



FONDAZIONE OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI ETS

BILANCIO SOCIALE 2025





FONDAZIONE OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI ETS

BILANCIO SOCIALE **2025**

SOMMARIO

Lettera del Direttore	6
Nota metodologica	8
1 IDENTITÀ	10
1.1 Lo scenario di riferimento	12
1.2 Opera San Francesco per i Poveri	14
1.3 Il sistema di governo	17
1.4 Articolazione organizzativa e processi di gestione	20
1.5 Le direzioni di sviluppo	22
2 SOSTEGNO E INCLUSIONE	26
2.1 Le attività della Fondazione Opera San Francesco per i Poveri	28
2.2 Il Servizio Accoglienza	36
2.3 I Servizi Primari	40
2.4 I Servizi di Secondo Livello	64
2.5 Le Attività Erogative	87
3 DIPENDENTI E VOLONTARI	88
3.1 I dipendenti di OSF	90
3.2 Gli sviluppi dell'organizzazione e del personale	96
3.3 La formazione dei dipendenti	97
3.4 I volontari di OSF	100
3.5 Volontariato aziendale	105
4 LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI	108
4.1 Le attività di comunicazione	110
4.2 La rete di solidarietà a supporto della missione	116
4.3 I proventi da attività finanziarie e patrimoniali	121
5 IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	122
5.1 Il valore economico generato e distribuito	124
5.2 Relazione dell'Organo di Controllo	128
5.3 Appendice	132

LETTERA DEL DIRETTORE

Carissime e Carissimi, pubblichiamo il Bilancio Sociale 2025 della Fondazione Opera San Francesco per i Poveri nell'ottavo Centenario della morte di San Francesco, che noi Frati chiamiamo il suo "Transito". Mi piace in questo contesto riscoprire le nostre radici profonde.

OSF attinge i propri valori carismatici fondamentali dalla visione della persona umana proposta da Gesù nel suo Vangelo, interpretata da Francesco di Assisi, attualizzata dalla vita e dall'opera di Fra Cecilio Cortinovis, fondatore di OSF.

In questa visione della persona, accolta nella sua singolarità e nella sua dimensione relazionale-comunitaria, ogni singolo essere umano vale tutto l'Amore di Dio, vale quanto tutta l'umanità intera e merita tutta la tenerezza, l'accoglienza e l'assistenza possibili.

Questo riconoscimento del valore indiscutibile e primario di ogni vita umana permette ad OSF di essere in sintonia profonda con tutte le conquiste umanistiche proprie delle diverse culture, a partire dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'uomo del 1948 fino alla Dichiarazione di Abu Dhabi del 2019.

OSF intende riservare una attenzione particolare all'ascolto del patrimonio spirituale e umano dei suoi beneficiari, alla accoglienza delle loro radici culturali e religiose, alla cura delle loro relazioni interpersonali spesso ferite da eventi di vita drammatici e ingiusti.

Tutto questo si traduce nella scelta di mettere in atto le migliori pratiche per attuare una promozione

umana globale delle persone in povertà che si affidano ad OSF.

Abbiamo quindi rafforzato la scelta strategica di promuovere, accanto alla soddisfazione dei bisogni primari immediati, l'attenzione e la cura del bisogno e della storia di ciascuno. Ci siamo attivati per mettere sempre più al centro la singola persona dell'Ospite, adattando e rimodulando i servizi in base alle sue esigenze.

Abbiamo incrementato l'attenzione alle persone più fragili, non solo nella Mensa di Velasquez ma anche nel Servizio Docce in Corso Concordia. Il Giovedì mattina sono state infatti introdotte e via via potenziate le Docce assistite per i nostri Ospiti che non riuscirebbero a lavarsi in autonomia. È stata strutturata la presenza di una Infermiera Professionale accanto ai volontari di Docce e Guardaroba.

L'intensificazione della premura nei confronti delle persone già seguite nei nostri servizi si è confrontata con un lieve calo degli accessi. Questo è dovuto ad alcune cause che abbiamo individuato.

