e monitorare il percorso, evitando sovrapposizioni e situazioni di scarso controllo terapeutico. Il Servizio di Psicologia e Psichiatria gestisce anche le richieste e le visite di **Medicina Legale**, finalizzate alla rilevazione degli esiti cicatriziali presenti sul corpo dei beneficiari vittime di violenza intenzionale, offrendo un sostegno allo specialista per la raccolta della narrazione delle vicende traumatiche connesse alla migrazione. La storia traumatica e la relazione medico legale vengono poi consegnate al beneficiario e da lui presentate alla Commissione Territoriale a sostegno della sua richiesta di protezione internazionale. Parallelamente, le occasioni di confronto e supervisione clinica sono state ampliate, al fine di consolidare le competenze degli specialisti e rafforzare i percorsi integrati per situazioni di particolare complessità. Sempre in un'ottica di integrazione con gli altri Servizi di OSF, il Servizio Psicologia e Psichiatria ha contribuito alla formazione del personale volontario e dipendente su tematiche quali la gestione emotiva, lo stress correlato al lavoro e la gestione delle reazioni aggressive.

delle persone assistite, l'Area ha risposto migliorando le modalità della presa in carico dei beneficiari rafforzando le sinergie tra i servizi interni a OSF e con Enti del territorio. Le attività dell'Area Sociale di OSF si articolano in tre progettualità - **Progetto Sociale, Progetto Casa e Progetto Lavoro** - pensate per rispondere in modo personalizzato ai bisogni complessi delle persone.

Oltre ai servizi consolidati, l'Area ha sviluppato, nel corso del 2024, il **Progetto Nessuno Resti Solo**. Il progetto è rivolto a persone anziane senza riferimenti familiari. Area Sociale ha proseguito il lavoro di rete con gli Enti del Territorio e in particolare con

Progetto Sociale

Il Progetto Sociale offre, **attraverso lo Sportello di Segretariato Sociale, percorsi individualizzati** di orientamento nella rete dei servizi offerti sia da OSF che dalle organizzazioni pubbliche e private del territorio. Rivolto a persone e famiglie in difficoltà, il servizio è accessibile ai maggiorenni a seguito del colloquio effettuato con i volontari dello Sportello Accoglienza che indirizzano i beneficiari verso i professionisti in base ai bisogni emersi.

Gli **assistenti sociali**, attraverso uno o più colloqui, accolgono e ascoltano la storia di vita della persona e i suoi bisogni, la orientano nella rete dei servizi, promuovendo l'autonomia della persona, valorizzando le competenze individuali e attivando le risorse utili ad affrontare le difficoltà. Per perseguire gli obiettivi condividono con i beneficiari azioni di intervento basate sui principi dell'empowerment e dell'autodeterminazione, nel rispetto della dignità e della libertà personale, riconoscendo ogni beneficiario come

il Centro Sammartini e WEMI Inclusione, entrambi del Comune di Milano, attraverso incontri di rete finalizzati a condividere buone prassi, modalità di intervento, definire obiettivi e monitorare il percorso dei beneficiari.

soggetto attivo del proprio cambiamento. Qualora, durante la fase di valutazione, vengano rilevate situazioni di particolare complessità, può essere attivato, d'accordo con la persona beneficiaria, un **progetto sociale**, ossia un **percorso** di presa in carico con tempi di intervento di **medio-lungo periodo**. Tali prese in carico prevedono la definizione condivisa degli obiettivi, l'attivazione e il coordinamento della rete territoriale, coinvolgendo una pluralità di attori quali colleghi di altri servizi OSF, enti pubblici e realtà del privato sociale, medici, istituti scolastici, CAF o psicologi.

Nel 2024, le richieste di colloquio sono passate da 307 a 288, e i colloqui effettuati sono passati da 251 a 175. Questi dati sono indicativi dell'efficace lavoro di confronto e collaborazione degli assistenti sociali con la Responsabile del Servizio Accoglienza sui criteri e il target dei beneficiari da inviare allo sportello. I beneficiari incontrati nel 2024 sono stati 138. In parallelo è aumentato il numero di casi in cui la richiesta di supporto riguardava problematiche complesse.

COLLOQUI E BENEFICIARI DEL PROGETTO SOCIALE			
	2022	2023	2024
Richieste di Colloquio	179	307	288
Colloqui effettuati	122	251	175
Beneficiari	103	211	138
Beneficiari con più di 1 incontro	19	40	27

175
Totale colloqui
effettuati

-30%
rispetto al 2023

Le richieste emerse con maggiore frequenza sono state quelle relative ai bisogni abitativi, ai documenti personali, ai problemi legati alla residenza, all'orientamento ai servizi e all'invalidità civile.

La composizione dei beneficiari ha confermato quanto emerso nel 2023: gli uomini sono stati la maggioranza di quanti hanno svolto un colloquio e pari al 67% del totale. Anche la distribuzione per fasce d'età si è confermata stabile, con una prevalenza delle persone tra i 46 e i 60 anni (41%), seguite da quelle nella fascia 31-45 anni (27%) e dagli over 60 (25%). La componente di beneficiari provenienti da Paesi Extra-UE è rimasta predominante (60%), mentre si è osservato un incremento della quota di cittadini italiani, dal 31% al 33%.

Le prese in carico complessive gestite nel corso del 2024 sono state 72, di cui 25 nuclei familiari e 47 persone singole. Di queste, 28 sono state nuove prese in carico (7 nuclei familiari e 21 singoli). Nel 42% dei casi gestiti la presa in carico è stata condivisa con un'équipe multiprofessionale composta da educatori, medici, infermieri, OSS, psicologi, psichiatri, medici all'interno dei progetti di Housing (first, sociale, sanitario). Per il rimanente 58% delle prese in carico (42 casi) è stato attivato il lavoro di rete con il coinvolgimento dei colleghi degli altri servizi di OSF e dei servizi del territorio.

I casi terminati nel 2024 sono stati 25, di cui il 68% conclusi con il raggiungimento degli obiettivi, il 24% con l'invio ad altri servizi. Gli esiti negativi, con la rinuncia del beneficiario al progetto, sono stati 2.

La **modalità di lavoro multidisciplinare** ha rafforzato la collaborazione tra i professionisti delle diverse aree di OSF (sanitaria, psicologica, sociale e del lavoro), migliorando la qualità e l'efficacia degli interventi. Per i beneficiari questo si traduce nella possibilità di essere seguiti da un'équipe integrata, in grado di rispondere ai diversi bisogni in

modo coordinato favorendo così il processo di aiuto. Per monitorare la complessità del bisogno sociale, a partire dal 2023 il Progetto Sociale ha ideato uno strumento di lavoro per **classificare e "pesare"** il carico di lavoro necessario per seguire ogni singolo beneficiario. Nel 2024, ha permesso di **modulare l'intensità degli interventi**, di valutare periodicamente l'evoluzione e la necessità di proseguire, modificare o terminare i progetti. Nel 2024, su un totale di **72 casi** seguiti, **26** sono stati quelli che hanno riportato la maggiore complessità di intervento, costituendo circa il **36% del totale** dei casi gestiti.

I BENEFICIARI DEL PROGETTO SOCIALE (ANNO 2024)	
Totale	138
- Di cui uomini	92
- Di cui donne	46
Meno di 18 anni	1
18-29 anni	9
30-44 anni	37
45-60 anni	56
over 60	35
Provenienza: Italia	45
Provenienza: UE (esclusa Italia)	10
Provenienza: Extra UE	83

72
Totale prese in carico
complessive
nel 2024

Progetto Casa

OSF riconosce il diritto all'abitare come diritto fondamentale. Vivere in sicurezza e con dignità rappresenta il punto di partenza per intraprendere percorsi di autonomia, reinserimento sociale e valorizzazione della persona.

Il progetto accoglie persone in emergenza abitativa o senza dimora, regolari sul territorio italiano e segnalate a OSF dai Servizi Sociali del Comune di Milano.

Per sostenere le persone in condizioni di fragilità verso una maggiore stabilità abitativa, OSF ha attivato tre progettualità distinte nell'ambito dell'Housing: **Housing First**, **Housing Sociale**, **Housing Sanitario**.

L'avvio del progetto prevede da parte di tutti i beneficiari di sottoscrivere un contratto di comodato d'uso gratuito e un accordo di partecipazione, in cui si impegnano a mantenere una relazione continuativa con l'équipe, a sostenere una compartecipazione simbolica alle spese (in base alle possibilità economiche) e alla partecipazione ai bandi per l'edilizia pubblica.

La complessità delle situazioni seguite, richiede competenze diversificate e sguardi diversi e complementari. Per questo motivo il Progetto Casa sviluppa i propri interventi per mezzo di un'équipe multidisciplinare, composta da assistenti sociali, educatori, psicologi, psichiatri e, per l'Housing Sanitario, anche da medici e infermieri del Poliambulatorio e di una psicologa del Servizio Psicologia e Psichiatria di OSF.

È fondamentale agire in completa trasparenza, sin dai primi passaggi, per costruire la relazione di fiducia necessaria a procedere insieme. Gli accordi iniziali prevedono almeno un intervento settimanale: in ufficio, a casa, per un accompagnamento, e periodici aggiornamenti telefonici. Il percorso viene modulato nei tempi, modi e luoghi, a seconda delle fasi, dei bisogni e comunque

sempre condiviso.

Il Progetto Casa opera in stretta sinergia con gli altri servizi dell'Ente, tra cui il Progetto Lavoro, il Servizio Psicologia, il Centro Raccolta, lo Sportello Legale e il Fondo Prendiamoci Cura; dal 2022 si avvale inoltre della preziosa collaborazione di un gruppo di volontari per le attività di socializzazione e accompagnamento.

Parte integrante del lavoro sociale dell'équipe, a sostegno delle persone accolte, riguarda la possibilità e capacità di costruire connessioni con la rete dei servizi formali (Servizi Sociali, Scuole, ASST, medici di base, QUBI) ed informali.

In questo processo di conoscenza e orientamento i beneficiari sono parte attiva, poiché la finalità non è solo di conoscere le risorse ma comprenderne il significato e l'utilità per potervi accedere autonomamente in caso di bisogno.

Gli operatori del Progetto Casa supportano i beneficiari nella costruzione di una rete informale, anche attraverso l'aiuto dei volontari di Area Sociale, con i portinai/le portinaie dei condomini dove abitano, delle parrocchie e dei principali luoghi di aggregazione dei quartieri. Quando i beneficiari lo richiedono, gli operatori aiutano nel mantenimento o nel riallacciamento dei rapporti familiari e amicali.

Il Progetto **Housing Sociale** accoglie persone singole e nuclei familiari in difficoltà abitativa o in condizioni abitative inadeguate che non hanno mai vissuto in strada. L'alloggio, destinato a un'ospitalità temporanea, rappresenta il luogo "generativo" nel quale sperimentare e sperimentarsi in nuovi percorsi. Il personale dell'équipe incontra i beneficiari con cadenza settimanale o in base ai bisogni specifici della persona o del nucleo. Per i nuclei con figli minori è previsto un sostegno alla genitorialità, volto a sostenere e rafforzare la relazione genitori/figli,



supportare il percorso evolutivo dei minori, favorire il processo di integrazione sociale.

Housing First si rivolge a persone singole o coppie senza dimora da almeno due anni, provenienti dalla strada, da dormitori o da sistemazioni abitative inadeguate, spesso in condizioni di grave compromissione psicofisica, e di età compresa tra i 18 e i 55 anni. Il progetto prevede l'accesso diretto a un appartamento come primo passo verso un percorso di miglioramento del benessere complessivo e, laddove possibile, verso l'autonomia abitativa ed economica. L'équipe multidisciplinare garantisce un accompagnamento continuativo, adattato ai bisogni della persona o della coppia.

Housing Sanitario, accoglie persone maggiorenni senza dimora con patologie psicofisiche gravi, che necessitano di un supporto sanitario oltre che socio-educativo.

Avviato nel 2023 in collaborazione con il Poliambulatorio di OSF e inserito nel progetto della rete Arturus finanziato da ATS Milano, dal 2024 è diventato un servizio che vede un'équipe composta da operatori dell'Area Sociale e del Poliambulatorio.

L'intervento mira a stabilizzare la situazione clinica, favorire l'accesso alle cure, promuovere l'educazione alla salute e alla cura di sé, e accompagnare verso il miglior livello di benessere raggiungibile.

Laddove possibile, si lavora anche in ottica

di autonomia abitativa ed economica. L'équipe incontra i beneficiari con cadenza settimanale o con frequenza modulata in base alle necessità, mentre gli interventi del personale socio-sanitario sono modulati in funzione dei bisogni di cura.

Nel 2024 OSF ha messo a disposizione del progetto **22 appartamenti**, distribuiti tra Housing Sociale (12, di cui 2 affidati

all'ente Farsi Prossimo per l'accoglienza di rifugiati ucraini), Housing First (8) e Housing Sanitario (2). Il numero degli appartamenti è diminuito rispetto ai 26 disponibili nel 2023 poiché il Comune di Milano non ha rinnovato due contratti, un progetto si è concluso con l'uscita del beneficiario e uno perché il proprietario ha chiesto la restituzione della casa.

RIPARTIZIONE DEGLI APPARTAMENTI A DISPOSIZIONE			
	2022	2023	2024
Housing First	12	8	8
Housing Sociale	13	15	12
- Di cui per famiglie	10	13*	11*
Housing Sanitario	1	2	2
Totale	26	26	22

1 appartamento sanitario è un cohousing e può accogliere 2 persone
*2 appartamenti sono stati messi a disposizione tramite un accordo di subcomodato con Farsi Prossimo, per l'emergenza Ucraina

La riduzione degli appartamenti ha comportato un calo nelle persone accolte da 62 nel 2023 a 43 nel 2024. A risentirne maggiormente è stato l'Housing Sociale, che ha visto diminuire i beneficiari – principalmente famiglie – da 53 a 32, mentre il numero di adulti accolti nell'Housing First

è cresciuto di due unità. Invariato, invece, è stato il numero di ospiti in Housing Sanitario. Nel corso dell'anno sono stati dimessi due beneficiari: uno trasferito in comunità dall'Housing Sanitario e uno uscito per fine progetto dall'Housing First. Sono invece entrati sei nuovi beneficiari.

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO HOUSING			
	2022	2023	2024
Beneficiari in Housing First	7	6	8
Beneficiari in Housing Sociale	52	53	32
- Di cui persone singole	3	4	1
- Di cui nuclei familiari	11	11	10
Beneficiari in Housing Sanitario	-	3	3
Totale	59	62	43

RIPARTIZIONE DEGLI INGRESSI NEL PROGETTO HOUSING E RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PROGETTO

	2022	2023	2024
Nuovi beneficiari	10	16	6
Nuovi beneficiari in Housing First	1	0	4
Nuovi beneficiari in Housing Sociale	9	13	2
- Di cui persone singole	2	0	0
- Di cui nuclei familiari	7	13	2
Nuovi beneficiari in Housing Sanitario	-	3	0

ESITI DEL SERVIZIO

	2022	2023	2024
Numero di ospiti dimessi dal servizio	5	15	2
- Di cui Housing First	1	3	0
- Di cui Housing Sociale	4	12	1
- Di cui Housing Sanitario	-	-	1
Passaggio a housing definitivo (es. autonomia abitativa: casa ERP, affitto da privati)	0	10	0
Trasferimento ad altro progetto (es. passaggio a struttura residenziale temporanea)	0	3	2
Abbandono beneficiario/nucleo	4	1	0
- Di cui decesso	1	1	0

Una delle maggiori criticità legate ai servizi di housing riguarda il tempo di permanenza degli ospiti, spesso prolungato a causa dell'impossibilità di accedere a soluzioni abitative alternative, pubbliche o private. Nonostante l'impegno dei beneficiari nel presentare annualmente domanda di alloggio popolare e la collaborazione avviata nel 2024 con SICET (Sindacato Inquilini Casa e Territorio) per un migliore orientamento, l'assegnazione risulta un obiettivo difficilmente raggiungibile nel breve periodo. Alla cronica carenza di alloggi ERP si aggiungono i costi proibitivi degli affitti nella città di Milano e in provincia. Questi fattori, che colpiscono tutta la popolazione

residente nell'area, diventano ostacoli insormontabili per gli ospiti di OSF, persone con instabilità lavorativa ed economica, nuclei familiari numerosi, cittadini stranieri e individui affetti da malessere psichico e fisico o con difficoltà relazionali.

TEMPO DI PERMANENZA PERSONE NUCLEI FAMILIARI ACCOLTI (DATI 2024)

	MENO DI 1 ANNO	DA 1 A 3 ANNI	DA 4 A 5 ANNI	OLTRE 5 ANNI
Housing First	3	1	2	1
Housing Sociale	1	5	3	1
Housing Sanitario	0	3	0	0

Progetto Lavoro

Il Progetto Lavoro, attraverso lo **Sportello Lavoro** e l'attivazione di **percorsi di presa in carico individuali** di più lungo periodo ha come obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo di persone in situazione di fragilità, potenziare le competenze professionali dei beneficiari e creare un sistema di supporto integrato tra i servizi interni di OSF e le realtà del territorio. Al centro del progetto vi è la promozione dell'autonomia e del benessere delle persone, attraverso percorsi personalizzati che tengano conto della complessità delle loro vite.

In funzione delle condizioni e delle competenze possedute, i beneficiari possono usufruire del percorso di orientamento che si articola in genere attraverso tre colloqui finalizzati alla conoscenza della persona, alla valutazione delle sue risorse e delle eventuali fragilità; alla redazione del curriculum vitae e della lettera di presentazione; alla registrazione sui principali portali di ricerca del lavoro; all'orientamento ai servizi formativi e professionali presenti sul territorio.

Se, al termine del percorso di orientamento, emergono o permangono ulteriori bisogni, si avvia un percorso di presa in carico individuale. Questa fase è destinata a persone che presentano difficoltà operative nella ricerca di impiego, elevata fragilità sociale, percorsi professionali discontinui o assenti, oppure a chi si affaccia nuovamente al mondo del lavoro dopo un lungo periodo di inattività. In base al profilo del beneficiario, l'operatore elabora un progetto personalizzato che può includere esperienze di volontariato, attività formative o tirocini, e può prevedere il coinvolgimento di altri servizi interni o di partner esterni.

Nel corso del 2024 sono state sviluppate nuove modalità di intervento personalizzate volte all'inclusione socio-lavorativa dei soggetti particolarmente fragili. Questi percorsi, progettati per favorire un graduale reinserimento lavorativo, si sono rivelati

efficaci nella creazione di veri e propri rapporti di lavoro stabili.

Le persone che hanno richiesto un colloquio, nel 2024, sono state 705, in aumento del 19% rispetto all'anno precedente. Anche il numero di persone per cui il colloquio è stato effettuato, pari a 485 nel 2024, è cresciuto rispetto all'anno precedente (+27%), sia per l'incremento del numero di richieste che per la riduzione del tasso di assenteismo, ossia della percentuale di persone che, pur avendo fissato il colloquio, non si sono presentate.

Gli uomini hanno continuato a essere la maggioranza dei beneficiari, pari al 72% degli ospiti che ha effettuato un colloquio. L'incremento del numero dei beneficiari è stato maggiore per i giovani tra i 18 e i 29 anni (+59% rispetto al 2023) che, nel 2024, hanno rappresentato il 20% del totale. È rimasto maggioritario, rispetto al totale, il numero di beneficiari con età superiore a 45 anni (52% del totale), e in particolare gli over 60, ossia quelle persone che per ragioni anagrafiche non possono accedere alla pensione ma sono considerate troppo anziane per entrare nel mercato lavorativo. L'82% dei beneficiari proveniva da paesi extra UE, percentuale in crescita di 6 punti percentuali rispetto all'anno precedente. In media sono stati effettuati 1,9 colloqui.

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO LAVORO

	2023	2024
Beneficiari che hanno richiesto un colloquio	592	705
Beneficiari complessivi cui è stato effettuato colloquio	383	485
- Di cui uomini	274	347
- Di cui donne	109	138
Meno di 18 anni	0	0
Tra i 18 e i 29 anni	61	97
Tra i 30 e 44 anni	113	138
Tra i 45 e 60 anni	155	188
Oltre 60 anni	54	62
Provenienza: Italia	70	72
Provenienza: UE (esclusa Italia)	21	15
Provenienza: Extra UE	292	398
Beneficiari complessivi	383	485
- Di cui non idonei	57	131
- Di cui idonei	326	354

705
Totale richiedenti colloquio
+19%
rispetto al 2023

485
Beneficiari cui è stato effettuato il colloquio
+27%
rispetto al 2023

131
Non idonei
354
idonei

116
Inserimenti lavorativi
+61%
rispetto al 2023

Un aspetto critico ha riguardato l'incremento della percentuale di beneficiari giudicati non idonei, che è passata dal 15% al 22% dei beneficiari che hanno sostenuto il primo colloquio di orientamento. I casi di non idoneità sono legati principalmente alla mancanza di documentazione adeguata, alla scarsa conoscenza della lingua italiana o situazioni di grave fragilità. In accordo con il Servizio Accoglienza, che ha il compito di filtrare le prime richieste indirizzando gli ospiti ai servizi o agli sportelli maggiormente in linea con le priorie esigenze, molti casi dubbi sono stati comunque accolti in un colloquio conoscitivo diretto con lo Sportello Lavoro, al fine di effettuare una valutazione approfondita. Obiettivo del 2025 sarà identificare in maniera più precisa i requisiti di accesso al servizio.

A fronte di un incremento delle richieste e dei colloqui effettuati, si sono ridotte le prese in carico, passate da 78 a 44 beneficiari. Tale riduzione è stata compensata da una maggiore efficacia delle attività preliminari di orientamento effettuate attraverso lo Sportello, che hanno consentito a un numero crescente di persone di inserirsi autonomamente nel mondo del lavoro. Le 44 nuove prese in carico del 2024 si sono aggiunte ai 58 proseguimenti dal 2023, per un totale di 102 in carico al servizio nel corso dell'anno. Di queste, 52 hanno concluso il percorso nel corso del 2024, con 29 inserimenti lavorativi e 23 interruzioni per abbandono spontaneo. Dei restanti 50 beneficiari con percorso ancora attivo alla fine dell'anno, diversi sono stati seguiti in collaborazione con altri servizi OSF, come

il Servizio Sociale, il Progetto Housing, il Servizio Psicologico e il Fondo Prendiamoci Cura.

Complessivamente, gli inserimenti lavorativi sono stati 116. Questo risultato è stato raggiunto sia intensificando le collaborazioni con cooperative e associazioni del Terzo Settore, sia attraverso un efficace supporto durante la fase di orientamento iniziale. Gli operatori hanno mantenuto un costante monitoraggio della stabilità occupazionale e della soddisfazione dei beneficiari, con incontri periodici e contatti con i datori di lavoro,

condividendo le informazioni con i professionisti di OSF coinvolti nei percorsi di autonomia.

Nel 2024, gli operatori del Progetto Lavoro hanno sviluppato e proposto al Tavolo di Gestione il Progetto Integr-Azione, che ha lo scopo di costruire dei percorsi di formazione professionale e tirocinio extra-curriculare della durata di 6 mesi a favore di 5 beneficiari, per favorire l'acquisizione di una professionalità ben definita e raggiungere poi una stabilità lavorativa duratura. Tale progetto prenderà avvio nel 2025.



Progetto Nessuno Resti Solo

Il Progetto Nessuno Resti Solo nasce per rispondere alla crescente situazione di bisogno delle **persone anziane prive di riferimenti familiari e non ancora in condizioni di completa non autosufficienza**, le quali rischiano di non poter accedere o rimanere invisibili ai servizi socioassistenziali. Secondo una stima riportata nei Quaderni dell'Osservatorio (2021) di Fondazione Cariplo, in Lombardia la fascia over 65 rappresenta quasi il 23% della popolazione e registra un'incidenza crescente di individui soli, a rischio di isolamento e con scarse risorse per affrontare le difficoltà legate all'età avanzata.

OSF ha quindi sviluppato un modello di intervento finalizzato a monitorare e prevenire lo stato di salute e benessere di chi vive in solitudine, offrendo supporto con progetti individualizzati sui bisogni complessi delle persone anziane.

Dopo la fase di analisi del bisogno e ideazione, il progetto è stato avviato nel 2024 con i primi 11 beneficiari che hanno aderito al progetto. L'individuazione delle persone interessate al progetto si è rivelata complessa, anche a causa della diffidenza delle persone più anziane e della loro tendenza all'isolamento. L'équipe ha quindi adottato un approccio proattivo, rivolgendosi alle persone che frequentano i servizi di OSF (Mense, Docce, Poliambulatorio) in collaborazione con i responsabili e incontrando alcuni beneficiari over 75. Il progetto è stato presentato ai Servizi Sociali Territoriali (SSPT) di alcuni Municipi di Milano, e a realtà del Terzo Settore attive sul territorio di riferimento.

Le 6 donne e i 5 uomini in carico, di cui due cittadini stranieri, al momento della presa in carico avevano un'età media di 81 anni. Durante la progettualità vengono effettuate visite domiciliari da parte di assistente sociale, educatore, psicologo, medico geriatra e volontari. Vengono

inoltre effettuati accompagnamenti a visite mediche. Le persone vengono inoltre affiancate nelle pratiche documentali, amministrative, burocratiche e nei rapporti con medici di base, assistenti sociali e altri referenti delle reti di supporto. In alcuni casi, l'équipe ha riscontrato condizioni di grave indigenza, con abitazioni in gravi condizioni in termini di sicurezza e igiene o prive di servizi essenziali. Spesso, inoltre, i beneficiari sono portatori di patologie importanti (Parkinson, diabete, insufficienza renale, neoplasie), talvolta unite a fragilità psichiche e a una forte diffidenza. Nonostante queste criticità, l'instaurarsi di un rapporto di fiducia ha consentito di avviare percorsi di cura e sostegno integrati, grazie anche al dialogo con i medici di base, i centri diurni per anziani, le Case di Comunità e gli ospedali di riferimento.

Anche alla luce dei riscontri preliminari ricevuti dai beneficiari, le attività nel 2025 si intensificheranno con l'obiettivo di aumentare il numero di anziani seguiti. Per garantire un contatto più regolare, sarà attivato il "Telefono Amico", una linea telefonica gestita da volontari formati per ascoltare e rispondere ai bisogni delle persone anziane. L'estensione del servizio si baserà inoltre su una maggiore copertura geografica, resa possibile dal coinvolgimento di altri Municipi del Comune di Milano così da raggiungere progressivamente un numero più ampio di anziani soli.

Fondo Prendiamoci Cura

Il Fondo Prendiamoci Cura, istituito nel 2020, rappresenta il primo servizio di OSF pensato per offrire un sostegno economico diretto, puntuale e risolutivo ai beneficiari in condizione di fragilità. Nato per rispondere alle conseguenze sociali ed economiche della pandemia da Covid-19, è oggi aperto a tutti gli ospiti di OSF con l'obiettivo di promuovere l'autonomia delle persone e favorirne l'uscita da una situazione di criticità. Il fondo interviene esclusivamente in presenza di bisogni economici documentati e tracciabili, privilegiando contributi a tantum che possano rivelarsi risolutivi rispetto alla condizione di difficoltà del beneficiario. Le segnalazioni per l'accesso al Fondo provengono principalmente dal Servizio Accoglienza, a seguito di **colloqui conoscitivi nei quali emerge una fragilità economica significativa**. In alternativa, possono arrivare dagli altri sportelli e servizi di OSF. Nei casi in cui l'urgenza economica si inserisce in una vulnerabilità più ampia, si prevedono percorsi integrati e incontri in compresenza tra operatori di servizi diversi, evitando di duplicare gli accessi.

La gestione del Fondo è affidata a un responsabile che incontra individualmente i beneficiari, valuta la documentazione raccolta, gestisce autonomamente le richieste di contributo fino a 500 euro ed è responsabile dell'aggiornamento dei sistemi informativi. Le richieste comprese tra i 500 e i 10.000 euro sono invece esaminate da un **Tavolo di Valutazione**, composto dal responsabile del fondo e dalle responsabili dei servizi Accoglienza e Psicologia. Il tavolo analizza ogni singolo caso, valuta le alternative possibili, attivando percorsi alternativi qualora ritenga più opportuno integrare o sostituire l'intervento economico. Quando l'importo richiesto supera i 10.000 euro, l'intervento deve essere approvato dal **Comitato del Fondo**, composto da rappresentanti della governance di Fondazione OSF e da garanti

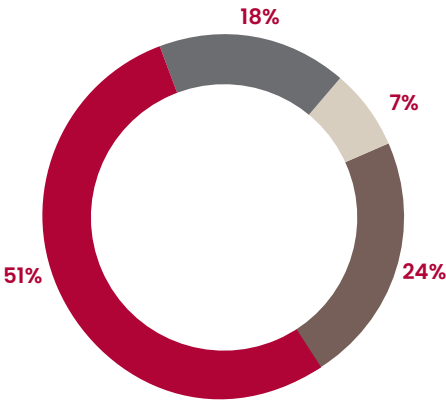
esterni. In questi casi, il tavolo di valutazione individua un case manager incaricato di predisporre un progetto articolato di presa in carico, che includa sia la componente economica sia altre azioni complementari, da sottoporre al Comitato per la validazione finale. Le tempistiche per l'evasione delle richieste variano in funzione della soglia economica: da una a due settimane nei primi due livelli di intervento, fino a un tempo maggiore nei casi più complessi.

Nel corso del 2024 sono state registrate 390 richieste di intervento, con una netta prevalenza di domande legate al pagamento di spese abitative, come affitti arretrati di case popolari o bollette insolute. Una parte consistente delle richieste ha riguardato anche il rilascio o il rinnovo di documenti, resi possibili grazie alla possibilità, introdotta nel 2023, di erogare contributi in contanti attraverso l'accompagnamento degli ospiti da parte di volontari. Si è trattato di un'importante novità, considerando che l'orientamento del fondo è sempre stato quello di evitare l'uso di modalità di pagamento non tracciabili ma ritenuto bisogno fondamentale e più volte espresso dai beneficiari di OSF.

Sono stati effettuati complessivamente 271 colloqui, con un incremento del 46% rispetto all'anno precedente. Questo aumento è stato determinato sia dalla semplificazione delle procedure di gestione del servizio sia da una più efficiente collaborazione tra sportelli, che ha migliorato la qualità delle segnalazioni e permesso un utilizzo più mirato dello strumento. In 139 casi è stato possibile erogare un intervento risolutivo immediato, mentre 49 situazioni hanno richiesto una presa in carico più articolata. In 19 casi i beneficiari sono stati indirizzati ad altri enti della rete territoriale, mentre in 64 situazioni la richiesta è stata ritenuta non idonea, perché non ritenute idonee o presentata da persone che avevano già beneficiato del fondo nello stesso anno.

RIPARTIZIONE DEGLI ESITI DEI COLLOQUI DEL FONDO (ANNO 2024)

Interventi risolutivi	139	51%
Prese in carico	49	18%
Reindirizzati	19	7%
Non idonei	64	24%



Le richieste sono state presentate da donne nel 25% dei casi, in linea con i dati del 2023. La classe di età più rappresentata è stata quella degli over 55, che hanno costituito il 45% dei beneficiari, seguita dai beneficiari di età tra i 45 e i 54 anni, pari al 23%. Anche nel 2024, la maggioranza dei beneficiari proveniva da Paesi extra-UE, pari al 55%, ma vi è stata un'incidenza relativamente più alta di richieste da parte di cittadini italiani, che hanno rappresentato il 37% del totale, una percentuale più elevata rispetto a quella registrata negli altri servizi di OSF.

	2022	2023	2024
Colloqui	60	185	271
Beneficiari complessivi	57	158	238
- Di cui nuovi	56	148	210
- Di cui uomini	38	119	178
- Di cui donne	19	39	60
18 - 24 anni	0	2	8
25 - 34 anni	5	19	23
35 - 44 anni	13	26	44
45 - 54 anni	17	44	55
Più di 55 anni	22	67	108
Età media	50,9	51,2	51,8
Provenienza: Italia	29	58	89
Provenienza: UE (esclusa Italia)	5	15	19
Provenienza: Extra UE	23	85	130

271 **+46%**
Totale colloqui rispetto al 2023

3

Dipendenti e volontari

3.1 I dipendenti di OSF

3.2 Gli sviluppi dell'Organizzazione e del personale

3.3 La formazione delle persone

3.4 I volontari di OSF

3.5 Il volontariato aziendale



I dipendenti di OSF

L'Associazione e la Fondazione OSF si avvalgono complessivamente del supporto di 70 dipendenti, che assicurano continuità, competenza e qualità nell'erogazione dei servizi e nelle attività istituzionali. Sono persone che condividono la mission di OSF e che portano la propria professionalità e competenza nelle varie aree e servizi in cui si trovano ad operare. Che siano impegnate nelle varie attività e progettualità a diretto

contatto con le persone che a OSF si rivolgono, oppure in aree trasversali a sostegno dei servizi, la mission di OSF concorre a dare forte motivazione al lavoro di ciascuno. Peculiare è la propensione a consolidare e mantenere relazioni di fiducia con i volontari, i colleghi, i donatori e tutti gli stakeholder anche della rete esterna presente sul territorio.

I dipendenti di Associazione Opera San Francesco OdV

Al 31 dicembre 2024, Associazione OSF conta 55 dipendenti, registrando un incremento di 2 unità (+4%) rispetto all'anno precedente. In linea con il dato dell'anno precedente, il personale si distribuisce quasi equamente fra donne (49%) e uomini (51%). È cresciuta rispetto al 2023 la percentuale di dipendenti con età superiore a 50 anni, passata dal 34% al 38%.

Risulta in crescita di 4 punti la quota di dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato, passata dal 94 al 98% nel 2024, mentre si è ridotta di 3 punti quella dei dipendenti con contratto full-time, che passa dall'83% all'80%.

Un importante traguardo raggiunto da OSF nel 2024 riguarda la riduzione del turnover in uscita dei dipendenti al netto dei pensionamenti, che è stato pari allo 0,3%. La rilevanza del risultato è nitida guardando ai medesimi valori negli anni precedenti: rispetto al 2023 il turnover si è ridotto di 9 punti percentuali, e rispetto al 2022 di circa 21 punti percentuali. I nuovi dipendenti assunti nel corso dell'anno sono stati 4, equamente ripartiti tra donne e uomini. Non si sono verificati infortuni sul lavoro. Complessivamente i dipendenti

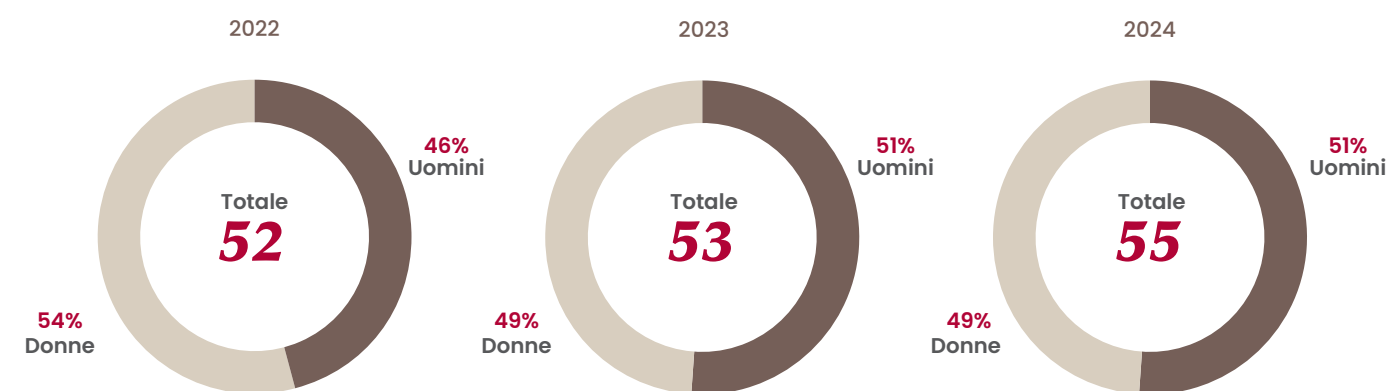
che hanno fatto richiesta di congedo parentale sono stati tre, due uomini e una donna.

Il 75% dei dipendenti di Associazione OSF opera all'interno dei vari Servizi dell'Associazione a supporto delle persone che a OSF si rivolgono. Più nel dettaglio, il 36% è impegnato nelle attività del Poliambulatorio, dello Sportello Distribuzione Farmaci e del Servizio di Consulenza Psicologica e Psichiatrica; il 22% nelle attività dell'Accoglienza, dell'Area Sociale e del Fondo Prendiamoci Cura; l'11% nella gestione del Servizio Mensa; e il 6% nel Servizio Guardaroba, nel Centro Raccolta o nel Servizio Docce. Il restante 25% dei dipendenti svolge funzioni di supporto trasversale, con la maggioranza (18%) impegnata nell'area amministrativa, nella gestione dei volontari e delle risorse umane, il 5% nei servizi IT e il 2% nelle attività di manutenzione.

Per rafforzare la qualità e la continuità dei Servizi, Associazione OSF si avvale del contributo di 18 collaboratori esterni, 4 in più rispetto all'anno precedente. I collaboratori esterni sono per la maggioranza donne (67%) e operano principalmente nei servizi

sanitari del Poliambulatorio e dell'area della psicologia e psichiatria (56%) e in quelli di accoglienza e di area sociale (33%).