L'anno che abbiamo vissuto ha registrato una diminuzione del 26% degli ingressi irregolari nell'Unione europea (dati Frontex del 15 gennaio 2026). A questo dato aggiungiamo che la nostra Mensa di Velasquez è passata dai circa seicento pasti erogati fino a giugno 2025 agli attuali 300 pasti giornalieri. Abbiamo dovuto ridimensionare il numero dei beneficiari accolti per problemi oggettivi di

sicurezza e perché abbiamo pensato di privilegiare le persone più fragili per età o per problematiche sanitarie in carico al Poliambulatorio, attiguo alla Mensa.

A fronte del leggero calo di nuovi beneficiari che hanno richiesto una nuova tessera abbiamo verificato un significativo aumento delle richieste di accoglienza nei diversi servizi da parte di persone già tesserate, confermando così il fatto che per un numero sempre più alto di singoli e di famiglie la povertà è ormai una condizione strutturale, permanente.

La Psicologia-Psichiatria non si è più limitata ad essere un servizio singolo ma ha assunto la nuova configurazione di "Area di Psicologia e Psichiatria" in quanto la sua azione riguarda sempre di più in modo trasversale tutti i servizi di OSF e ha quindi bisogno di una nuova collocazione.

Si è intensificato il lavoro di rete con gli enti del territorio e col Comune di Milano in particolare sul tema della emergenza abitativa.

Abbiamo scelto di proseguire e intensificare il sostegno ad altri Enti da noi accreditati, in Italia e all'estero, che si prendono cura della povera gente secondo la nostra visione e il nostro stile.

Lo sviluppo guidato della struttura organizzativa ha continuato ad essere una priorità con l'obiettivo di migliorare l'efficienza, formalizzare le procedure e definire sempre più chiaramente ruoli e responsabilità.

Sentiamo forte la chiamata alla responsabilità di fronte alle nuove povertà che avanzano nel mondo e che vediamo espresse nei volti e nei racconti dei nostri Ospiti.

Vogliamo crescere nell'arte di accogliere, ascoltare, condividere, avviare insieme percorsi di rinascita e di bellezza umana, mettendoci cuore, passione e professionalità come ci hanno insegnato Fra Cecilio e l'Ing. Emilio Grignani che hanno "messo al mondo" Opera San Francesco per i Poveri.



Fra Marcello Longhi
Direttore, Consigliere e Vice Presidente
Fondazione Opera San Francesco per i Poveri

NOTA METODOLOGICA

Con il Bilancio Sociale 2025, la Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS prosegue nel percorso di miglioramento del sistema di rilevazione, misurazione e comunicazione dei risultati raggiunti, confermando l'impegno dell'Ente a garantire la massima trasparenza nei confronti di tutti i propri stakeholder. Il processo di rendicontazione si fonda sulla condivisione dei dati e delle informazioni rilevanti relativi a tutti gli ambiti di operatività, le attività realizzate, gli obiettivi futuri e le modalità di impiego delle risorse per il raggiungimento della missione.

Il perimetro delle attività di rendicontazione si estende a tutte le attività della Fondazione che a partire dal 1° gennaio 2025, attraverso un'operazione di cessione di ramo d'azienda, includono anche tutte le attività di servizio alle persone bisognose che erano gestite da Associazione Opera San Francesco per i Poveri ODV. Con l'unificazione anche tutto il personale di Associazione OSF, i contratti e le obbligazioni in essere sono confluiti in Fondazione OSF.

Il Bilancio Sociale è redatto in conformità con il D.M. 4 luglio 2019 recante le "Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore" La Tabella delle Corrispondenze rispetto alle Linee Guida è riportata in appendice. Inoltre, con particolare riferimento al processo seguito, alle informazioni generali sull'Ente e alla dimensione economica e sociale delle attività, la redazione del Bilancio Sociale ha fatto riferimento ai GRI Sustainability Reporting Standards (GRI universal e topic standard), definiti dall'organizzazione Global Reporting Initiative (GRI) per comunicare gli impatti economici, sociali e ambientali delle proprie attività.