TOTALE DIPENDENTI ASSOCIAZIONE OSF E RIPARTIZIONE % PER GENERE



RIPARTIZIONE % DIPENDENTI DI ASSOCIAZIONE OSF PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE

	2022	2023	2024
Tempo determinato	6%	6%	2%
Tempo indeterminato	94%	94%	98%
Part time	17%	17%	20%
Full time	82%	83%	80%

RIPARTIZIONE % DEI DIPENDENTI DI ASSOCIAZIONE OSF PER CLASSE D'ETÀ

	2022	2023	2024
Minore di 30 anni	10%	4%	2%
Fra 30 e 50 anni	61%	62%	60%
Maggiore di 50 anni	29%	34%	38%

ETÀ MEDIA E ANZIANITÀ MEDIA DI SERVIZIO DEI DIPENDENTI DI ASSOCIAZIONE OSF

	2022	2023	2024
Età media dipendenti	44,96	46,09	46,64
Anzianità media di servizio	9,42	9,68	10,09

ASSOCIAZIONE OSF: NUMERO TOTALE NUOVE ASSUNZIONI E RIPARTIZIONE % PER GENERE E CLASSE D'ETÀ			
	2022	2023	2024
Nuove assunzioni	10	6	4
- Di cui donne	50%	50%	50%
- Di cui uomini	50%	50%	50%
- Di cui di età inferiore a 30 anni	40%	0%	0%
- Di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	60%	67%	100%
- Di cui di età superiore a 50 anni	0%	33%	0%

ASSOCIAZIONE OSF: NUMERO TOTALE DIMISSIONI E RIPARTIZIONE % PER GENERE E CLASSE D'ETÀ			
	2022	2023	2024
Dimissioni	10	5	1
- Di cui donne	60%	100%	100%
- Di cui uomini	40%	-	-
- Di cui di età inferiore a 30 anni	20%	40%	-
- Di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	60%	40%	100%
- Di cui di età superiore a 50 anni	20%	20%	-

ASSOCIAZIONE OSF: NUMERO TOTALE SCADENZE CONTRATTO E RIPARTIZIONE % PER GENERE E CLASSE D'ETÀ			
	2022	2023	2024
Scadenza contratto	2	0	1
- Di cui donne	50%	-	-
- Di cui uomini	50%	-	100%
- Di cui di età inferiore a 30 anni	50%	-	-
- Di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	50%	-	100%
- Di cui di età superiore a 50 anni	-	-	-

ASSOCIAZIONE OSF: NUMERO TOTALE INFORTUNI, INDICI DI GRAVITÀ E DI FREQUENZA, TASSO DI ASSENTEISMO			
	2022	2023	2024
Numero di infortuni	0	1	0
Indice di frequenza*	0	0,00001	0
Indice di gravità**	0	0,00002	0
Tasso di assenteismo***	0	0,02%	0

* Rapporto tra il numero degli infortuni verificatisi in un anno e le ore lavorate

** Rapporto tra i giorni di lavoro di infortunio e il numero di ore lavorate

*** Rapporto fra ore di infortunio e ore lavorabili

RIPARTIZIONE DEI DIPENDENTI DI ASSOCIAZIONE OSF PER SETTORE D'ATTIVITÀ					
	2022	2023	2024	2024%	Di cui donne
Servizi	40	41	41	75%	67%
- Di cui Accoglienza, Fondo Prendiamoci Cura, Area sociale	14	12	12	22%	8
- Di cui Mensa Concordia	4	4	4	7%	0
- Di cui Mensa Velasquez	2	2	2	4%	0
- Di cui Guardaroba, Igiene personale, Centro Raccolta	2	3	3	6%	0
- Di cui Poliambulatorio, Psicologia/Psichiatria, Farmaci	20	20	20	36%	13
Amministrazione e Segreteria Generale e Acquisti	9	8	10	18%	6
CED e IT	2	3	3	5%	0
Manutenzioni	1	1	1	2%	0



RIPARTIZIONE DEI COLLABORATORI DI ASSOCIAZIONE OSF PER SETTORE D'ATTIVITÀ				
	2022	2023	2024	2024%
Servizi	12	14	16	100%
- Di cui Accoglienza, Fondo Prendiamoci Cura, Area sociale	3	4	6	33%
- Di cui Mensa Concordia	-	-	-	-
- Di cui Mensa Velasquez	-	-	-	-
- Di cui Guardaroba, Igiene personale, Centro Raccolta	-	-	-	-
- Di cui Poliambulatorio, Psicologia/Psichiatria, Farmaci	9	10	10	56%
Amministrazione e Segreteria Generale e Acquisti	-	-	2	11%
CED e IT	-	-	-	-
Manutenzioni	-	-	-	-

RIPARTIZIONE DEI DIPENDENTI DI ASSOCIAZIONE OSF PER LIVELLO CONTRATTUALE E INDICAZIONE DELLE DIFFERENZE RETRIBUTIVE PER LIVELLO				
	2022	2023	2024	numero dipendenti
Livello 6	1	-	-	0
Livello 5	1,33	1,25	1,25	4
Livello 4S	1	1	1	1
Livello 4	1,50	1,50	1,50	10
Livello 3S	1,38	1,34	1,33	13
Livello 3	1,64	1,56	1,48	11
Livello 2	1,68	1,58	1,27	8
Livello 1	1,58	1,59	1,59	5
Quadro	1,82	1,71	1,71	3

Il contratto di lavoro applicato ai dipendenti di Associazione nel 2024 è il CCNL Uneba.
Nella differenza retributiva tra lavoratori dipendenti viene rispettato il rapporto uno a otto ai sensi dell'art. 16 del D.lgs. n.117/2017

I dipendenti di Fondazione Opera San Francesco ETS

Al31dicembre2024idipendentidiFondazione OSF sono 15, tutte donne. Rispetto all'anno precedente si è registrato un incremento di 1 unità, legato all'ingresso di una nuova dipendente, mentre non si sono registrate dimissioni o scadenze contrattuali. Il 93% delle dipendenti è assunto con contratto a tempo indeterminato e il 47% svolge le proprie mansioni in regime part-time. L'assenza di turnover in uscita ha determinato un progressivo innalzamento dell'età media, pari a 48 anni, e dell'anzianità di servizio, attestatasi a 15,5 anni. Nel corso dell'anno non si sono registrati casi di infortuni sul lavoro, e nessuna delle dipendenti ha fatto richiesta di congedi parentali.

Le attività svolte dal personale di Fondazione OSF si concentrano principalmente nella comunicazione e nel marketing (47%), nella gestione delle relazioni con i donatori (33%) e nelle funzioni amministrative (20%). Per assicurare continuità e qualità nell'organizzazione degli eventi istituzionali, Fondazione OSF si avvale inoltre della collaborazione di una professionista esterna.

TOTALE DIPENDENTI FONDAZIONE OSF E RIPARTIZIONE % PER GENERE			
	2022	2023	2024
Totale	14	14	15
Donne	100%	100%	100%
Uomini	-	-	-

RIPARTIZIONE % DIPENDENTI DI FONDAZIONE OSF PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE			
	2022	2023	2024
Tempo determinato	-	-	7%
Tempo indeterminato	100%	100%	93%
Part-time	50%	50%	47%
Full-time	50%	50%	53%

RIPARTIZIONE % DEI DIPENDENTI DI FONDAZIONE OSF PER CLASSE D'ETÀ			
	2022	2023	2024
Minore di 30 anni	7%	0%	7%
Fra 30 e 50 anni	72%	71%	60%
Maggiore di 50 anni	21%	29%	33%

ETÀ MEDIA E ANZIANITÀ MEDIA DI SERVIZIO DEI DIPENDENTI DI FONDAZIONE OSF			
	2022	2023	2024
Età media dipendenti	47,4	48,4	48
Anzianità media di servizio	14,6	15,6	15,5

FONDAZIONE OSF: NUMERO TOTALE INFORTUNI, INDICI DI GRAVITÀ E DI FREQUENZA, TASSO DI ASSENTEISMO			
	2022	2023	2024
Numero di infortuni	0	1	0
Indice di frequenza*	-	0,00005	-
Indice di gravità**	-	0,00009	-
Tasso di assenteismo***	-	0,7%	-

* Rapporto tra il numero degli infortuni verificatisi in un anno e le ore lavorate
** Rapporto tra i giorni di lavoro di infortunio ed il numero di ore lavorate
*** Rapporto fra ore di infortunio e ore lavorabili

RIPARTIZIONE DEI DIPENDENTI DI FONDAZIONE OSF PER SETTORE DI ATTIVITÀ			
	2022	2023	2024
Comunicazione e Marketing	43%	43%	47%
Relazione con i donatori	36%	36%	33%
Servizi Amministrativi	21%	21%	20%

RIPARTIZIONE DEI DIPENDENTI DI FONDAZIONE OSF PER LIVELLO CONTRATTUALE E INDICAZIONE DELLE DIFFERENZE RETRIBUTIVE PER LIVELLO				
	2022	2023	2024	numero dipendenti
Livello 4	-	-	-	1
Livello 3	1,44	1,44	1,44	8
Livello 2	1,16	1,08	1,06	3
Livello 1	1,03	1,05	1,05	2
Quadro	1	1	1	1

Il contratto di lavoro applicato ai dipendenti di Fondazione nel 2024 è il CCNL Uneba.
Nella differenza retributiva tra lavoratori dipendenti viene rispettato il rapporto uno a otto ai sensi dell'art. 16 del D.lgs. n.117/2017

3.2

Gli sviluppi dell'Organizzazione e del personale

Nel 2024 l'area Risorse Umane ha proseguito nelle iniziative per consolidare il senso di appartenenza del personale, promuovere la conoscenza reciproca delle aree e dei servizi al fine di favorire l'interconnessione e le progettualità trasversali e rafforzare le logiche e le modalità di intervento dei vari servizi. In particolare, la seconda edizione degli Open Day proposti dal team della Comunicazione Interna ha registrato 105 adesioni totali da parte di 34 persone iscritte nei vari servizi. La proposta prevedeva la messa a disposizione da parte di ciascuna area e servizio dell'Organizzazione di un numero definito di slot in cui le persone potevano iscriversi per visitare e conoscere l'area o il servizio dei colleghi. Questo ha permesso, oltre a una conoscenza più approfondita di tutto ciò che OSF propone a favore delle persone che ad essa si rivolgono,

di poter ideare e avviare anche dei percorsi, dei processi, delle progettualità che, diversamente, non si erano ancora pensate. Un altro momento di ingaggio volto a favorire la visione dei percorsi su cui l'organizzazione si sta muovendo e crescendo è stata l'Assemblea dei Dipendenti e Collaboratori fatta a fine settembre, durante la quale si sono visti insieme i dati del 2023, si sono presentate le progettualità e gli sviluppi in corso, aggiornati tutti i presenti rispetto al Progetto Iglesias e annunciato il processo di integrazione tra i due Enti. La continuazione del lavoro a obiettivi iniziata nel 2023 è stato un altro pilastro fondamentale proseguito nel 2024. Seguendo uno degli obiettivi consegnati dalla Presidenza all'area Risorse Umane a partire dal 2023 che richiedeva l'implementazione per l'intera organizzazione di una modalità condivisa di

lavoro a obiettivi, dopo un accurato studio, la proposta metodologica scelta è stata quella che utilizzava il metodo OKR (Objectives

and Key Results) che si basa sulla scrittura delle priorità a partire dalla visione strategica dell'Organizzazione stessa.

UN SINODO STRATEGICO. IL CAMMINO DI OPERA NEL 2024

Il 2024 è stato un anno cruciale per OSF, segnato dall'avvio concreto del processo di unificazione tra Associazione e Fondazione. Non una semplice riorganizzazione, ma una scelta di visione: unire due anime della stessa realtà per rafforzarne l'identità, semplificare la governance, affrontare con più coerenza le sfide presenti e future. Una trasformazione che ci ha interrogati nel profondo e che abbiamo scelto di vivere come un vero e proprio sinodo: un cammino condiviso (come suggerisce l'etimologia: *syn-odos*), lento e consapevole. Per accompagnare questo passaggio, il Consiglio di Amministrazione ha avviato per la prima volta nella storia di OSF un percorso di scrittura collettiva della strategia. Non un documento da allegare alla fusione, quanto piuttosto un esercizio di discernimento continuo: per mettere a fuoco ciò che va custodito, ciò che può cambiare, ciò che serve per generare futuro. Il lavoro ha preso forma in una serie di incontri intensi, dove si è respirata un'autentica corresponsabilità fraterna. Il risultato è una strategia fondata su quattro priorità: **custodire l'identità carismatica e spirituale di OSF**, anche nella nuova forma giuridica; **garantire la qualità e la continuità dei servizi**, valorizzando il lavoro di tutte le équipe; **rafforzare la sostenibilità organizzativa**, semplificando processi e strutture; **aprire nuove alleanze con il territorio**, perché OSF continui a essere voce e presenza viva nella città. Parallelamente, a partire dal Tavolo di gestione, l'entità che sovrintende all'intera operatività di OSF, abbiamo avviato una

sperimentazione con gli OKR (Objective and Key Results) per lavorare per obiettivi in modo semplice, chiaro e condiviso. Lo abbiamo fatto definendo insieme obiettivi legati al benessere degli operatori, alla cura della relazione con gli ospiti, alla gestione dei passaggi tra accoglienza e accompagnamento sociale, e alla costruzione di un linguaggio comune tra équipe e servizi. Si tratta di uno strumento nuovo, soprattutto per una realtà come la nostra. Nuovi ma radicati nel nostro modo di essere: più che a misurare la performance, ci aiutano appunto a capire se stiamo camminando nella direzione giusta. Il lavoro del Consiglio di Amministrazione e la sperimentazione OKR sono parte di un'unica visione: non subire il cambiamento, ma attraversarlo con libertà, senso e profondità. È stato un sinodo fatto di ascolto, pazienza e responsabilità. Ma anche un tempo generativo, che ha rafforzato OSF nel suo insieme. E il cammino continua, per diventare strutturale.

La formazione delle persone

In un'ottica di continuo miglioramento, particolare attenzione è dedicata alle attività formative che mirano a potenziare le competenze del personale di entrambi gli Enti. La definizione degli interventi formativi è coordinata dall'area Risorse Umane, che raccoglie e valuta le esigenze espresse da dipendenti e responsabili. Le necessità emerse in questa fase di ricognizione dei bisogni formativi vengono suddivise in tre ambiti - competenze trasversali, competenze specifiche del ruolo e formazione obbligatoria - e valutate con i responsabili per definire le priorità. Viene quindi elaborato un piano formativo che, previa approvazione del Presidente, viene attuato durante l'anno. Al termine di ogni attività formativa, ai partecipanti viene chiesto di compilare

un questionario per valutare il grado di soddisfazione e l'utilità percepita, contribuendo così al continuo perfezionamento dell'offerta formativa. Attraverso il Progetto di Formazione Continua, OSF ha continuato ad ampliare e consolidare la crescita professionale della maggior parte dei dipendenti. Complessivamente, nel corso del 2024 sono stati realizzati 31 percorsi formativi, per un totale di 2.142,5 ore di formazione erogata. La proposta si è arricchita di percorsi trasversali finalizzati a sviluppare competenze comuni e condivise, uniformando processi e modalità operative. Tra i nuovi percorsi trasversali l'approfondimento sul Project Management ha coinvolto il personale dell'area servizi, della rendicontazione e del fundraising.

La formazione dei dipendenti di Associazione OSF

Nel 2024 l'Associazione OSF ha erogato 1.574 ore di formazione articolate in 23 eventi, corrispondenti al 66% di quelli previsti nel piano di formazione. In linea con quanto osservato nel 2023, il maggior numero di ore di formazione è stato dedicato alla realizzazione di attività formative concentrate su contenuti di natura tecnica, che nel 2024 sono state pari al 66% del totale delle ore di formazione complessivamente erogata. Il numero di ore destinate alla formazione manageriale è cresciuto rispetto al 2023 passando da 288 a 422 ore di formazione erogata, pari al 27% del totale. Questo incremento ha invertito la tendenza osservata nel 2023, quando gli interventi in materia di igiene e sicurezza superavano quelli volti allo sviluppo delle competenze gestionali. Il restante 7% delle ore è stato dedicato a corsi di formazione relativi ai temi dell'igiene e sicurezza, valore

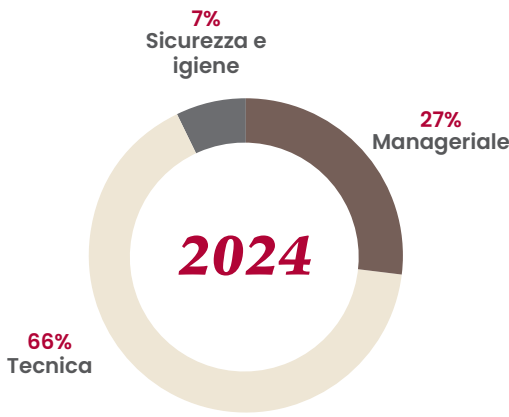
in netto calo rispetto al 2023 (22%), anche per effetto di una progressiva saturazione dei bisogni formativi dei dipendenti in quest'ambito, risultato della maggiore attenzione che era stata rivolta a queste tematiche in precedenza. Nel corso dell'anno sono stati avviati due programmi finalizzati all'acquisizione di competenze per l'assunzione di ruoli di maggior responsabilità e due percorsi specialistici di approfondimento, consolidando un approccio formativo orientato allo sviluppo professionale. In aggiunta ai percorsi formativi mirati, sono stati avviati interventi rivolti al personale dei servizi su tematiche emerse in modo trasversale, quali la gestione di situazioni di pericolo e/o di aggressività, l'approccio transculturale, l'organizzazione del lavoro e la gestione del personale (people e time management).

NUMERO TOTALE DI EVENTI FORMATIVI E ORE DI FORMAZIONE EROGATA PER I DIPENDENTI DI ASSOCIAZIONE OSF

	2023	2024
Eventi formativi programmati	27	35
Eventi formativi realizzati	22	23
Totale ore di formazione realizzate	2.087	1.574
Ore medie di formazione per dipendente	37,95	27,61

RIPARTIZIONE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA PER I DIPENDENTI DI ASSOCIAZIONE OSF

	2023	2024	2024%
Manageriale	288	422	27%
Tecnica	1.343	1.048	66%
Sicurezze e igiene	456	104	7%



La formazione dei dipendenti di Fondazione OSF

Nel corso del 2024 sono stati realizzati 8 eventi formativi per i dipendenti di Fondazione OSF, pari al 57% degli eventi programmati a inizio anno, per un totale di 568,5 ore. In linea con l'anno precedente, la formazione erogata ha riguardato prevalentemente corsi di natura tecnica che sono stati pari all'80% del totale delle ore di formazione erogata.

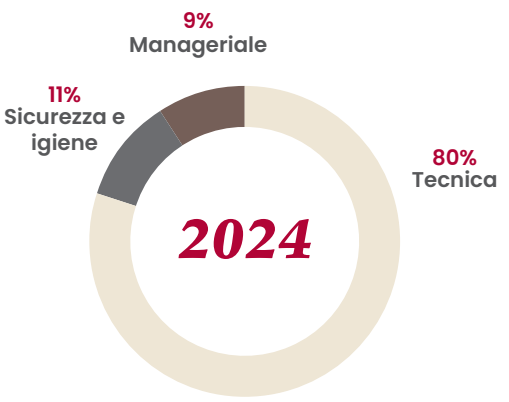
La formazione tecnica si è concentrata, in particolare, su corsi relativi alla gestione dei donatori e allo sviluppo delle competenze specifiche dei singoli dipendenti che operano nelle diverse aree della Fondazione. Il restante 20% si è ripartito tra formazione relativa alla sicurezza e all'igiene (11%) e formazione manageriale (9%).

NUMERO TOTALE DI EVENTI FORMATIVI E ORE DI FORMAZIONE EROGATA PER I DIPENDENTI DI FONDAZIONE OSF

	2023	2024
Eventi formativi programmati	20	14
Eventi formativi realizzati	18	8
Totale ore di formazione realizzate	581	568,5
Ore medie di formazione per dipendente	41,5	40,6

RIPARTIZIONE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA PER I DIPENDENTI DI FONDAZIONE OSF

	2023	2024	2024%
Tecnica	453	456,5	80%
Sicurezze e igiene	64	64	11%
Manageriale	64	48	9%



I volontari di OSF

I volontari di OSF, con il loro impegno quotidiano, la loro esperienza nell'aiutare le persone più bisognose e le competenze acquisite tramite corsi di formazione, rappresentano il fondamento delle iniziative di accoglienza, ascolto, accompagnamento e sostegno ai beneficiari.

Le attività di volontariato sono coordinate dal Responsabile dei Volontari, a cui competono la selezione, la formazione e la gestione dei volontari. Questa figura si relaziona con i singoli responsabili dei servizi per programmare i processi di allocazione, gestione e valutazione dei volontari assegnati ai diversi servizi. Il Responsabile, inoltre, si occupa dello sviluppo dell'area del volontariato e nel corso del 2024 ha lavorato, in sinergia con i Responsabili dei Servizi, al rafforzamento delle attività di formazione dei volontari in modo da allineare le competenze dei volontari ai bisogni dei beneficiari.

Rispetto al 2023, il numero di volontari attivi è passato da 1.353 a 1.343, facendo registrare una flessione di dieci unità. Nel complesso, si stima che siano state donate 207.768 ore di volontariato, dato in leggero calo (-0,5%) rispetto all'anno precedente. Le donne sono il 52% dei volontari, percentuale inferiore di 2 punti rispetto al 2023. L'età media del gruppo è rimasta invariata e pari a 57 anni. Tra i 1.343 volontari, 827 persone (ossia il 62%) affiancano all'impegno solidale un lavoro retribuito, mentre le restanti sono pensionati (26%), studenti (6%) o persone al momento non occupate (6%).

Nell'arco del 2024 sono stati accolti 187 nuovi volontari, pari al 14% del totale. Rispetto all'anno precedente l'incidenza dei nuovi volontari si è ridotta di circa 6 punti percentuali. La quota femminile dei nuovi ingressi si attesta al 46% e l'età

media è pari a 57 anni, superiore di sei anni rispetto al 2023.

L'86% dei volontari presenta invece un'anzianità di almeno un anno; in questo segmento, la fascia 1-5 anni risulta la più rappresentata, con una crescita dal 47% al 57% in un solo anno. Seguono coloro che prestano servizio da 5 a 10 anni (17%) e da 10 a 15 anni (7%), mentre la percentuale di volontari attivi da 15 a 20 anni si mantiene sostanzialmente stabile al 3%. Nel medesimo periodo, le cessazioni registrate sono state pari a 227, con un incremento del 33% rispetto all'anno precedente. Nel 2024 le Mense di corso Concordia e Piazza Velasquez si confermano, complessivamente, il principale servizio per volontari impiegati, con il 34% del totale, seguite dal Poliambulatorio (25%), che comprende medici (11%), dentisti (3%), professionisti sanitari (1%) e volontari senza background sanitario ma che comunque contribuiscono al funzionamento del Servizio (10%). Il Centro Raccolta accoglie il 21% dei volontari, collocandosi al terzo posto. Il restante 19% si ripartisce tra Accoglienza (5%), Igiene Personale e Guardaroba (9%), Servizio Psicologia e Psichiatria (2%), Area Sociale (1,3%), Sportello Legale (0,3%), mansioni di autista (0,4%) e servizi diversi, che raggiungono il 2%. Se confrontati con il 2023, i valori mostrano variazioni minime, nell'ordine di un massimo di tre punti percentuali.

1343

Volontari
nel 2024

207.768

Totale ore
di volontariato



La formazione dei Volontari

Data l'elevata specializzazione richiesta per rispondere alle esigenze delle persone bisognose, OSF ha sempre posto particolare attenzione alla formazione dei propri volontari. Formare i volontari, infatti, significa prendersi cura di chi si prende cura. È un atto di gratitudine e di fiducia, che rafforza la rete silenziosa e preziosa che ogni giorno sostiene OSF. Le persone in difficoltà cercano un aiuto concreto ma anche uno sguardo che non giudica, un ascolto che accoglie, una relazione che restituisca dignità. Per fare il volontario in OSF, quindi, oltre al tempo, alla presenza e all'attenzione servono strumenti, consapevolezza, preparazione. Le attività di formazione dei volontari sono strutturate in tre moduli principali.

Corso Base. Ha l'intento di accompagnare ogni nuovo volontario a muovere i primi passi all'interno di un'esperienza che non è solo servizio, ma anche relazione. Nello specifico, il corso è finalizzato allo sviluppo di competenze relazionali e sociali e al riconoscimento del valore del dialogo, dell'ascolto, della collaborazione. È un cammino che si dirige verso il prendersi cura dell'altro con cuore, mente e competenza.

Formazione continua. Accompagnare i volontari che lavorano in gruppo significa

anche offrire occasioni costanti di confronto, crescita e condivisione lungo tutto il cammino del servizio. Perché questa macchina del bene continui a funzionare con efficacia e umanità, è necessario coltivare relazioni sane, consapevoli e collaborative sia all'interno dei team che nel rapporto con i beneficiari. Ogni anno vengono perciò organizzati un Convegno, due incontri di gruppo riservati alle singole squadre (ad eccezione dei medici), dove affrontare temi formativi legati alla relazione d'aiuto e la festa annuale dei volontari.

Formare i referenti. Ogni squadra di volontari è capitanata da un referente scelto per essere punto di riferimento del gruppo e facilitatore della buona riuscita del servizio. A loro OSF dedica una formazione specifica e mirata, articolata in tre incontri pensati per accompagnarli nello sviluppo delle competenze relazionali e organizzative necessarie al loro compito.

Nel 2024 tutti i 1.343 volontari hanno partecipato ai corsi, registrando un incremento del 22% rispetto all'anno precedente. Nello stesso periodo, è stato previsto un rimborso delle spese effettivamente sostenute e verificate, per un importo complessivo di 29.948 euro.

I PILASTRI DEL VOLONTARIATO IN OSF

Accogliere davvero, senza distinzioni
Accogliere non è un atto scontato. È un movimento profondo del cuore e della mente, che chiede di sospendere il giudizio.

Un dono gratuito, fatto di tempo e cura
Il cuore di OSF batte grazie alla gratuità dell'aiuto e dei servizi.

Guardare oltre il bisogno
Chi entra a OSF non è solo un corpo affamato, stanco o malato ma anche una storia complessa e dolorosa.

Competenti per essere davvero vicini
La professionalità è un valore che coinvolge anche i volontari, chiamati a conoscere le regole, a collaborare con operatori professionisti, a gestire situazioni complesse con serenità.

NUMERO DEI VOLONTARI E RIPARTIZIONE % PER GENERE

	2022	2023	2024
Totale volontari	1.251	1.353	1.343
- Di cui uomini	46%	46%	48%
- Di cui donne	54%	54%	52%
Totale ore di volontariato	192.319	208.841	207.768

NUOVI VOLONTARI E CESSAZIONI E RIPARTIZIONE % PER GENERE

	2022	2023	2024
Totale nuovi volontari	345	277	187
- Di cui uomini	47%	54%	54%
- Di cui donne	53%	46%	46%
Totale Cessazioni	145	171	277
- Di cui donne	53%	46%	56%
- Di cui uomini	47%	54%	44%



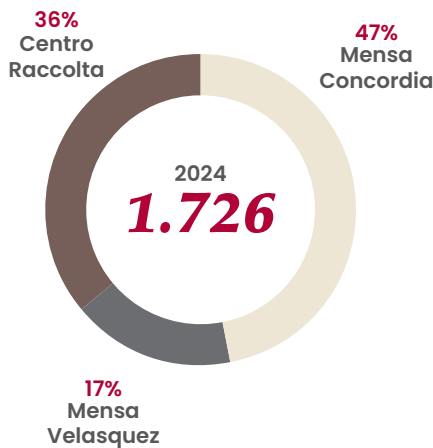
Il volontariato aziendale

Il volontariato aziendale rappresenta da diversi anni una componente significativa all'interno di alcuni servizi di OSF. Grazie a questo progetto, aziende di diverse dimensioni offrono ai propri dipendenti l'opportunità di svolgere attività di volontariato presso le Mense e il Centro Raccolta di OSF. Dalla sua introduzione, l'iniziativa ha registrato una crescita costante sia in termini di aziende aderenti sia di dipendenti coinvolti. Il primo contatto avviene solitamente tramite i responsabili delle risorse umane, che si confrontano con il team di OSF per definire modalità e obiettivi dell'esperienza. I volontari aziendali

vengono poi inseriti in piccoli gruppi nei turni di servizio, sempre affiancati dai volontari di OSF per garantire un supporto costante e favorire un confronto diretto. Questa attività consente a OSF di ampliare la propria rete e far conoscere i propri servizi a un pubblico più ampio. Nel 2024, il volontariato aziendale ha continuato a consolidarsi, coinvolgendo 1.726 dipendenti. Il numero delle aziende che hanno aderito all'iniziativa è incrementato, passando da 56 a 87. I partecipanti sono stati impegnati nei servizi Mensa di corso Concordia (47%) e di piazzale Velasquez (17%) e nel Centro Raccolta (36%).

TOTALE PARTECIPANTI AL VOLONTARIATO AZIENDALE
E RIPARTIZIONE % PER SETTORE DI ATTIVITÀ

	2022	2023	2024
Totale	539	1.456	1.726
Mensa Concordia	54%	51,2%	47%
Mensa Velasquez	16%	18%	17%
Centro Raccolta	30%	30,6%	36%
Altro	-	0,2%	-



LONGEVITÀ DEL RAPPORTO DI VOLONTARIATO
(IN % SUL TOTALE)

	2022	2023	2024
< 1 anno (nuovi volontari)	28%	20%	14%
da 1 a 5 anni	44%	47%	57%
da 5 anni a 10 anni	15%	19%	17%
da 10 anni a 15 anni	8%	8%	7%
da 15 anni a 20 anni	4%	4%	3%
oltre 20 anni	1%	2%	2%

RIPARTIZIONE % DEI VOLONTARI
PER CATEGORIA PROFESSIONALE

	2022	2023	2024
Studente	8%	7%	6%
Occupato	56%	59%	62%
Inoccupato	6%	6%	6%
Pensionato	30%	28%	26%

RIPARTIZIONE % DEI VOLONTARI PER SERVIZIO

	2022	2023	2024
Accoglienza	6%	7%	5%
Poliambulatorio - medici	12%	12%	11%
Poliambulatorio - dentisti	4%	3%	3%
Poliambulatorio - professioni sanitarie	2%	1,4%	1%
Poliambulatorio - altri volontari	9%	6%	10%
Servizio Psicologia/Psichiatria	1,5%	2%	2%
Area Sociale	1%	1,2%	1,3%
Professionisti sportello legale - avvocati	1%	0,4%	0,3%
Autisti	0,5%	1%	0,4%
Centro raccolta	17%	19%	21%
Igiene Personale e Guardaroba	8%	9%	9%
Mensa	37%	37%	34%
Servizi diversi	1%	1%	2%

ETÀ MEDIA DEI VOLONTARI E RIPARTIZIONE
DEI VOLONTARI PER CLASSI DI ETÀ

	2022	2023	2024
Età media dei volontari	54	57	52
Età media dei nuovi volontari	47	51	57
< 30 anni	10%	9%	9%
Tra 30 e 50 anni	16%	14%	14%
> 50 anni	72%	75%	76%
Non indicato	2%	2%	1%

**È un attimo
avere bisogno.
È un attimo
offrire sostegno.**



**Destina il tuo 5x1000
a Opera San Francesco
CF: 97051510150**

     [operasanfrancesco.it](https://www.operasanfrancesco.it)



4

Fondazione Opera San Francesco per i Poveri

- 4.1 Le attività di comunicazione
- 4.2 La rete di solidarietà a supporto della missione
- 4.3 I proventi da Attività Finanziarie
- 4.4 L'attività erogativa di Fondazione OSF

Sin dalla sua costituzione, Fondazione OSF si è occupata del coordinamento delle attività di comunicazione e raccolta fondi, per promuovere, sostenere e organizzare iniziative di solidarietà a sostegno delle persone che si trovano in condizioni di disagio e bisogno. Coerentemente con le proprie finalità statutarie, Fondazione OSF sostiene la struttura organizzativa e operativa di Associazione ma anche progetti di solidarietà nazionale e internazionale di altri Enti e Organizzazioni del Terzo Settore. Le attività di comunicazione e raccolta fondi di Fondazione OSF supportano Associazione OSF anche indirettamente, rendendone visibile l'operato e mobilitando l'interesse dei donatori a sostenerne i servizi attraverso beni o risorse monetarie.

Dal 1° gennaio 2025, a Fondazione OSF faranno capo anche tutte le attività di servizio alla persona precedentemente gestite da Associazione OSF: i Servizi di Mense, Docce e Guardaroba, il Centro Raccolta, il Poliambulatorio, l'Area Sociale, il Servizio Accoglienza, il Servizio Psicologia e Psichiatria e il Fondo Prendiamoci Cura.

4.

Le attività di comunicazione

Le attività di comunicazione della Fondazione OSF perseguono un duplice obiettivo: informare e sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi della povertà e dell'esclusione sociale e, al contempo, sostenere la raccolta fondi che consente di mantenere e ampliare i servizi offerti.

Nel 2024 la Fondazione ha continuato a presidiare con importanti investimenti i media tradizionali, programmando inserzioni su quotidiani e periodici, realizzando e pianificando spot televisivi e radiofonici, promuovendo campagne di affissione sui mezzi pubblici e nelle stazioni della metropolitana di Milano nei tempi in cui è necessaria la maggiore visibilità dell'organizzazione (nel periodo della dichiarazione dei redditi per la promozione del 5x1000 e nel periodo natalizio).

OSF ha realizzato anche un'attività di

ufficio stampa per gli eventi organizzati nell'anno e ha accolto nei suoi servizi diverse testate giornalistiche che hanno voluto far conoscere ai loro lettori la realtà caritativa milanese (per un totale di 150 uscite stampa, 254 web, 18 tv e radio).

In parallelo, sono state rafforzate le attività di comunicazione sui media digitali, che ricoprono già da tempo un ruolo centrale nelle attività di comunicazione. I social network su cui OSF è attiva (Facebook, Instagram, X, YouTube e LinkedIn) vengono utilizzati per presentare quotidianamente e con immediatezza eventi, dati e storie. Questi canali consentono di mantenere vivo il dialogo con chi già segue OSF condividendone l'impegno, ma anche di raggiungere nuovi pubblici grazie a campagne pubblicitarie dedicate.

Facebook si conferma essere il social

network più rilevante per OSF, con 84.360 follower (+1% rispetto all'anno precedente). La pagina Facebook rappresenta anche un importante punto di contatto per richieste di informazioni, che giungono attraverso messaggi privati e commenti, svolgendo di fatto un ruolo complementare rispetto alle telefonate e alle mail per richieste di informazioni.

Instagram ha registrato 5.777 follower, +18% rispetto al 2023, risultato conseguito anche grazie a un incremento nella proposta di contenuti, in particolare durante il periodo natalizio. Rispetto all'anno precedente sono cresciuti anche i follower su LinkedIn +34%, ciò in virtù della comunicazione che le aziende fanno alla luce della partecipazione all'attività di volontariato aziendale che vede OSF accogliere ormai un migliaio di dipendenti ogni anno. La crescita è frutto dell'attività settimanale di networking con aziende, enti e professionisti che hanno collaborato con OSF. Le campagne digitali del 2024 hanno riproposto i filoni consolidati, mentre le iniziative dedicate al 5x1000 sono state

intensificate e affidate a un'agenzia esterna per massimizzare la copertura in vista della dichiarazione dei redditi.



FOLLOWER SUI SOCIAL			
	2022	2023	2024
Follower Instagram	4.200	4.893	5.777
Follower Facebook	81.400	83.450	84.360
Follower LinkedIn	1.200	1.792	2.402

5.777
Totale follower su Instagram
+18% rispetto al 2023

84.360
Totale follower su Facebook
+1% rispetto al 2023

2.402
Totale follower su LinkedIn
+34% rispetto al 2023



Il sito istituzionale, operasanfrancesco.it, continua a essere il punto di riferimento per approfondimenti tematici, per le chiamate all'azione relative a donazioni e volontariato e per l'iscrizione alla newsletter. Nel corso del 2024 il portale ha registrato in media 23.105 visitatori unici al mese, con un incremento del 13,5% rispetto al 2023, e 50.495 pagine viste mensili. Al termine dell'esercizio gli iscritti alla newsletter erano 69.150, circa duemila in più rispetto all'anno precedente, confermando questo strumento come canale privilegiato di aggiornamento.



SITO ISTITUZIONALE E NUMERO DI ISCRITTI ALLA NEWSLETTER			
	2022	2023	2024
Media visitatori unici mese	21.430	20.355	23.105
Media pagine visitate mese	51.350	40.832	50.495
Iscritti totali alla newsletter	61.540	67.050	69.150

23.105 **+13,5%**
Totale media
mensile visitatori
sul sito
rispetto al 2023

Oltre alla presenza sui media, la Fondazione ha organizzato o preso parte a 15 eventi solidali, coinvolgendo indicativamente 6000 persone e rafforzando la propria presenza sul territorio. Gli eventi organizzati direttamente da OSF hanno sia la finalità di sensibilizzazione culturale, sia di raccolta fondi a sostegno delle proprie attività. Gli eventi a cui OSF partecipa mirano principalmente a far conoscere la propria attività e più in generale la mission di aiuto alle persone che vivono in difficoltà; tra questi ricordiamo la Civil Week a Milano e il Festival Franceseano a Bologna. È proseguito nel 2024 il **Progetto Scuole – Umanità, la tua materia preferita**, avviato nel corso del 2023 con l'obiettivo di **sistematizzare e rafforzare le attività di sensibilizzazione ai temi della povertà e dell'inclusione sociale rivolte a bambini e ragazzi** degli istituti scolastici di ogni ordine e grado. L'offerta didattica viene modulata

in base all'età degli studenti. Per le scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado sono previste tre possibili modalità di coinvolgimento. *OSF va a scuola* che prevede l'intervento a scuola da parte di un responsabile – frate o volontario – che illustra i bisogni delle persone che si rivolgono a OSF e i servizi loro dedicati. *La scuola va da OSF* che consente invece alle classi di visitare la sede di corso Concordia per osservare da vicino l'organizzazione dei servizi. Infine, *La scuola raccoglie beni per OSF* invita gli istituti a promuovere raccolte di generi alimentari o prodotti per l'igiene. Ai più piccoli è anche rivolto il laboratorio *Il valore delle cose*, ideato con il MUBA-Museo Bambini Milano, per introdurre al tema dell'uso responsabile del denaro. Nel 2024, le attività si sono svolte nel mese di ottobre e hanno visto la partecipazione di 925 alunni di diverse scuole durante la settimana e di 291 tra bambini e genitori durante il week-end del 19 ottobre.

Per gli studenti delle scuole secondarie superiori (classi IV e V) sono stati attivati anche percorsi di orientamento e progettualità di alternanza scuola lavoro. Complessivamente, dal 2023 a oggi OSF ha incontrato oltre settecentocinquanta studenti; ulteriori settecento partecipanti sono già in calendario entro la fine dell'anno scolastico 2024/25. A completamento del percorso educativo, OSF ha realizzato il progetto *Una mappa per il futuro*, rivolto a insegnanti ed educatori, che offre strumenti didattici e spunti metodologici per accompagnare le nuove generazioni verso valori di solidarietà e cittadinanza attiva, in linea con la missione della Fondazione.