L'aver adottato standard nazionali e internazionali a supporto della misurazione degli indicatori si pone nell'ottica di favorire la comparabilità

dei risultati raggiunti nel tempo da Fondazione. I dati sono comunicati con trasparenza, citando le fonti e le modalità di raccolta, mostrando, ove possibile, l'andamento su temporale triennale (2023-2025). Il periodo di riferimento per i dati 2025 segue l'anno solare dal 1° gennaio al 31 dicembre. Per migliorare la chiarezza, i dati quantitativi sono commentati nel testo e sono corredati da testimonianze.

In linea con i principi di autonomia e neutralità nella presentazione dei risultati, Fondazione OSF si è avvalsa del supporto tecnico-scientifico di AGS Advisory, sotto la supervisione scientifica della Prof.ssa Clodia Vurro, del Dott. Stefano Romito e della Dott.ssa Anna Marrucci. Al gruppo di ricerca, OSF ha fornito i propri dati con trasparenza, assicurandone l'attendibilità. Il processo di redazione ha coinvolto i referenti di Fondazione OSF con l'obiettivo di ricostruire i principali cambiamenti intervenuti nel corso dell'anno, definire congiuntamente gli indicatori quantitativi da monitorare e sistematizzare le informazioni qualitative più rilevanti. Il coinvolgimento interno ha inoltre consentito di mappare le principali modalità di dialogo già attive con gli stakeholder, ponendo le basi per un progressivo consolidamento dell'approccio alla rendicon-

tazione sociale. Il Bilancio Sociale è stato esaminato dall'Organo di Controllo che ne ha attestato la conformità alle Linee Guida e, come previsto dallo Statuto è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fondazione OSF in data 28 maggio 2026.

Il Bilancio Sociale si struttura in 5 capitoli, seguiti dalla Tabella delle Corrispondenze con il decreto. Il Capitolo 1 è dedicato all'identità di Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS. Si apre con un'analisi dello scenario di riferimento, che restituisce un quadro aggiornato del fenomeno della povertà in Italia e, in particolare, a Milano, e prosegue con la descrizione della Fondazione, della sua storia, della missione e dei valori che ne orientano l'azione. Il capitolo presenta il sistema di governo, l'articolazione organizzativa e i processi di gestione, fino a chiudere con un approfondimento sulle direzioni di sviluppo che hanno orientato le attività nel corso dell'anno e che guidano la pianificazione futura.

Il Capitolo 2 descrive le attività di sostegno e inclusione realizzate dalla Fondazione a favore delle persone bisognose, povere ed emarginate. Dopo una presentazione sintetica delle attività svolte nel corso dell'anno, il capitolo presenta in modo articolato i diversi servizi: l'Accoglienza,

il primo punto di accesso e di orientamento; i Servizi Primari (Mensa, Docce, Guardaroba, Centro Raccolta e Poliambulatorio); i servizi di secondo livello (Servizio di Psicologia e Psichiatria, Area Sociale e Fondo Prendiamoci Cura), pensati per affrontare fragilità più articolate attraverso percorsi personalizzati di presa in carico. Il capitolo si chiude con il dettaglio delle attività erogative a favore di Enti e Organizzazioni operanti, in Italia e all'estero, negli ambiti della missione.

Il Capitolo 3 è dedicato alle persone che danno forma all'impegno quotidiano di OSF: dipendenti, collaboratori e volontari. Il capitolo descrive la composizione dell'organico, gli sviluppi dell'organizzazione e del personale, le iniziative di formazione, la rete dei volontari, i percorsi formativi loro dedicati e le esperienze di volontariato aziendale.