Eventi 2024

26 marzo | Chiesa Sacro Cuore dei Frati
Minori Cappuccini

**Concerto di Pasqua: Felix Mendelssohn
Bartholdy e Fryderyk Chopin**

Una serata suggestiva di musica classica,
per accogliere insieme le celebrazioni
pasquali, accanto a chi ogni giorno si prende
cura dei più bisognosi. In collaborazione con
Milano Classica.



9-11 maggio | Opera San Francesco per i Poveri

**Milano Civil Week: porte aperte in Opera
San Francesco**

OSF ha aperto le porte della Mensa di
corso Concordia e offerto la possibilità ai
cittadini e alle cittadine, dal 9 all'11 maggio,
di essere suoi ospiti, anche se solo per lo
spazio di un pranzo o una cena. Gli ospiti
per un giorno sono stati accompagnati
in Mensa da alcuni dei volontari di OSF e
hanno consumato lo stesso pasto offerto ai
beneficiari presenti quel giorno nel Servizio.
A seguire, tutti i partecipanti hanno avuto
l'opportunità di prendere parte a una breve
visita guidata agli altri Servizi disponibili nella
sede.

13 settembre | Opera San Francesco per i
Poveri c/o Convento Frati Cappuccini

Italia Brilla: Costellazione 2024

Laboratorio per bambine e bambini, da
8 a 14 anni, per attivare nuove curiosità e
un'apertura verso la scienza "sporcandosi
le mani" con esperimenti quali per esempio
cucinare comete, costruire razzi o anche
vivere una giornata da astronauta.

1-2 giugno | MUBA – Museo dei Bambini
Milano

Impariamo a fare il pane

Laboratori per bambine e bambini dai 6
agli 11 anni per imparare a fare il pane in
collaborazione con i maestri panificatori
dell'Associazione Panificatori di Milano e
l'Unione Confcommercio Milano – Lodi –
Monza Brianza.



28 settembre | Festival Francese, Bologna

Cantare la pace: Noa e Mira Awad

Due cantanti di fama internazionale, Noa e
Mira Awad, israeliana la prima, palestinese la
seconda, insieme per celebrare la pace.

4-31 ottobre | MUBA – Museo dei Bambini
Milano

Il Valore delle Cose per Scuole

Laboratori per le scuole primarie di Milano
per avvicinare gli studenti all'educazione
finanziaria e ai temi di cittadinanza
responsabile in modo giocoso e divertente.

28 settembre | Festival Francese, Bologna

Dalle ferite, farfalle libere: storie di Speranza

La sofferenza che "taglia" in due l'esistenza;
la povertà che scava i volti di chi non ha
nulla; la morte che strappa legami e affetti.
Ferite profonde che possono essere risanate
dalla solidarietà, dalla cura fraterna, da
un rinnovato sguardo sulla vita. Con Fra
Marcello Longhi, Giovanni Caccamo,
Pierdante Piccioni ed Eva Crosetta.



6 ottobre | Mensa di OSF

**Grandi Cuochi all'Opera: Giovani Talenti
cucinano per OSF**

Pranzo benefico di raccolta fondi, a cura
di Identità Golose, con la partecipazione di
grandi protagonisti della cucina italiana:
Richard Abou Zaki (Retroscena, Porto
San Giorgio, Fermo), Arianna Gatti (Forme
Restaurant, Brescia), Davide Marzullo (Trattoria
Contemporanea, Lomazzo, Como), Riccardo
Merli (Ristorante Olmo, Cornaredo, Milano),
Giada Rivero (Identità Golose Milano), Aurora
Zancanaro (Le Polveri, Micropanificio, Milano).

10 ottobre | Centro Francese Culturale
Artistico Rosetum

Proiezione del film Green Border

Nelle gelide foreste che ricoprono il confine
tra la Bielorussia e la Polonia, teatro dal 2021
della crisi migratoria istigata dal governo
bielorusso, si incrociano le vicende di una
famiglia di rifugiati siriani che lotta per
attraversare il confine, della loro compagna
di viaggio afghana, di una giovane guardia
di frontiera polacca che sta per avere un

bambino e di un gruppo di attivisti che aiuta
i migranti respinti al confine.

12 ottobre | Piazza Sant'Eustorgio

La notte dei senza dimora

Una serata insieme con chi non ha una casa e vive per strada. Le associazioni che si occupano dei senza dimora hanno proposto un'iniziativa per sensibilizzare la cittadinanza sul tema della povertà e dell'emarginazione sociale.



18 ottobre | Chiesa Sacro Cuore dei Frati Minori Cappuccini

Stefano Mancuso: Impariamo dalla solidarietà delle piante

San Francesco ha parlato 800 anni fa del pianeta delle creature, oggi Stefano Mancuso, fondatore della neurobiologia vegetale, ha invitato a guardare al mondo vegetale come a un modello per un futuro più in equilibrio con l'ambiente. Una lectio che ha parlato delle strategie da mettere in atto per rendere la nostra presenza sul pianeta compatibile con il nostro futuro. Siamo una specie senza limiti: come fare a non mangiarci la Terra? Ci salveremo solo assieme.

19-20 ottobre | MUBA – Museo dei Bambini Milano

Il Valore delle Cose per Famiglie

Laboratori per bambini e bambine dai 6 agli 11 anni per avvicinare i più piccoli all'educazione finanziaria e ai temi di cittadinanza responsabile in modo giocoso e divertente.

17 novembre | Mensa Concordia

Giornata Mondiale dei Poveri

Nell'ambito della Giornata Mondiale dei Poveri si è data la possibilità di pranzare accanto a chi ha bisogno.

9 novembre | Chiesa Sacro Cuore dei Frati Minori Cappuccini

Requiem di Fauré

Concerto in occasione della S. Messa per la Commemorazione dei Defunti a cura del Kammerchor & Coro Città di Milano e dell'Orchestra Filarmonica Amadeus diretti dal Maestro Gianmario Cavallaro.



12 dicembre | Conservatorio G. Verdi, Milano

Concerto di Natale: Come una specie di sorriso. Neri Marcorè omaggia Fabrizio De André

Una suggestiva rivisitazione del repertorio di Fabrizio De André, uno dei più grandi poeti del cantautorato italiano, eseguita da un amatissimo artista insieme al suo gruppo di musicisti. Un'emozionante serata di teatro canzone per celebrare insieme il Natale e sostenere con OSF chi ne ha più bisogno.



4.2

La rete di solidarietà a supporto della missione

Le attività di gestione delle relazioni con i sostenitori e di coordinamento della raccolta fondi sono affidate all'Ufficio Comunicazione e Marketing. Con l'obiettivo di proseguire nel rafforzamento del legame con i propri donatori, OSF ha continuato a investire nel potenziamento delle competenze interne e ha rivisto le procedure gestionali, creando così le condizioni per rispondere con maggiore tempestività alle richieste provenienti dalla vasta rete di sostenitori. L'attività di marketing diretto costituisce ancora il principale strumento di contatto con i donatori Individui privati per promuovere le attività di OSF. I Notiziari cartacei – inviati a Pasqua, a ottobre per

la festa di San Francesco e a Natale – continuano a informare i benefattori su progetti e risultati e mantengono viva la relazione di fiducia. Tale relazione viene alimentata anche da mailing dedicati quali gli auguri per l'onomastico, la commemorazione dei defunti per le donazioni in memoria, l'invio del bilancio sociale e i messaggi di ringraziamento. Nel 2024 in totale sono stati spediti complessivamente 12 mailing cartacei ai benefattori per un totale di 1.501.712 invii in linea con l'anno precedente. Sempre nel 2024 sono stati ideati e spediti 2 mailing a prospect (La povertà non va in vacanza a luglio e Natale a fine ottobre) alla ricerca di nuovi donatori per un totale di 710.000 contatti.

I donatori privati iscritti alla newsletter digitale la ricevono ogni mese, mentre in corrispondenza di ricorrenze specifiche (festa del papà, festa della mamma, San Francesco, ecc.) vengono inviate DEM (direct email marketing) focalizzate sulla raccolta fondi. Nel 2024 le DEM sono state 18 per un totale di 940.650 invii. In termini di raccolta fondi la DEM Natale è quella che ha portato maggiori donazioni (più di € 100.000), buoni risultati sono arrivati anche dalla DEM La povertà non va in vacanza (€ 25.877,6) che ricorda le necessità delle persone in povertà quando la città si ferma per la stagione estiva. Anche la relazione con le aziende viene coltivata e rimane attiva attraverso 4 mailing cartacei l'anno, due dei quali contenenti il Notiziario, uno che promuove l'iniziativa Natale Aziende e i ringraziamenti per un totale di 21.812 invii. Alla luce del lavoro di revisione del sistema gestionale per una migliore cura dei donatori Aziende, a dicembre del 2024 è partita la prima newsletter aziendale con lo scopo di attivare il canale digitale di relazione con i referenti aziendali mirati.



14
Totale di mailing
cartacei inviati
ad aziende e
privati

2.211.712
totale di invii
effettuati durante
l'anno



**Anche in agosto c'è
chi ha bisogno di aiuto**

**Dona ora per garantire a tante famiglie il calore
dell'accoglienza anche in estate**

Con le vacanze estive, purtroppo, la povertà non si ferma. Anzi sono sempre molto numerose le persone che hanno bisogno di un sostegno. Opera San Francesco è pronta anche quest'anno ad accogliere nei suoi Servizi uomini, donne e bambini che potranno contare su un pasto caldo, cure mediche, la possibilità di fare una doccia e di ricevere un cambio di abiti.

Fai sentire la tua vicinanza a chi è in difficoltà

DONA ORA



Con 25€
Doni 1 paio di sandali
estivi a 1 persona che
accede al Servizio
Guardaroba

Con 70€
Doni 1 pranzo e 1 cena
nelle nostre Mense a 7
persone che vivono in
una situazione di difficoltà

Con 150€
Doni 37 kit biancheria
intima (maglietta, slip e
calze) agli uomini che
accedono al Servizio
Docce

OSF è accanto ai poveri ogni giorno con

2.700 PASTI CALDI	110 INGRESSI ALLE DOCCE	30 CAMBI D'ABITO	110 VISITE MEDICHE
--------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

Opera San Francesco per i Poveri ETS | Milano | Tel. 0277122400

18
Totale di DEM
inviolate

940.650
totale di invii
effettuati durante
l'anno



Nel 2024 sono stati **96.369 i donatori** che hanno sostenuto Fondazione OSF, valore in linea con quello registrato nell'anno precedente. Complessivamente l'ammontare delle donazioni è stato pari a **19,47 milioni di euro** (-21% rispetto all'anno precedente). La flessione rispetto al 2023 è imputabile in via prevalente alla contrazione delle donazioni provenienti da eredità e dai lasciti testamentari, tipologia di sostegno soggetta a considerevoli variazioni da un anno all'altro. Se si esclude questa componente, le donazioni ricevute

risultano in crescita del 10%. Il sostegno dei donatori individuali si conferma decisivo, con 13,37 milioni di euro, pari al 68,7% del totale. Le aziende, le fondazioni e gli enti hanno contribuito con 2,70 milioni di euro, portando la loro incidenza al 13,9% e segnando un incremento del 26% su base annua. Le eredità e i lasciti ammontano a 3,34 milioni di euro (17,1%), mentre il 5x1000 si attesta a 61 mila euro (0,3%), allineato all'anno precedente.

ANDAMENTO DELLE DONAZIONI E DEI SOSTENITORI		
	2023	2024
	24.759.254 €	19.468.254 €
Totale Sostenitori*	96.574	96.369
- Di cui nuovi	16.028	14.120

19,47 mln
Totale donazioni
in euro ricevute

-21%
rispetto al 2023

*non considerato il numero dei firmatari del 5x1000 e i lasciti testamentari

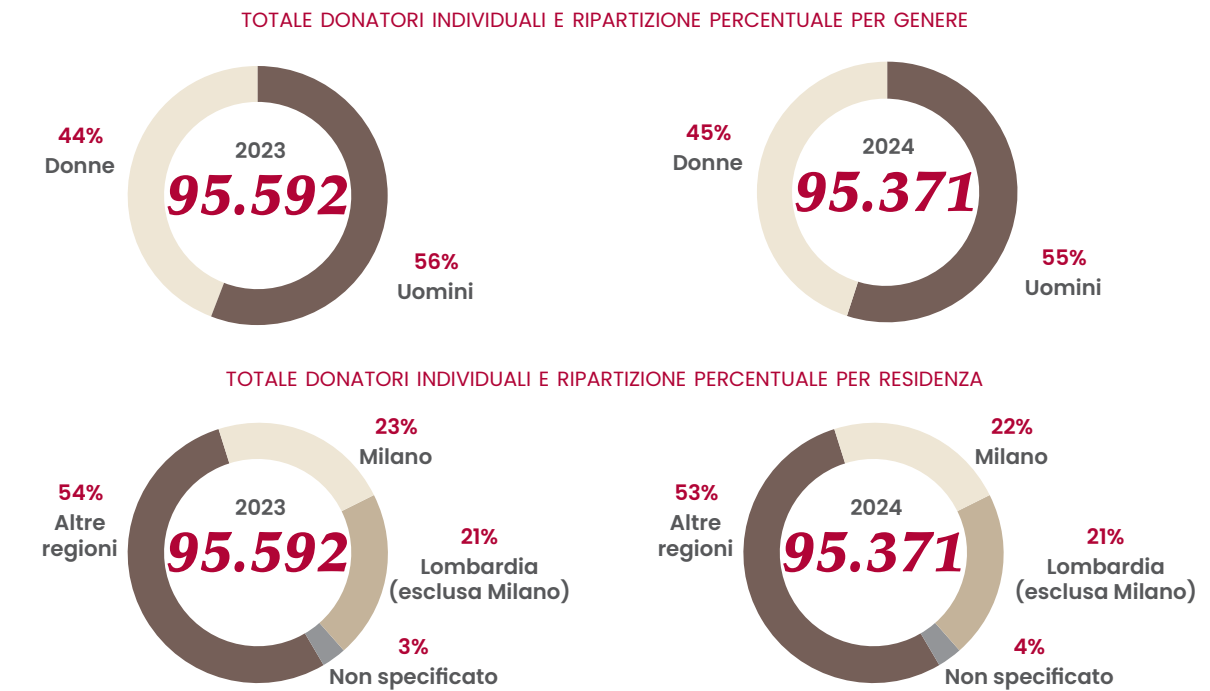
RIPARTIZIONE DELLE DONAZIONI PER CANALE				
	2023	2023%	2024	2024%
Individui	12.427.312 €	50,2%	13.370.102 €	68,7%
Aziende, Fondazioni ed Enti	2.145.163 €	8,7%	2.700.619 €	13,9%
Eredità e Lasciti testamentari	10.114.838 €	40,9%	3.338.119 €	17,1%
5X1000	61.941 €	0,3%	61.216 €	0,3%

RIPARTIZIONE DEI DONATORI INDIVIDUALI PER LONGEVITÀ	
Oltre 20 anni	25.915
Tra 11 e 20 anni	22.498
Tra 5 e 10 anni	12.176
Meno di 5 anni	34.782

Donatori individuali

I donatori individuali sono persone fisiche che supportano Fondazione OSF attraverso una donazione occasionale (one-off) o una donazione regolare. Nel 2024 le donazioni da questi sostenitori sono state pari a 13,37 milioni di euro, in crescita dell'8% rispetto al 2023. I sostenitori privati sono stati 95.371, valore sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente. La maggioranza è costituita da uomini (55%). La base donativa di OSF è distribuita su tutto il territorio nazionale:

il 53% dei sostenitori, infatti, risiede al di fuori della Lombardia. Fra i residenti in regione, pari al 43% del totale, oltre la metà risiede nella provincia di Milano. Tra i privati rientrano anche i major donor, ossia quelle persone che nella loro vita donativa, hanno sostenuto OSF con contributi per un valore pari o superiore a 30 mila euro. Nel 2024 i major donor attivi sono stati 233 (+21 rispetto all'anno precedente), e complessivamente hanno contribuito a sostenere OSF donando 1,66 milioni di euro.



Eredità e Lasciti Testamentari

Nel 2024 i lasciti testamentari sono stati 47, ovvero 23 in meno rispetto al 2023, per un totale di **3,34 milioni di euro** (-67%). Nonostante la riduzione rispetto al 2023 i lasciti si confermano la **seconda fonte di finanziamento** per OSF.

Nel corso dell'anno è proseguita, in collaborazione con altri Enti, la promozione della cultura del **lascito solidale** come strumento di sostegno al Terzo Settore e si è avviato un percorso di revisione dei processi interni di gestione dei lasciti per renderli

DONAZIONI PROVENIENTI DA EREDITÀ E LASCITI TESTAMENTARI		
	2023	2024
Numero dei Lasciti	70	47
Totale	10.114.838 €	3.338.119 €

3,34 mln **-67%**
Totale di lasciti testamentari rispetto il 2023

5X1000

I contributi raccolti attraverso le sottoscrizioni 5x1000 da parte dei contribuenti rappresentano una quota relativamente meno significativa sul totale della raccolta fondi per Fondazione OSF (61,22 mila euro, pari allo 0,3% del totale delle donazioni). Questo perché la campagna di comunicazione relativa al 5x1000 gestita da Fondazione promuove dal 2007 le attività di Associazione OSF e il suo codice fiscale. Nel 2024 sono stati riconosciuti **1,87 milioni** di euro ad Associazione in virtù delle preferenze espresse da **36.392 benefattori** (relativi all'anno finanziario 2023).

Grazie ai contributi raccolti OSF copre parte delle proprie spese operative per garantire il funzionamento dei servizi, principalmente la Mensa, e dell'organizzazione. La campagna di comunicazione dedicata al 5x1000 intendeva sensibilizzare il pubblico sul tema della povertà. Nello specifico si sottolineava che è un attimo avere bisogno, ma è anche un attimo offrire sostegno. Come previsto dalla normativa, tutte le spese sostenute con i contributi ricevuti dal 5x1000 sono consultabili sul sito internet di OSF nelle sezioni dedicate.

Aziende, Enti e Fondazioni

Nel 2024 hanno sostenuto Fondazione OSF 998 tra Aziende, Enti e Fondazioni, 16 in più rispetto all'anno precedente, contribuendo con 2,70 milioni di euro, in crescita del 26% su base annua. Questo risultato riflette l'azione avviata nel

2023 per potenziare la raccolta fondi da queste categorie di stakeholder, attraverso interventi di comunicazione mirati e la razionalizzazione del sistema di gestione, reso più personalizzato e aderente ai bisogni informativi di ciascun sostenitore.