Il Capitolo 4 illustra le attività di comunicazione e raccolta fondi, che rappresentano un ambito centrale per sostenere la missione e mantenere viva la relazione con i sostenitori. Vengono presentate le strategie di comunicazione, l'utilizzo dei canali tradizionali e digitali, le iniziative di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza e al mondo della scuola, nonché la rete di solidarietà che alimenta

la raccolta fondi attraverso donatori individuali, aziende, fondazioni, lasciti testamentari e 5x1000. Chiudono il capitolo i proventi derivanti dalle attività finanziarie e patrimoniali, gestite secondo criteri etici e di esclusione coerenti con i valori dell'Ente.

Il Capitolo 5, infine, fornisce una sintesi della solidità gestionale della Fondazione, presentando i risultati economico-finanziari attraverso la ripartizione di proventi e oneri per area di gestione e l'avanzo d'esercizio, in continuità con i dati presentati nella Relazione di Missione e nel Bilancio Economico.



1

Identità

- 1.1 LO SCENARIO DI RIFERIMENTO
- 1.2 OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI
- 1.3 IL SISTEMA DI GOVERNO
- 1.4 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA E PROCESSI DI GESTIONE
- 1.5 LE DIREZIONI DI SVILUPPO

LO SCENARIO DI RIFERIMENTO



Il fenomeno della povertà in Italia interessa in maniera trasversale territori e fasce della popolazione, pur con intensità differenti. Secondo le elaborazioni dell'Istat, realizzate a partire dai dati raccolti nel 2024 nell'indagine *La povertà in Italia - Anno 2024*, **le famiglie in condizione di povertà assoluta** sono oltre **2,2 milioni**, pari all'8,4% del totale delle famiglie residenti, mentre **gli individui** sono oltre **5,7 milioni**, pari al 9,8% della popolazione. Si tratta di valori sostanzialmente in linea con quelli dell'anno precedente, che confermano il consolidarsi del fenomeno su livelli di incidenza elevati. Se osservati in una prospettiva più ampia, questi dati mostrano infatti come la povertà assoluta si sia progressivamente stabilizzata su valori ben più alti rispetto a quelli di dieci anni fa: nell'ultimo decennio il numero delle persone in condizione di povertà assoluta è aumentato di circa 1,5 milioni. Permangono, pur assottigliandosi, differenze territoriali rilevanti: il Sud Italia continua a registrare i livelli più elevati di incidenza, ma è nelle aree del Nord che si osservano gli incrementi più marcati nel decennio.

La connotazione geografica della povertà e dell'esclusione sociale, soprattutto nelle forme più estreme di marginalità, mostra una forte concentrazione nei conte-

sti urbani. Secondo i risultati preliminari dell'indagine sulle persone senza dimora nei 14 comuni centrali delle aree metropolitane, coordinata dall'Istat in collaborazione con la Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora (FIOPSD) e realizzata all'inizio del 2026, il numero di persone senza dimora nei territori considerati è pari a 10.037. Il valore assoluto più elevato si registra a Roma (2.621 persone), seguita da Milano (1.641 persone), che si colloca quindi al secondo posto pur avendo una popolazione residente inferiore a quella della Capitale. Proprio **la città di Milano rappresenta un caso emblematico**. Da un lato continua ad essere uno dei principali motori economici del Paese e polo di attrazione per investimenti, imprese e popolazione ad alta capacità di spesa; dall'altro, registra una crescente pressione sociale legata all'aumento del costo della vita e, in particolare, per l'accesso all'abitazione e ai beni essenziali. Si determina così una situazione sempre più polarizzata, in cui convivono condizioni di elevata ricchezza e una quota crescente di popolazione che sperimenta situazioni di vulnerabilità economica, abitativa e relazionale. Tale vulnerabilità non riguarda soltanto le persone ai margini estremi, ma coinvolge in misura crescente anche

individui e famiglie che, pur disponendo di un'occupazione, non riescono a mantenere condizioni di vita dignitose.