DONAZIONI PROVENIENTI DA AZIENDE, ENTI E FONDAZIONI		
	2023	2024
Numero di Aziende, Enti e Fondazioni	982	998
Totale	2.145.163 €	2.700.619 €

2,70 mln **+26%**
Totale di donazioni rispetto il 2023

I proventi da Attività Finanziarie

Coerentemente con il proprio statuto e al fine di garantire la continuità operativa nel lungo periodo per entrambi gli Enti, Fondazione OSF preserva le proprie eccedenze finanziarie e il patrimonio attraverso un' oculata gestione finanziaria. I proventi finanziari realizzati nel 2024 sono stati pari a 2,9 milioni di euro (+1,47 milioni rispetto al 2023). La gestione del portafogli avviene nel rispetto di criteri etici di esclusione stabiliti in coerenza con i valori fondamentali della Chiesa Cattolica condivisi dai Frati Minori Cappuccini e in armonia con i principi di pace, tutela della persona e salvaguardia del creato in ogni sua dimensione. In particolare, in base a tali criteri sono esclusi dal portafoglio titoli di emittenti societari attivi nelle seguenti attività: pornografia, contraccettivi non abortivi, tabacco, gioco d'azzardo, alcol, aborto e produzione di farmaci abortivi, produzione e uso di cellule staminali embrionali e armi. Ulteriori cause di esclusione sono: il coinvolgimento in significative controversie/violazioni delle leggi sul lavoro, la tolleranza di discriminazioni all'interno dell'organizzazione, la gestione di strutture in cui l'eutanasia è resa possibile, l'adozione di pratiche commerciali controverse e la violazione di normative ambientali.

Quanto ai titoli di stato, non sono investibili qualora emessi da governi autoritari e corrotti che violano la Dichiarazione universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite o che non rispettano i diritti umani, che applicano attivamente la pena di morte o hanno legalizzato l'eutanasia. A tale riguardo si evidenzia che la Fondazione ha dato incarico ad un soggetto professionale indipendente (ETICA SGR) di svolgere un servizio di analisi periodica del portafoglio con l'obiettivo di verificarne la coerenza con i criteri etici ed ESG di esclusione sopra descritti.

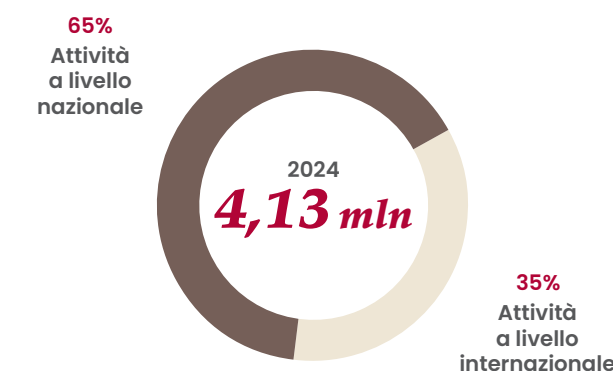
L'attività erogativa di Fondazione OSF

Fondazione OSF contribuisce direttamente al finanziamento delle attività di Associazione OSF a beneficio delle persone in povertà attraverso erogazioni in denaro. Nel 2024 la donazione è stata pari a 5 milioni di euro, due in meno rispetto a quanto erogato nell'anno precedente. Al supporto diretto alle attività di Associazione si affiancano le erogazioni del Fondo Prendiamoci Cura per rispondere alle difficoltà economiche temporanee dei propri ospiti (si veda capitolo 2).

Fondazione OSF monitora e ascolta i bisogni della comunità cercando di dare risposte non solo attraverso l'operato dell'Associazione ma anche quello di altre organizzazioni. Nello specifico delibera sui progetti presentati dagli enti del Terzo Settore (cooperative e imprese sociali, Onlus, Associazioni di promozione sociale e Organizzazioni di Volontariato) e comunque da Enti che operano nel campo della assistenza a persone in stato di povertà, disagio e disabilità, per progetti di finalità sociale e di assistenza. I finanziamenti sono stati destinati anche per emergenze umanitarie come nei casi di guerre o di disastri ambientali.

In totale sono stati finanziati 48 progetti per un valore complessivo di 4,13 milioni di euro (+0,33 milioni rispetto all'anno precedente), destinati in prevalenza a iniziative di durata annuale. Il **65% delle attività sostenute ha avuto un impatto a livello nazionale**, riguardando comunità per minori e adulti non autonomi, famiglie in grave disagio, e donne detenute o vittime di violenza; il restante 35% è stato dedicato a interventi internazionali a favore di persone e famiglie vulnerabili in vari Paesi.

Ai beneficiari viene richiesta una rendicontazione puntuale delle spese, a tutela del corretto impiego delle risorse. In un caso, a fronte di incongruenze riscontrate nella documentazione presentata, la Fondazione ha dovuto intraprendere azioni legali nei confronti dell'ente beneficiario.



ATTIVITÀ EROGATIVE DI FONDAZIONE OSF	
	2024
Supporto diretto Associazione OSF	5.000.000 €
Altri Enti	4.130.000 €
Fondo Prendiamoci Cura	130.000 €

5

Il valore economico generato e distribuito

5.1 Il valore economico generato e distribuito da Associazione OSF

5.2 Costi e Proventi figurativi

5.3 Il valore economico generato e distribuito da Fondazione OSF



Associazione OSF e Fondazione OSF presentano i propri risultati economico-finanziari nei rispettivi Bilanci d'Esercizio 2024, corredati delle Relazioni di Missione, redatti secondo lo schema di bilancio per gli Enti del Terzo Settore. Lo schema è definito dal D.M. 5 marzo 2020, in ottemperanza alle disposizioni del Codice del Terzo Settore (decreto legislativo n. 117 del 2017) e al principio contabile OIC 35, emanato a febbraio 2022.

I documenti di bilancio confermano la solidità economica e patrimoniale dei due Enti, un risultato che assume particolare rilievo alla luce delle condizioni che hanno caratterizzato l'anno 2024. Il periodo è stato infatti segnato dagli effetti persistenti di conflitti armati in corso, sia in aree geografiche prossime, sia in contesti più lontani. Tali eventi, oltre a generare danni economici rilevanti, hanno contribuito ad alimentare un clima di diffidenza e marginalizzazione nei confronti dei Paesi e delle popolazioni più vulnerabili, che sono anche quelle più colpite dai conflitti stessi. All'interno di questo scenario globale di fragilità, si è assistito anche a un accentuarsi della povertà nel contesto italiano.

In questo contesto segnato dal prolungarsi di un clima di profonda complessità e incertezza, i due Enti di OSF hanno potuto contare sul sostegno dei propri donatori con i quali esistono relazioni consolidate nel tempo. Proprio queste relazioni di valore hanno assicurato la solidità economica necessaria per garantire continuità nel perseguire le finalità statutarie, nell'assolvere agli obblighi assunti e nell'ampliare le attività secondo gli obiettivi di sviluppo.

5.1

Il valore economico generato e distribuito da Associazione OSF

Nel 2024 Associazione OSF ha generato 10.715.194 euro di proventi, in crescita dell'1% rispetto all'anno precedente. Il 98% dei proventi proviene dalle attività di interesse generale. Si tratta in prevalenza di erogazioni liberali, che ammontano a 5.691.377 euro (in calo del 31% rispetto al 2023), e costituiscono il 54% dei proventi da attività di interesse generale. Del totale delle erogazioni liberali

ricevute, 5.000.000 di euro sono stati donati da Fondazione OSF. Il 5x1000 e i contributi da soggetti privati – ossia quei contributi destinati a sostenere specifici progetti e iniziative promosse dall'Associazione e soggette a rendicontazione – rappresentano rispettivamente il 29% e l'8% dei proventi da attività di interesse generale. Per il 5x1000,

i proventi si riferiscono al contributo relativo all'anno finanziario 2023, incassato nel 2024 e pari a 1.873.164,12 euro, cui si aggiunge la quota relativa al contributo ricevuto nell'anno finanziario 2022 e utilizzata nel 2024 (1.200.000 euro).

A fronte di un incremento contenuto del totale dei proventi, gli oneri complessivi sono stati pari a 10.872.706 euro, in crescita del 9% rispetto all'anno precedente. L'89% degli oneri riguarda le attività di interesse generale, ossia le attività strettamente legate alla missione statutaria. Si tratta dei costi sostenuti per il funzionamento di tutti i servizi di Associazione OSF. Rispetto all'anno precedente, i costi e oneri da attività di interesse generale sono cresciuti di 797.172 euro (+9%), passando da 8.909.232 euro a 9.706.404.

I costi e oneri da attività di supporto generale ammontano a 1.138.554 euro, con un incremento di 125.282 euro (+12%) rispetto all'esercizio precedente. Le spese sostenute si riferiscono a tutte le attività svolte a supporto di quelle necessarie alla realizzazione della missione dell'Associazione OSF, come, ad esempio, le attività di natura amministrativa. Gli oneri legati alle attività finanziarie e patrimoniali rappresentano lo 0,3% del totale, valore in linea con quello dell'anno precedente. Nel 2024 si è registrata una perdita d'esercizio pari a 157.587 euro. L'importo verrà coperto mediante l'utilizzo della riserva di avanzo di gestione, in conformità con le disposizioni legislative e statutarie.

RIPARTIZIONE DEI PROVENTI PER GESTIONE		
	2023	2024
Proventi da attività di interesse generale	10.530.712	10.531.784
Proventi da attività finanziarie e patrimoniali	49.806	100.663
Proventi di supporto generale	80.842	82.747
Totale Proventi	10.661.360	10.715.194

RIPARTIZIONE DEGLI ONERI PER GESTIONE		
	2023	2024
Costi e oneri da attività di interesse generale	8.909.232	9.706.404
Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali	28.167	27.748
Costi e oneri di supporto generale	1.013.272	1.138.554
Totale Proventi	9.950.671	10.872.706

AVANZI/DISAVANZI DELLE SINGOLE GESTIONI		
	2023	2024
Avanzo/disavanzo attività di interesse generale	1.621.480	825.380
Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali	21.639	72.915
Avanzo/disavanzo d'esercizio	710.576	-157.587

Attraverso la riclassificazione dei dati del rendiconto gestionale, il **resoconto del valore generato e distribuito** offre una panoramica sull'impatto economico generato da Associazione OSF nella realizzazione della propria mission nei confronti degli stakeholder. Il valore economico generato è cresciuto dell'1% rispetto all'anno precedente. Il valore economico distribuito è aumentato del 12%, e corrisponde al 95% del valore economico generato. La parte maggiore del valore distribuito è destinata ai fornitori di beni e servizi per l'attività caratteristica di Associazione OSF (67% del valore distribuito)

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO		
	2023	2024
Valore Economico Generato	10.661.360	10.715.194
Ricavi da attività di interesse generale	10.530.712	10.531.784
Ricavi da attività finanziarie e patrimoniali	49.806	100.663
Proventi di supporto generale	80.842	82.747
Valore Economico Distribuito	9.327.620	10.211.463
Costi Operativi dell'Attività di Interesse Generale	6.086.480	6.847.259
Costi Operativi dell'Attività di Supporto	253.017	303.325
Personale e Collaboratori	2.959.843	3.033.056
Istituti di credito e finanziari	28.167	27.748
Imposte e tasse	113	75
Valore Economico Trattenuto	1.333.740	503.731
Ammortamenti	623.164	661.318
Risultato d'esercizio	710.576	-157.587



e alla remunerazione e formazione di personale e collaboratori (30%). Il valore economico trattenuto rappresenta la parte mantenuta all'interno di Associazione OSF al fine di permettere l'investimento nello sviluppo e consentire la crescita dei servizi a supporto dei poveri e delle persone fragili. Il valore economico trattenuto è stato pari al 5% del valore economico generato. Il valore economico trattenuto sarà destinato alla realizzazione del piano strategico di sviluppo e garantirà la continuità gestionale dell'Ente nel proseguimento degli scopi statutari e il rispetto agli impegni assunti.

RIPARTIZIONE DEL VALORE DISTRIBUITO PER STAKEHOLDER	
Fornitori di attività di interesse generale	67,0%
Fornitori di attività di supporto	3,0%
Personale e Collaboratori	29,7%
Istituzioni Finanziarie	0,3%
Pubblica Amministrazione	< 0,01%

5.2

Costi e Proventi figurativi

I costi e i proventi figurativi sono relativi alle donazioni per merci alimentari, capi d'abbigliamento e farmaci, agli immobili ricevuti in comodato gratuito e al prezioso contributo dei volontari. Per la valorizzazione delle merci alimentari, dei capi d'abbigliamento e dei prodotti per l'igiene personale viene considerato il valore delle merci come indicato nelle fatture omaggio ricevute; in loro assenza si calcola il prezzo di mercato che l'Associazione OSF avrebbe dovuto sostenere per il loro acquisto. Analogamente, per i farmaci viene utilizzato il prezzo che l'ospite dovrebbe sostenere per l'acquisto in farmacia. Per gli appartamenti dati in uso gratuito agli ospiti si considera un costo medio del canone d'affitto di 1.000 euro mensili. Il contributo offerto dai volontari che non prestano un'attività professionale nei confronti di OSF nei diversi servizi è stato valorizzato, in base alla retribuzione

oraria lorda prevista per la corrispondente qualifica dei contratti collettivi di cui all'art. 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n°81, 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 contributo offerto dai volontari che prestano un'attività professionale, quali avvocati, medici e psicologi è stato valorizzato prendendo in considerazione quanto l'Associazione riconosce a collaboratori che svolgono la medesima mansione in OSF. Il totale dei costi e proventi figurativi nel 2024 è stato pari a 4.437.777 euro, in crescita del 4% rispetto all'anno precedente. Le attività di volontariato contribuiscono complessivamente al 68,8% dei ricavi figurativi. In particolare, il volontariato generico rappresenta il 42,8% del totale dei ricavi figurativi, le attività svolte

Volontariato	68,8%
- Generico	42,8%
- Medici	23,7%
- Psicologi	2,0%
- Assistenza Legale	0,3%
Housing	3,0%
Donazioni di beni e servizi	28,2%

dai volontari medici il 23,7%, i volontari psicologi il 2% e l'assistenza legale lo 0,2%. Le donazioni di merci contribuiscono al 28,2% mentre gli appartamenti dati in uso gratuito agli ospiti sono il 3%.

5.3

Il valore economico generato e distribuito da Fondazione OSF

I proventi generati da Fondazione OSF sono stati pari a 23.611.389 euro, in calo del 12% rispetto all'anno precedente. Le attività istituzionali di interesse generale hanno generato 8.448.563 euro, pari al 36% dei proventi, segnando una riduzione del 39% rispetto al 2023. Le attività di raccolta fondi hanno contribuito a generare ricavi per 12.013.977 euro, pari al 51% del totale dei proventi generati. I ricavi derivanti da attività di raccolta fondi risultano in crescita rispetto all'anno precedente, con un incremento dell'8%. Anche i ricavi derivanti da attività finanziarie e patrimoniali sono cresciuti passando da 2.060.153 a 3.148.849 (+51%). Fondazione OSF ha corrisposto oneri di gestione, al netto delle imposte, per un valore pari a 15.345.891, in calo rispetto al 2023 del 5%. La variazione è ascrivibile a una riduzione complessiva delle erogazioni corrisposte da Fondazione OSF a supporto di Associazione OSF e di altri Enti e Organizzazioni operanti a livello nazionale

e internazionale, passate da 10.818.996 a 9.247.872 euro (-15%). Nel complesso, il 67% degli oneri di gestione sostenuti è stato destinato alle attività di interesse generale di Fondazione OSF. L'attività di raccolta fondi ha pesato sulla struttura di costo per il 12%, segnando una crescita del 6% rispetto al 2023. Rispetto al 2023 sono cresciuti del 55% gli oneri legati alle attività finanziarie e patrimoniali (10%), e che nel 2024 hanno rappresentato il 17% del totale degli oneri sostenuti. Sul risultato d'esercizio hanno impattato, in modo marginale, i costi e gli oneri per le attività di supporto generale (4%), che sono cresciuti dell' 8% rispetto all'anno precedente. L'avanzo di gestione, pari a 8.243.574 euro è inferiore del 23% rispetto a quello registrato nel 2023 e verrà allocato nella riserva di avanzo di gestione, in conformità con le disposizioni legislative e statutarie, affinché venga utilizzato per sostenere l'attività istituzionale della Fondazione OSF.

RIPARTIZIONE DEI PROVENTI PER GESTIONE		
	2023	2024
Proventi da attività di interesse generale	13.764.942	8.448.563
Proventi da attività di raccolta fondi	11.090.660	12.013.977
Proventi da attività finanziarie e patrimoniali	2.060.153	3.148.849
Totale Proventi	26.915.755	23.611.389

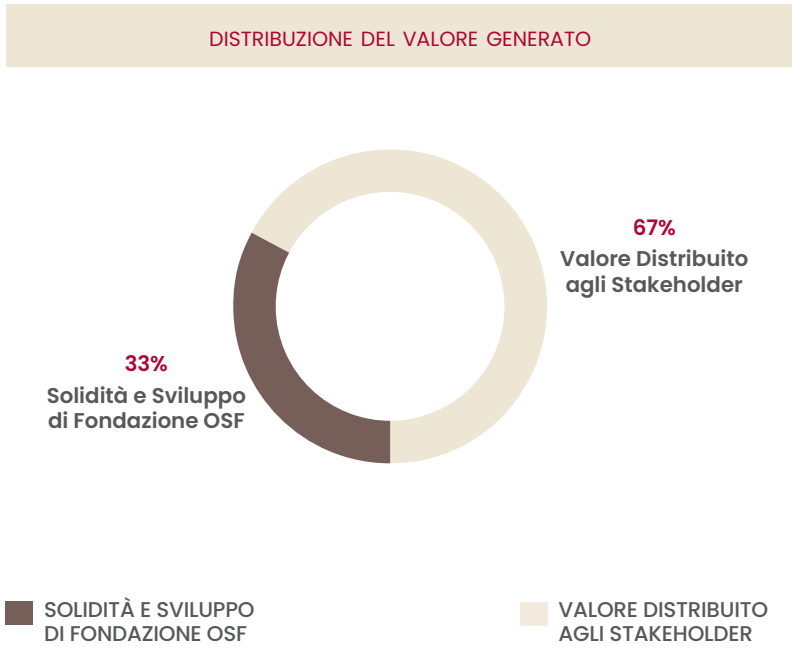
RIPARTIZIONE DEGLI ONERI PER GESTIONE		
	2023	2024
Costi e oneri da attività di interesse generale	12.095.388	10.237.183
Costi e oneri da attività di raccolta fondi	1.783.704	1.891.390
Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali	1.698.812	2.624.820
Costi e oneri di supporto generale	548.010	592.498
Totale Costi e Oneri	16.125.914	15.345.891

AVANZI/DISAVANZI DELLE SINGOLE GESTIONI		
	2023	2024
Avanzo/disavanzo attività di interesse generale	1.669.554	-1.788.620
Avanzo/disavanzo attività di raccolta fondi	9.306.956	10.122.587
Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali	361.341	524.029
Avanzo/disavanzo d'esercizio	10.772.537	8.243.574

La riclassificazione dei dati del rendiconto gestionale secondo lo schema del **valore economico generato e distribuito** mostra che il valore economico distribuito da Fondazione OSF nel 2024 è stato di 15.716.653 euro, pari al 67% del totale del valore economico generato. Se confrontato con l'anno precedente, il valore economico distribuito si è ridotto del 12%. La variazione è legata alla riduzione dei costi operativi per le attività di interesse generale, per effetto prevalentemente della contrazione delle erogazioni da parte di Fondazione. In linea con le finalità statutarie di Fondazione OSF, agli stakeholder legati

alle attività istituzionali è allocato il 63% del valore economico distribuito. Il restante 33% si ripartisce fra fornitori connessi alle attività di raccolta fondi (12%), istituti di credito e finanziari (16,7%), fornitori legati alle attività di supporto (3%), personale e collaboratori (5%), e istituzioni pubbliche (0,1%). Nel 2024 il valore economico trattenuto, ossia la quota parte mantenuta all'interno di Fondazione OSF al fine di permettere l'investimento nello sviluppo e consentire la crescita supporto dei poveri e delle persone fragili, è stato 7.894.736 euro, e pari al 33% del valore generato.