Il tema della povertà assume dunque sfaccettature differenti, richiedendo a quanti si occupano di aiutare le persone in difficoltà di confrontarsi con una platea eterogenea composta sia da persone in situazione di marginalità estrema, sia da quanti vivono in condizioni di povertà relativa o di forte rischio di impoverimento. Tra questi rientrano i lavoratori poveri, le famiglie numerose o monoreddito, le persone con bassi livelli di istruzione, gli anziani soli e quanti vivono situazioni di precarietà abitativa. Le stime del rapporto *ISTAT sulla Povertà in Italia - Anno 2024*, mostrano che **oltre 1 lavoratore su 10 è a rischio di povertà** e che le persone in questa condizione sono comprese tra 2,3 e 2,4 milioni.

Sempre più spesso, inoltre, alla condizione di povertà si associano altri bisogni legati al vissuto dei singoli: esperienze migratorie, eventi traumatici, dipendenze, rotture familiari, problemi di salute e condizioni di isolamento generano frequentemente necessità ulteriori, che riguardano la cura psicologica o psichiatrica, l'assistenza sanitaria, il supporto legale, l'orientamento nella ricerca di un lavoro stabile e

il sostegno nell'accesso a un alloggio adeguato. Il rapporto *Fuori campo. Lo sguardo della prossimità* mostra che oltre una persona su due fra quelle che si rivolgono alla Caritas presenti almeno due forme di disagio contemporaneamente e che i bisogni espressi siano sempre più spesso multidimensionali. **Alla fragilità economica si intrecciano infatti problemi abitativi, lavorativi, relazionali, sanitari ed educativi**, che rendono i percorsi di uscita dalla povertà più complessi e meno lineari.

A partire dalla consapevolezza di questa complessità **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 di intervento orientati al benessere complessivo della persona, 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) offre, senza scopo di lucro e con finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, **assistenza gratuita e prima accoglienza a favore di poveri, emarginati e, in generale, delle persone bisognose, senza distinzione di etnia, cultura, religione e lingua**. OSF è stata fondata a Milano dai Frati Minori Cappuccini nel 1959, su impulso di fra Cencilio Cortinovis e grazie alla generosità del dottor Emilio Grignani, che rese possibile la realizzazione della prima Mensa, pensata per accogliere in modo dignitoso chi aveva bisogno di un luogo dove consumare un pasto caldo.

Tenendo sempre fede al principio ispiratore del carisma francescano, secondo il quale ogni persona deve essere accolta, senza alcuna discriminazione, come un fratello o una sorella, il modello di carità organizzata di OSF si è rafforzato nel tempo attraverso il progressivo ampliamento del perimetro delle attività. Al primo storico servizio di Mensa si sono affiancati i servizi di Docce e Guardaroba, sostenuti dal Centro Raccolta per la selezione e la distribuzione degli indumenti donati. Successivamente, con l'apertura della sede di via Antonello da Messina, OSF ha ampliato ulteriormente la propria capacità di risposta, attraverso



l'inaugurazione del Poliambulatorio e di un secondo servizio Mensa, oggi destinato in particolare alle persone più fragili. In risposta all'evoluzione dei bisogni delle persone accolte e ai mutamenti sociali, **OSF ha affiancato ai servizi per soddisfare i bisogni**

primari, una rete di servizi dedicati alla gestione delle situazioni più complesse. Si sono così sviluppate **attività orientate** al sostegno psicologico e psichiatrico, **al raggiungimento dell'autonomia attraverso percorsi individualizzati** che possono integrare progetti di hou-

sing, segretariato sociale e orientamento alla formazione e al lavoro, coadiuvati da interventi di sostegno economico. L'attuale modello di intervento di OSF, pur mantenendo centrale la risposta ai bisogni primari, si è strutturato per offrire aiuto a quanti mostrano fragilità più

articolate attraverso percorsi multidisciplinari di ascolto, presa in carico e accompagnamento che si protraggono nel tempo. In coerenza con la propria missione, OSF sostiene inoltre, attraverso erogazioni anche altri enti e organizzazioni non profit che operano a favore delle

persone bisognose, contribuendo così a promuovere interventi di assistenza e solidarietà sociale anche oltre il perimetro delle attività direttamente gestite.

Oggi **OSF ha 4 sedi distribuite nella città di Milano** in cui si svolgono le attività destinate alle persone accolte e le funzioni di supporto. Nell'area compresa tra corso Concordia, viale Piave e via Kramer si concentra il nucleo storico e operativo dell'Ente: qui si trovano la storica Mensa Concordia, il Servizio Accoglienza, principale punto di accesso ai servizi, i servizi di Docce e Guardaroba, l'Area Sociale, il Fondo Prendiamoci Cura e gli uffici di supporto organizzativo, amministrativo e di gestione dei volontari. In prossimità di quest'area, in viale Bianca Maria, sono inoltre presenti gli uffici dedicati ai donatori, alla comunicazione e marketing, ai sistemi informativi e alla gestione del personale. La sede di via Antonello da Messina ospita invece la Mensa Velasquez, il Servizio Accoglienza di Velasquez, il Poliambulatorio e il Servizio di Psicologia e Psichiatria. In via Vallazze si trova il Centro Raccolta, che svolge una funzione essenziale di ricezione, selezione e distribuzione dei beni donati dai cittadini.

Tutte le attività di OSF sono gestite dalla Fondazione Opera San Francesco per i

IL SISTEMA DI GOVERNO

Poveri ETS. In precedenza, le attività di servizio alla persona facevano capo all'Associazione Opera San Francesco per i Poveri OdV, mentre quelle relative alla comunicazione istituzionale e alla raccolta fondi erano gestite dalla Fondazione. Dal 1° gennaio 2025, l'Associazione ha trasferito con atto di cessione gratuita tutte le attività di servizio alla persona — Mense, Docce e Guardaroba, Centro Raccolta, Poliambulatorio, Area Sociale, Accoglienza, Servizio di Psicologia e Psichiatria — alla Fondazione Opera San Francesco per i Poveri ETS, così da far confluire in un unico soggetto tutte le attività necessarie all'attuazione della missione di OSF a favore delle persone in difficoltà. Dalla stessa data, anche i rapporti di lavoro sono stati trasferiti alla Fondazione. Attualmente l'Associazione OSF rimane attiva esclusivamente per la gestione del residuo del 5x1000, anche al fine di accompagnare la comunicazione ai donatori del cambio del codice fiscale.

Missione, Valori e Ambiti di Attività

MISSIONE	
Assicurare assistenza e accoglienza a persone in stato di bisogno e favorire una promozione umana globale della persona.	
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 sono gratuiti e continuativi e sono garantiti grazie al sostegno generoso di migliaia 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	OSF garantisce una gestione professionale dell'intera struttura. I suoi servizi ai poveri, in costante sviluppo, sono possibili grazie alla professionalità e alla disponibilità di dipendenti e volontari.
AMBITI DI ATTIVITÀ ISTITUZIONALI	
SUPPORTO ALLE PERSONE POVERE	Mensa; Docce; Guardaroba; Centro Raccolta; Poliambulatorio; Servizio di Psicologia e Psichiatria; Segretariato sociale e orientamento; Supporto all'inclusione lavorativa e abitativa; Sostegno economico alla transizione.
PROMOZIONE DELLA SOLIDARIETÀ SOCIALE	Organizza progetti, iniziative ed eventi di solidarietà e beneficenza, di sensibilizzazione e divulgazione sui temi rilevanti per le persone bisognose e per la Fondazione, anche in collaborazione con altri enti e istituzioni.
SOSTEGNO AD ALTRI ENTI	Attività erogativa a favore di enti e organizzazioni che operano nell'ambito dell'assistenza alle persone in difficoltà, in coerenza con la missione di OSF