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO		
	2023	2024
Valore Economico Generato	26.915.755	23.611.389
Proventi da attività di interesse generale	13.764.942	8.448.563
Proventi da attività di raccolta fondi	11.090.660	12.013.977
Proventi da attività finanziarie e patrimoniali	2.060.153	3.148.849
Valore Economico Distribuito	16.195.470	15.716.653
Costi operativi dell'attività di interesse generale	11.566.607	9.978.928
Costi operativi per le attività di raccolta fondi	1.783.704	1.891.390
Costi operativi per le attività di supporto generale	415.562	463.471
Personale e Collaboratori	713.481	736.119
Istituti di Credito e Finanziari	1.698.812	2.624.820
Imposte	17.304	21.925
Valore Economico Trattenuto	10.720.285	7.894.736
Ammortamenti	6.322	7.357
Accantonamenti	-58.574	-356.195
Risultato d'Esercizio	10.772.537	8.243.574



RIPARTIZIONE DEL VALORE DISTRIBUITO PER STAKEHOLDER	
Organizzazioni beneficiarie e fornitori per le attività di interesse generale	63,6%
Fornitori per le attività di raccolta fondi	12,0%
Fornitori per le attività di supporto generale	2,9%
Personale e Collaboratori	4,7%
Istituti di Credito e Finanziari	16,7%
Imposte	0,1%

SCHEMI DI BILANCIO

Associazione OSF OdV

Bilancio al 31/12/2024

Stato Patrimoniale

	ATTIVO	31/12/2024	31/12/2023
A)	QUOTE ASSOCIATIVE O APPORTI ANCORA DOVUTI	0	0
B)	IMMOBILIZZAZIONI		
I	IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		
4)	Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	47.736	1.275
7)	Altre	2.133.046	2.617.786
	TOTALE	2.180.782	2.619.061
II	IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI		
1)	Terreni e fabbricati	41.004	46.334
2)	Impianti e macchinari	16.360	
3)	Attrezzature	313.093	190.862
4)	Altri beni	323.457	123.336
	TOTALE	693.914	360.532
III	IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE		
2)	Crediti		
	d) verso altri		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo		
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	10.931	14.931
	TOTALE	10.931	14.931
	TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	2.885.627	2.994.524
C)	ATTIVO CIRCOLANTE		
I	RIMANENZE		
4	Prodotti finiti e merci	837.204	666.487
	TOTALE	837.204	666.487
II	CREDITI		
3)	Verso enti pubblici		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo		42.800
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
4)	Verso soggetti privati per contributi		

Bilancio al 31/12/2024

Stato Patrimoniale

	ATTIVO	31/12/2024	31/12/2023
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo		7.500
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
9)	Crediti tributari		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	2.426	12.539
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
12)	Verso altri		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	80.849	203.262
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
	TOTALE	83.275	266.101
III	ATTIVITÀ FINANZIARIE CHE NON COSTITUISCONO IMMOBILIZZAZIONI		
3)	Altri titoli	1.204.615	1.187.969
	TOTALE	1.204.615	1.187.969
IV	DISPONIBILITÀ LIQUIDE		
1)	Depositi bancari e postali	1.837.847	3.331.347
3)	Denaro e valori in cassa	3.305	3.654
	TOTALE	1.841.152	3.335.001
	TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	3.966.246	5.455.558
D)	RATEI E RISCONTI ATTIVI	59.006	14.634
	TOTALE ATTIVO	6.910.879	8.464.716

	PASSIVO	31/12/2024	31/12/2023
A)	PATRIMONIO NETTO		
I	FONDO DI DOTAZIONE DELL'ENTE	51.646	51.646
II	PATRIMONIO VINCOLATO		
1)	Riserve statutarie		
2)	Riserve vincolate per decisione degli organi istituzionali		
3)	Riserve vincolate destinate da terzi	7.360	11.441
III	PATRIMONIO LIBERO		
1)	Riserve di utili o avanzi di gestione	2.974.400	2.263.824
2)	Altre riserve		
	a) Riserve da arrotondamento	-3	
IV	AVANZO/DISAVANZO D'ESERCIZIO	-157.587	710.576
	TOTALE	2.875.816	3.037.487

Bilancio al 31/12/2024

Stato Patrimoniale

	PASSIVO	31/12/2024	31/12/2023
B)	FONDI PER RISCHI E ONERI		
	TOTALE	0	0
C)	TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	1.072.330	1.000.164
D)	DEBITI		
7)	Debiti verso fornitori		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	963.799	927.839
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
9)	Debiti tributari		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	65.259	81.992
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
10)	Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	122.719	112.354
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
11)	Debiti verso dipendenti e collaboratori		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	250.889	186.359
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
12)	Altri debiti		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	1.746	1.148
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	8.179	7.409
	TOTALE	1.412.591	1.317.101
E)	RATEI E RISCONTI PASSIVI	1.550.142	3.109.964
	TOTALE PASSIVO	6.910.879	8.464.716

Bilancio al 31/12/2024

Rendiconto Gestionale

	ONERI E COSTI	31/12/2024	31/12/2023		PROVENTI E RICAVI	31/12/2024	31/12/2023
A)	Costi e oneri da attività di interesse generale			A)	Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale		
1)	Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	3.596.095	3.582.850	1)	Proventi da quote associative e apporti dei fondatori		
2)	Servizi	2.737.621	2.632.302	2)	Proventi dagli associati per attività mutuali		
3)	Godimento beni di terzi	37.539	57.735	3)	Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori		
4)	Personale	1.784.257	1.695.622	4)	Erogazioni liberali	5.691.377	8.213.228
5)	Ammortamenti	559.493	552.865	5)	Proventi del 5 per mille	3.073.164	755.924
5) bis	Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali ed immateriali	3.030		6)	Contributi da soggetti privati	861.300	724.861
6)	Accantonamenti per rischi ed oneri			7)	Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi		
7)	Oneri diversi di gestione	321.882	285.423	8)	Contributi da enti pubblici		51.200
8)	Rimanenze iniziali	666.487	102.435	9)	Proventi da contratti con enti pubblici		
9)	Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali			10)	Altri ricavi, rendite e proventi	68.739	119.012
10)	Utilizzo riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali			11)	Rimanenze finali	837.204	666.487
	TOTALE	9.706.404	8.909.232		TOTALE	10.531.784	10.530.712
	Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-)					825.380	1.621.480

Bilancio al 31/12/2024

Rendiconto Gestionale

	ONERI E COSTI	31/12/2024	31/12/2023		PROVENTI E RICAVI	31/12/2024	31/12/2023
B)	Costi e oneri da attività diverse			B)	Ricavi, rendite e proventi da attività diverse		
	TOTALE	0	0		TOTALE	0	0
Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)						0	0
C)	Costi e oneri da attività di raccolta fondi				Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi		
	TOTALE	0	0		TOTALE	0	0
Avanzo/disavanzo attività di raccolta fondi (+/-)						0	0
D)	Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali				Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali		
1)	Su rapporti bancari	802	855	1)	Da rapporti bancari	72.487	34.731
2)	Su prestiti			2)	Da altri investimenti finanziari	28.176	15.075
3)	Da patrimonio edilizio			3)	Da patrimonio edilizio		
4)	Da altri beni patrimoniali			4)	Da altri beni patrimoniali		
5)	Accantonamenti per rischi e oneri			5)	Altri proventi		
6)	Altri oneri	26.946	27.312				
	TOTALE	27.748	28.167		TOTALE	100.663	49.806
Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali (+/-)						72.915	21.639
E)	Costi e oneri di supporto generale			E)	Proventi di supporto generale		
1)	Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	34.156	27.155	1)	Proventi da distacco del personale	77.201	80.842
2)	Servizi	234.137	199.580	2)	Altri proventi di supporto generale	5.546	
3)	Godimento beni di terzi	29.298	19.262				
4)	Personale	733.404	689.956				
5)	Ammortamenti	101.825	70.299				

Bilancio al 31/12/2024

Rendiconto Gestionale

	ONERI E COSTI	31/12/2024	31/12/2023		PROVENTI E RICAVI	31/12/2024	31/12/2023
5) bis	Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali ed immateriali						
6)	Accantonamenti per rischi ed oneri						
7)	Altri oneri	5.734	7.020				
9)	Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali						
10)	Utilizzo riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali						
	TOTALE	1.138.554	1.013.272		TOTALE	82.747	80.842
	TOTALE ONERI E COSTI	10.872.706	9.950.671		TOTALE PROVENTI E RICAVI	10.715.194	10.661.360
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)						-157.512	710.689
				Imposte		75	113
Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)						-157.587	710.576

	COSTI FIGURATIVI	31/12/2024	31/12/2023		PROVENTI FIGURATIVI	31/12/2024	31/12/2023
1)	Da attività di interesse generale	4.437.777	4.251.770	1)	Da attività di interesse generale	4.437.777	4.251.770
2)	Da attività diverse			2)	Da attività diverse		
	TOTALE	4.437.777	4.251.770		TOTALE	4.437.777	4.251.770

SCHEMI DI BILANCIO

Fondazione OSF ETS

Bilancio al 31/12/2024 Stato Patrimoniale

	ATTIVO	31/12/2024	31/12/2023
A)	QUOTE ASSOCIATIVE O APPORTI ANCORA DOVUTI	0	0
B)	IMMOBILIZZAZIONI		
I	IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		
4)	Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	300	320
	TOTALE	300	320
II	IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI		
1)	Terreni e fabbricati		
	a) Terreni e fabbricati	5.680.595	5.154.992
	b) Terreni e fabbricati destinati alla vendita	3.042.965	2.506.875
3)	Attrezzature	17.947	
4)	Altri beni	27.305	25.266
	TOTALE	8.768.812	7.687.133
III	IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE		
1)	Partecipazioni in		
	b) imprese collegate	1	1
	c) altre imprese	50.000	50.000
3)	Altri titoli	123.623.253	116.036.234
	TOTALE	123.673.254	116.086.235
	TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	132.442.366	123.773.688
C)	ATTIVO CIRCOLANTE		
I	RIMANENZE		
4)	Prodotti finiti e merci	23.644	
	TOTALE	23.644	0
II	CREDITI		
9)	Crediti tributari		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	57.970	68.667
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
12)	Verso altri		

Bilancio al 31/12/2024 Stato Patrimoniale

	ATTIVO	31/12/2024	31/12/2023
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	126.807	10.878
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	20	20
	TOTALE	184.797	79.565
IV	DISPONIBILITÀ LIQUIDE		
1)	Depositi bancari e postali	17.152.704	17.881.610
3)	Denaro e valori in cassa	2.890	3.307
	TOTALE	17.155.594	17.884.917
	TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	17.364.035	17.964.482
D)	RATEI E RISCONTI ATTIVI	89.457	113.536
	TOTALE ATTIVO	149.895.858	141.851.706

	PASSIVO	31/12/2024	31/12/2023
A)	PATRIMONIO NETTO		
I	FONDO DI DOTAZIONE DELL'ENTE	103.291	103.291
II	PATRIMONIO VINCOLATO		
1)	Riserve statutarie		
2)	Riserve vincolate per decisione degli organi istituzionali	12.368.703	12.724.898
3)	3) Riserve vincolate destinate da terzi	1.307.068	1.357.068
III	PATRIMONIO LIBERO		
1)	Riserve di utili o avanzi di gestione	86.691.666	75.919.129
2)	Altre riserve		
	a) Incrementi di patrimonio per liberalità	39.399.227	39.399.227
	b) Riserva da arrotondamenti	2	0
IV	AVANZO/DISAVANZO D'ESERCIZIO	8.243.574	10.772.537
	TOTALE	148.113.531	140.276.150
B)	FONDI PER RISCHI E ONERI		
	TOTALE	0	0
C)	TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	459.440	418.057
D)	DEBITI		
7)	Debiti verso fornitori		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	949.456	704.378
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
9)	Debiti tributari		

Bilancio al 31/12/2024

Stato Patrimoniale

	PASSIVO	31/12/2024	31/12/2023
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	63.627	63.056
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
10)	Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	31.206	31.853
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
11)	Debiti verso dipendenti e collaboratori		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	59.750	51.054
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
12)	Altri debiti		
	di cui esigibili entro l'esercizio successivo	102.000	103.483
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
	TOTALE	1.206.039	953.824
E)	RATEI E RISCONTI PASSIVI	116.848	203.675
	TOTALE PASSIVO	149.895.858	141.851.706

Bilancio al 31/12/2024

Rendiconto Gestionale

	ONERI E COSTI	31/12/2024	31/12/2023		PROVENTI E RICAVI	31/12/2024	31/12/2023
A)	Costi e oneri da attività di interesse generale			A)	Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale		
1)	Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	5.855	3.726	1)	Proventi da quote associative e apporti dei fondatori		
2)	Servizi	707.712	704.207	2)	Proventi dagli associati per attività mutuali		
3)	Godimento beni di terzi	51.686	56.246	3)	Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori		
4)	Personale	573.794	565.233	4)	Erogazioni liberali	7.484.234	13.413.720
5)	Ammortamenti	3.256	2.602	5)	Proventi del 5 per mille	61.216	61.941
5) bis	Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali e immateriali			6)	Contributi da soggetti privati	835.000	182.932
6)	Accantonamenti per rischi ed oneri			7)	Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi		
7)	Oneri diversi di gestione			8)	Contributi da enti pubblici		3.250
	a) Erogazioni liberali	9.247.872	10.818.996	9)	Proventi da contratti con enti pubblici		
	b) Altri oneri diversi di gestione	3.203	2.952	10)	Altri ricavi, rendite e proventi	44.467	103.099
8)	Rimanenze iniziali			11)	Rimanenze finali	23.646	
9)	Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	100.000	430.792				
10)	Utilizzo riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	-456.195	-489.366				
	Totale	10.237.183	12.095.388		Totale	8.448.563	13.764.942
	Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-)					-1.788.620	1.669.554

Bilancio al 31/12/2024

Rendiconto Gestionale

	ONERI E COSTI	31/12/2024	31/12/2023		PROVENTI E RICAVI	31/12/2024	31/12/2023
B)	Costi e oneri da attività diverse			B)	Ricavi, rendite e proventi da attività diverse		
	TOTALE	0	0		TOTALE	0	0
Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)						0	0
C)	Costi e oneri da attività di raccolta fondi			C)	Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi		
1)	Oneri per raccolte fondi abituali	1.802.390	1.705.015	1)	Proventi da raccolte fondi abituali	11.927.176	10.979.295
2)	Oneri per raccolte fondi occasionali	89.000	78.689	2)	Proventi da raccolte fondi occasionali	86.801	111.365
3)	Altri oneri			3)	Altri proventi		
	TOTALE	1.891.390	1.783.704		TOTALE	12.013.977	11.090.660
Avanzo/disavanzo attività di raccolta fondi (+/-)						10.122.587	9.306.956
D)	Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali			D)	Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali		
1)	Su rapporti bancari	230.094	155.899	1)	Da rapporti bancari	210.684	150.923
2)	Su prestiti			2)	Da altri investimenti finanziari	2.678.759	1.343.948
3)	Da patrimonio edilizio	583.556	457.071	3)	Da patrimonio edilizio	259.406	565.282
4)	Da altri beni patrimoniali			4)	Da altri beni patrimoniali		
5)	Accantonamenti per rischi e oneri			5)	Altri proventi		
6)	Altri oneri	1.811.170	1.085.842				
	TOTALE	2.624.820	1.698.812		TOTALE	3.148.849	2.060.153
Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali (+/-)						524.029	361.341
E)	Costi e oneri di supporto generale			E)	Proventi di supporto generale		
1)	Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	4.078	3.679	1)	Proventi da distacco del personale		

Bilancio al 31/12/2024

Rendiconto Gestionale

	ONERI E COSTI	31/12/2024	31/12/2023		PROVENTI E RICAVI	31/12/2024	31/12/2023
2)	Servizi	429.534	380.008	2)	Altri proventi di supporto generale		
3)	Godimento beni di terzi	3.298	3.286				
4)	Personale	124.925	128.728				
5)	Ammortamenti	4.101	3.720				
5) bis	Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali e immateriali						
6)	Accantonamenti per rischi ed oneri						
7)	Altri oneri	26.562	28.589				
8)	Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali						
9)	Utilizzo riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali						
	TOTALE	592.498	548.010		TOTALE	0	0
	TOTALE ONERI E COSTI	15.345.891	16.125.914		TOTALE PROVENTI E RICAVI	23.611.389	26.915.755
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)						8.265.499	10.789.841
Imposte						21.925	17.304
Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)						8.243.574	10.772.537

	COSTI FIGURATIVI	31/12/2024	31/12/2023		PROVENTI FIGURATIVI	31/12/2024	31/12/2023
1)	Da attività di interesse generale			1)	Da attività di interesse generale		
2)	Da attività diverse			2)	Da attività diverse		
	TOTALE	0	0		TOTALE	0	0

Relazione dell’Organo di Controllo Bilancio Sociale al 31.12.2024

Associazione Opera San Francesco per i Poveri OdV

RELAZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO
BILANCIO SOCIALE AL 31.12.2024
ASSOCIAZIONE OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI ODV

All'Assemblea dei soci dell'Associazione Opera San Francesco per i Poveri ODV (nel seguito anche Associazione o Associazione OSF)

Il bilancio sociale 2024, che si affianca e integra i tradizionali documenti di comunicazione e rendicontazione diretti agli stakeholder della Associazione, redatto in conformità alle disposizioni di cui all'articolo 14, comma 1 del Decreto legislativo 3 luglio 2017, n.117 (Codice del Terzo Settore) ed in osservanza alle “Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore”, adottate con il Decreto del 4 luglio 2019 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, deve includere una relazione dell'Organo di controllo sulla conformità a tali linee guida e sul monitoraggio dell'osservanza delle finalità di utilità sociale perseguite dalla Associazione.

Tanto premesso, l'Organo di controllo ha predisposto i seguenti documenti:

RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E DEI SUOI ESITI

Ai sensi dell'art. 30 comma 7 del D.lgs. 117/2017, nel corso dell'esercizio 2024 ho svolto l'attività di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale da parte della Associazione Opera San Francesco per i poveri ODV (Associazione), con particolare riguardo alle disposizioni contenute negli artt. 5, 6, 7 e 8 del D.lgs. 117/2017.

Tale monitoraggio, eseguito compatibilmente con il quadro normativo attuale, ha avuto ad oggetto, in particolare, quanto segue:

- la verifica dell'esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di interesse generale di cui all'art. 5, co. 1, per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle indicate nell'art. 5, co. 1, del Codice del Terzo Settore, purché nei limiti delle previsioni statutarie e in base a criteri di secondarietà e strumentalità stabiliti con D.M. 19.5.2021, n. 107;
- il rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico, la cui verifica è stata svolta in base alle Linee guida ministeriali di cui all'art. 7 del Codice del Terzo Settore, adottate con Decreto del 9 giugno 2022, e a un esame complessivo delle norme esistenti e delle *best practice* in uso;
- il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria; l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, co. 3, lett. da a) a e), del Codice del Terzo Settore.

Per quanto concerne il monitoraggio degli aspetti sopra indicati e delle relative disposizioni, si riferiscono di seguito le risultanze dell'attività svolta:

- l'Associazione ha svolto in via esclusiva attività di interesse generale di cui all'art. 5 lett. a), b), c) e s) del D.lgs. 117/2017 nel rispetto delle finalità statutarie;
- l'Associazione non ha svolto attività diverse di cui all'art. 6 del D.lgs. 117/2017;
- l'Associazione non ha posto in essere attività di raccolta fondi così come indicata nell'art. 7 comma 1 del D.lgs. 117/2017 e nelle relative linee guida approvate con D.M. 9.6.2022, nel rispetto dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico. L'Ente non ha effettuato raccolte pubbliche di fondi di cui all'art. 143 del TUIR, comma 3 lett. a) del DPR 917/1986 oggetto di specifica rendicontazione ai sensi dell'art. 20 comma 2 del DPR 606/1973. L'Associazione in relazione alle erogazioni liberali ricevute rispetta i principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico;
- l'Associazione non persegue finalità di lucro, anche soggettivo, ed ha rispettato il divieto di distribuzione, anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve ad associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali di cui all'art. 8, co. 1 e 2 del D.lgs. 117/2017, tenendo conto dell'art. 8, co. 3 lett. da a) a e);
- il patrimonio dell'Associazione, comprensivo di tutte le sue componenti, quali ricavi, rendite, proventi ed entrate comunque denominate, è destinato allo svolgimento delle attività statutarie ai fini dell'esclusivo perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale;
- ai fini del mantenimento della personalità giuridica il patrimonio netto dell'Associazione risultante dal bilancio di esercizio è superiore al limite minimo previsto dall'art. 22 del Codice del Terzo Settore e dallo Statuto.

ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE ALLE LINEE GUIDA DI CUI AL DECRETO 4 LUGLIO 2019 DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Ai sensi dell'art. 30 comma 7 del D.lgs. 117/2017 - Codice del Terzo Settore, ho svolto nel corso dell'esercizio 2024 l'attività di verifica della conformità del bilancio sociale, predisposto dalla "Associazione Opera San Francesco per i poveri ODV", alle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. 4 luglio 2019, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Codice del Terzo Settore.

L'Associazione ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio sociale per l'esercizio 2024 in conformità alle suddette Linee guida.

Firme restando le responsabilità dell'Organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, l'Organo di controllo ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

All'Organo di controllo compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso.

A tale fine, ho verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentano fedelmente l'attività svolta dall'ente e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee guida ministeriali di riferimento. Il mio comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle Norme di comportamento dell'Organo di controllo degli enti del Terzo settore. In questo senso, ho verificato anche i seguenti aspetti:

- conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee guida;
- presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sotto-sezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle Linee guida, salvo adeguata illustrazione delle ragioni che abbiano portato alla mancata esposizione di specifiche informazioni;
- rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle Linee guida.

Sulla base del lavoro svolto si attesta che il bilancio sociale della "Associazione Opera San Francesco per i poveri ODV" è stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee guida di cui al D.M. 4 luglio 2019.

L'Organo di controllo
Dott. Stefano Marzulli

Relazione dell’Organo di Controllo Bilancio Sociale al 31.12.2024

Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS

RELAZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO
BILANCIO SOCIALE AL 31.12.2024
FONDAZIONE OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI ETS

Al Consiglio di Amministrazione della Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS (nel seguito anche Fondazione o Fondazione OSF)

Il bilancio sociale 2024, che si affianca e integra i tradizionali documenti di comunicazione e rendicontazione diretti agli stakeholder della Fondazione, redatto in conformità alle disposizioni di cui all'articolo 14, comma 1 del Decreto legislativo 3 luglio 2017, n.117 (Codice del Terzo Settore) ed in osservanza alle “Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore”, adottate con il Decreto del 4 luglio 2019 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, deve includere una relazione dell’Organo di controllo sulla conformità a tali Linee guida e sul monitoraggio dell’osservanza delle finalità di utilità sociale perseguite dalla Fondazione.

Tanto premesso, l’Organo di controllo ha predisposto i seguenti documenti.

RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E DEI SUOI ESITI

Ai sensi dall’art. 30, co. 7, del Codice del Terzo Settore, ho svolto nel corso dell’esercizio 2024 l’attività di monitoraggio dell’osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale da parte della “Fondazione Opera San Francesco per i poveri ETS”, con particolare riguardo alle disposizioni di cui agli artt. 5, 6, 7 e 8 dello stesso Codice del Terzo Settore.

Tale monitoraggio, eseguito compatibilmente con il quadro normativo attuale, ha avuto ad oggetto, in particolare, quanto segue:

- la verifica dell’esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di interesse generale di cui all’art. 5, co. 1, per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l’esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle indicate nell’art. 5, co. 1, del Codice del Terzo Settore, purché nei limiti delle previsioni statutarie e in base a criteri di secondarietà e strumentalità stabiliti con D.M. 19.5.2021, n. 107;
- il rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico, la cui verifica è stata svolta in base alle Linee guida ministeriali di cui all’art. 7 del Codice del Terzo Settore, adottate con Decreto del 9 giugno 2022, e a un esame complessivo delle norme esistenti e delle *best practice* in uso;
- il perseguimento dell’assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate)

per lo svolgimento dell’attività statutaria; l’osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all’art. 8, co. 3, lett. da a) a e), del Codice del Terzo Settore.

Per quanto concerne il monitoraggio degli aspetti sopra indicati e delle relative disposizioni, si riferiscono di seguito le risultanze dell’attività svolta:

- la Fondazione persegue in via prevalente l’attività di interesse generale di cui all’art. 5, comma 1, lett. a), b), c), d), e) e u) del D.lgs. 117/2017, sostenendo ed organizzando iniziative di solidarietà e assistenza a sostegno delle persone che si trovano in condizioni di disagio e comunque bisogno;
- la Fondazione non ha esercitato attività diverse di cui all’art. 6 del D.lgs. 117/2017;
- la Fondazione ha posto in essere attività di raccolta fondi così come indicata nell’art. 7, comma 1, del D.lgs. 117/2017 e dalle relative linee guida approvate con DM del 9 giugno 2022, organizzando campagne di fundraising, direct marketing e web marketing, nel rispetto dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico. La Fondazione ha effettuato raccolte pubbliche di fondi di cui all’art. 143, comma 3, lett. a) del DPR 917/1986 oggetto di specifica rendicontazione ai sensi dell’art. 20 comma 2 del DPR 600/1973. La Fondazione ha correttamente rendicontato i proventi e i costi di tali attività nella relazione di missione;
- il patrimonio della Fondazione comprensivo di tutte le sue componenti è stato destinato esclusivamente allo svolgimento delle attività statutarie;
- la Fondazione ha rispettato i limiti di cui all’art. 8 comma 3 del D.lgs. 117/2017 in merito al divieto di distribuzione diretta o indiretta di avanzzi e del patrimonio;
- ai fini del mantenimento della personalità giuridica il patrimonio netto risultante dal bilancio di esercizio è superiore al limite minimo previsto dall’art. 22 del Codice del Terzo Settore e dallo Statuto.

ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE ALLE LINEE GUIDA DI CUI AL DECRETO 4 LUGLIO 2019 DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Ai sensi dell’art. 30 comma 7 del D.lgs. 117/2017 - Codice del Terzo Settore, ho svolto nel corso dell’esercizio 2024 l’attività di verifica della conformità del bilancio sociale, predisposto dalla “Fondazione Opera San Francesco per i poveri ETS”, alle Linee guida per la redazione del bilancio

sociale degli enti del Terzo settore, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. 4 luglio 2019, secondo quanto previsto dall’art. 14 del Codice del Terzo Settore.

La “Fondazione Opera San Francesco per i poveri ETS” ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio sociale per l’esercizio 2024 in conformità alle suddette Linee guida.

Ferma restando le responsabilità dell’Organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, l’Organo di controllo ha la responsabilità di attestare, come previsto dall’ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

All’Organo di controllo compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d’esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso.

A tale fine, ho verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentino fedelmente l’attività svolta dall’ente e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee guida ministeriali di riferimento. Il mio comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle Norme di comportamento dell’Organo di controllo degli enti del Terzo settore. In questo senso, ho verificato anche i seguenti aspetti:

- conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all’articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee guida;
- presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sotto-sezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle Linee guida, salvo adeguata illustrazione delle ragioni che abbiano portato alla mancata esposizione di specifiche informazioni;
- rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle Linee guida.

Sulla base del lavoro svolto si attesta che il bilancio sociale della “Fondazione Opera San Francesco per i poveri ETS” è stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee guida di cui al D.M. 4 luglio 2019.

L’Organo di controllo

Direttore Amministrativo

APPENDICE

Le modalità di coinvolgimento degli stakeholder

Gli ospiti sono gli **stakeholder primari** per il sistema OSF e ne giustificano l'esistenza. È infatti rispondendo ai bisogni degli ospiti che l'Associazione e la Fondazione realizzano i propri scopi statutari. Gli **stakeholder attivatori** sono tutte quelle persone che, attraverso il proprio impegno, rendono possibile la realizzazione delle attività a favore dei beneficiari. Si tratta dei **dipendenti, dei collaboratori e dei volontari** che mettono a disposizione il proprio tempo, le proprie competenze professionali e un'autentica motivazione nelle attività a diretto contatto con gli ospiti, e in quelle di natura istituzionale e amministrativa. Tra gli **stakeholder attivatori** rientrano, inoltre, i **fornitori** e gli **enti partner**. Nel perseguimento della propria missione, **OSF** è supportata dalle relazioni con numerosi **stakeholder abilitatori**. All'interno di tale categoria sono compresi i **sostenitori** (donatori individuali, aziende, enti e fondazioni) e gli **enti** e le **istituzioni**, di natura religiosa e non, con cui collabora, si rapporta e lavora in rete.

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	DESCRIZIONE	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
STAKEHOLDER PRIMARI		
Beneficiari dei servizi (ospiti, pazienti, famiglie)	Rappresentano il fulcro delle attività di OSF e a loro sono indirizzati i servizi e le attività con l'obiettivo di garantire accoglienza, soddisfare bisogni primari legati allo stato di indigenza, e favorire la tutela della salute, l'autonomia e l'inclusione sociale.	• Sportello Accoglienza • Sportelli tematici (<i>Legale, Orientamento al Lavoro, Segretariato Sociale, Psicologico</i>) • Indagini ad hoc • Monitoraggio dei dati sulla fruizione dei servizi
STAKEHOLDER ATTIVATORI		
Componenti della governance, dipendenti e collaboratori	Prestano competenze e passione a favore della realizzazione della missione. Sono impiegati nel coordinamento dei servizi e nella gestione delle attività trasversali a supporto.	• Accompagnamento dedicato per i neoassunti • Incontri one-to-one e open day • Gruppo di comunicazione interna • Mappatura del fabbisogno di formazione • Programmi di sviluppo organizzativo
Volontari	Mettono a disposizione il proprio tempo, le competenze e la propria passione per concorrere all'erogazione dei servizi. Assicurano un impegno continuativo settimanale e sono parte integrante del modello di intervento di OSF.	• Definizione congiunta del programma individuale di volontariato • Addestramento e formazione • Monitoraggio della soddisfazione in relazione al ruolo ricoperto e servizio presidiato • Festa annuale dei volontari ed eventi dedicati
Fornitori	Collaborano con l'Ente, fornendo competenze, prodotti e servizi funzionali al perseguimento della missione e alla realizzazione delle attività.	• Progetti continuativi • Monitoraggio di non conformità

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	DESCRIZIONE	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
STAKEHOLDER ATTIVATORI		
Enti partner	Sono Fondazioni o Enti legati a OSF da rapporti di collaborazione nel contrasto alla povertà e nella tutela delle persone in condizione di marginalità.	• Accordi di collaborazione • Dialogo continuativo • Co-progettazione di servizi
STAKEHOLDER ABILITATORI		
Sostenitori	Individui, enti o fondazioni che, condividendo le finalità di OSF, ne sostengono le attività operative o contribuiscono a rendere possibile l'erogazione dei servizi.	• Monitoraggio continuativo • Iniziative di comunicazione e coinvolgimento • Eventi e manifestazioni • Notiziario periodico
Istituzioni pubbliche	Conferiscono contributi su specifici progetti e contribuiscono a definire l'infrastruttura istituzionale per l'operatività di OSF.	• Incontri dedicati • Tavoli di lavoro • Condivisione progetti innovativi
Istituzioni religiose	Consentono a OSF di restare salda nei propri valori fondativi attraverso l'accompagnamento spirituale. Supportano il governo di OSF e orientano le attività di sviluppo.	• Rappresentanza interna di ordini religiosi • Sviluppo di progetti congiunti
Collettività, media, sistema scolastico	Sono destinatari delle iniziative di sensibilizzazione e cambiamento culturale. Amplificano i messaggi dando visibilità alle attività di missione e ai bisogni dei beneficiari di OSF.	• Indagini periodiche di agenzie specializzate • Attività di ufficio stampa • Progetti di coinvolgimento • Servizi aperti e visite

TABELLA CORRISPONDENZE

Ai sensi dell'art. 6 del decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali recante l'Adozione delle linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo.

AMBITI	INDICATORI	CORRISPONDENZA	
		ASSOCIAZIONE OSF	FONDAZIONE OSF
Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale	Standard adottati, cambiamenti significativi nel perimetro o nei metodi di misurazione e altre informazioni sul processo di redazione	Nota metodologica, pp. 9-10	Nota metodologica, pp. 9-10
Informazioni generali sull'ente	Anagrafica, forma giuridica	pp. 16; 22; Colophon (p. 146)	pp. 16; 25; Colophon (p. 146)
	Sedi e aree territoriali di operatività	pp. 20-21	pp. 20-21

AMBITI	INDICATORI	CORRISPONDENZA	
		ASSOCIAZIONE OSF	FONDAZIONE OSF
Informazioni generali sull'ente	Valori e finalità perseguite	pp. 16-19	pp. 16-19; 25
	Attività statutarie e altre attività	pp.15; 19; 34-81	pp. 19; 25; 102-115
	Collegamenti con altri Enti	pp. 16-17; 59-79; 99; 138-139	pp. 16-17; 102-109; 113-115; 138-139
	Contesto di riferimento	pp. 14-15	pp. 14-15
Struttura, governo e amministrazione	Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	pp. 22-24; 29-31	pp. 25-31
	Aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione	pp. 22-24; 29-31; 90-92; 138-139	pp. 25-31; 90-92; 138-139
	Mappatura dei principali stakeholder e modalità di coinvolgimento	pp. 142-143	pp. 142-143
Persone che operano per l'ente	Tipologie, consistenza e composizione del personale	pp. 84-88	pp. 84; 89-90
	Tipologie, consistenza e composizione dei volontari	pp. 95-99	Fondazione non si avvale della collaborazione di volontari
	Attività di formazione e valorizzazione	pp. 90-92	pp. 90-91; 93
	Contratto di lavoro applicato ai dipendenti	p. 88	p. 90
	Natura delle attività svolte dai volontari	pp. 95-99	Fondazione non si avvale della collaborazione di volontari
	Struttura dei compensi, delle retribuzioni e delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari	Consiglio direttivo: p. 23 Non sono previsti emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti Organo di controllo: p.24 Volontari: Non sono previste retribuzioni. Ai volontari sono rimborsate soltanto le spese effettivamente sostenute e documentate per l'attività prestata, entro limiti massimi e alle condizioni preventivamente stabilite dall'ente	Consiglio di Amministrazione: p. 26 Non sono previsti emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti Organo di Controllo: p. 27
	Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'Ente	Nella differenza retributiva tra lavoratori dipendenti viene rispettato il rapporto uno a otto ai sensi dell'art. 16 del D.lgs. n. 117/2017	Nella differenza retributiva tra lavoratori dipendenti viene rispettato il rapporto uno a otto ai sensi dell'art. 16 del D.lgs. n. 117/2017

AMBITI	INDICATORI	CORRISPONDENZA	
		ASSOCIAZIONE OSF	FONDAZIONE OSF
Obiettivi e attività	Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività	pp. 36-81	pp. 102-115
	Informazioni sul possesso di certificazioni di qualità	Non sono presenti certificazioni di qualità	Non sono presenti certificazioni di qualità
	Livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati	Lettera del Presidente; pp. 32-33	Lettera del Presidente; pp. 32-33
	Elementi e fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni	Lettera del Presidente; pp.14-15; 32-33	Lettera del Presidente; pp.14-15; 32-33
Situazione economico-finanziaria	Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	pp. 115; 118-122; 129-131	pp. 109-114; 122-124 135-137
	Specifiche informazioni sull'attività di raccolta fondi	Associazione non svolge attività di raccolta Fondi	pp. 102; 109-113; 122-124 135-137
	Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse ed azioni messe in campo	Nessuna segnalazione	Nessuna segnalazione
Altre informazioni	Contenziosi e controversie in corso rilevanti ai fini della rendicontazione sociale	Non sono presenti contenziosi o controversie	p. 115
	Altre informazioni di natura non finanziaria	p. 85 Ripartizione dei dipendenti per genere p. 90-91 Benessere dei dipendenti p. 95-97 ripartizione dei volontari per genere pp.118-121 Ripartizione del valore economico generato, distribuito e trattenuto p. 121-122 Costi e proventi figurativi	p. 89 Ripartizione dei dipendenti per genere pp. 90-91 Benessere dei dipendenti pp. 102-109 Comunicazione e relazione con i media p. 115 L'attività erogativa di Fondazione OSF pp. 122-123 Ripartizione del valore economico generato, distribuito e trattenuto
	Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero di partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate	p. 23	pp. 26-27
Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	Modalità di effettuazione ed esiti	Non sono state riscontrate criticità (si veda relazione pp. 138-139)	Non sono state riscontrate criticità (si veda relazione pp. 140-141)

**Associazione
Opera San Francesco
per i Poveri OdV**

corso Concordia, 3
20129 Milano
Telefono 0277122400
Fax 0277122410
osf@operasanfrancesco.it

C. F. : 97051510150

**Fondazione
Opera San Francesco
per i Poveri ETS**

viale Piave, 2
20129 Milano
Telefono 0277122400
Fax 0277122410
osf@operasanfrancesco.it

C. F. : 97176630156

Il presente documento è scaricabile dal sito operasanfrancesco.it

Responsabile scientifico:

Clodia Vurro, Professoressa Ordinaria di Economia e
Gestione delle Imprese

Assistenza tecnico-scientifica e coordinamento:

Stefano Romito, Ricercatore di Economia e Gestione delle Imprese

Editore: Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS

Art Direction: Rossano Nava

Fotografia: Isabella Balena, Elena Di Vincenzo, Luca Meola, Dino Zanolin

Tipografia: Grafiche ATA snc - Paderno Dugnano, Milano





Viale Piave, 2 - 20129 Milano | Telefono 0277122400 - Fax 0277122410
osf@operasanfrancesco.it - operasanfrancesco.it

Seguici sui social:    