Fondazione
Opera San Francesco
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 Cattolica e del suo Magistero. Le attività di interesse generale sono definite nello Statuto, contestualmente alla composizione e al funzionamento degli organi di governo. Lo Statuto di Fondazione è stato revisionato in data 28 ottobre 2024 in previsione dell'**unificazione di Associazione e Fondazione effettiva a partire dal 1° gennaio 2025**. 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 fini analoghi ai propri
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 particolarmente vulnerabili che necessitano protezione sociale
Organizzare e promuovere campagne di raccolta fondi
Svolgere ogni attività editoriale (con esclusione della pubblicazione e stampa dei quotidiani) relativa ai propri scopi ed organizzare e promuovere mostre e manifestazioni per la divulgazione dei fini della Fondazione
Promuovere le attività istituzionali e sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi d'interesse della Fondazione, anche attraverso mezzi di comunicazione di massa e strumenti informatici e telematici
Coordinare, promuovere e sviluppare l'attività di enti e istituzioni che condividono lo scopo sociale fornendo loro ogni tipo di assistenza
Partecipare ad ogni ente che abbia scopi analoghi al proprio o anche solo ritenuti complementari
Promuovere e sostenere qualsiasi iniziativa confacente con i propri fini istituzionali
Promuovere e organizzare incontri, dibattiti, seminari, convegni, studi sui temi d'interesse della Fondazione
Promuovere e organizzare strutture per l'accoglienza e l'ospitalità di tutte le persone in stato di bisogno o difficoltà

Consiglio di Amministrazione: è l'organo collegiale 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 ordi-

ne 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 2025, il Consiglio di Amministrazione si è riunito 12 volte, con un numero medio di partecipanti pari a 8.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE		
(Periodo di mandato 23/05/2023 – 31/12/2025)		
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	8/05/2017
Agostino Valsecchi	Consigliere	23/05/2023
Giorgio Peracchi	Consigliere	23/05/2023
Domenico Lucchini	Consigliere	19/09/2023

PRINCIPALI QUESTIONI TRATTATE E DECISIONI ADOTTATE DAL CONSIGLIO DIRETTIVO	
PROGRAMMAZIONE	• Programmazione obiettivi e bilancio previsionale • Approvazione bilancio consuntivo e del bilancio sociale • Definizione e revisione del piano degli obiettivi
ANDAMENTO GESTIONALE	• Valutazione progetti e stanziamento fondi • Gestione delle successioni • Compliance Sicurezza • Autorizzazione alla ricerca di nuovi uffici per dipendenti • Andamento attività di raccolta fondi, eventi e iniziative
GOVERNANCE	• Condivisione del documento che definisce il valore della Cultura in OSF • Condivisione modalità relazione con realtà francescane conventuali

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 affida-

ta 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, percepisce un compenso annuo pari a €6.000 quanto all'incarico di Revisore Legale e un compenso pari a €4.000 quanto al ruolo di Organo di Controllo.

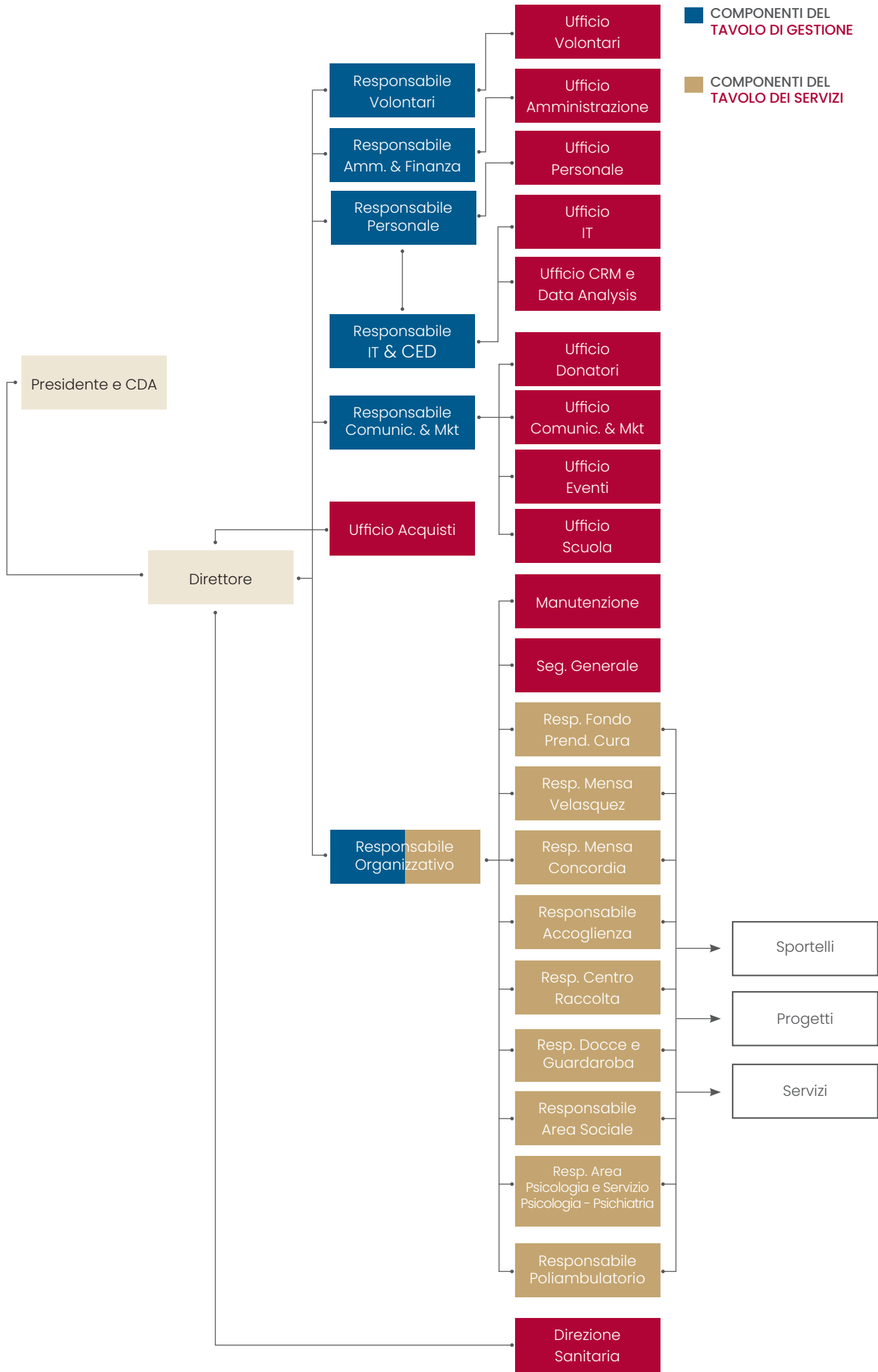
COMPOSIZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO		
(PERIODO DI MANDATO 23/05/2023 – 31/12/2025)		
NOME	CARICA	DATA PRIMA NOMINA
Stefano Mercorio	Organo di controllo e Revisore Legale	23/05/2023

L'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 al **Direttore della Fondazione**, incarico assegnato al Vice-Presidente di Fondazione OSF ETS. La responsabilità della gestione dei servizi alla persona è affidata al Responsabile Organizzativo, che supervisiona l'intero sistema di offerta dall'Accoglienza ai Progetti dell'Area 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 amministrativa 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 e cura le relazioni con i medici volontari. Allo stesso modo, la Responsabile dell'Area Sociale si occupa dei servizi dedicati all'inclusione sociale, lavorativa e abitativa. Il Servizio Psicologia e Psichia-

tria, 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 raccor-dando 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. Il Direttore e i Responsabili dei Servizi e delle funzioni di supporto partecipano al **Tavolo di Gestione**, organo costituito con lo scopo di monitorare l'andamento delle attività, definire gli obiettivi e rivedere le strategie in risposta ai cambiamenti interni e di contesto e che poi, anche in relazione alla collegialità e alla trasparenza, ha progressivamente acquisito maggiore auto-

nomia nella gestione ordinaria delle attività, rafforzando il proprio ruolo decisionale e operativo. Il Tavolo si riunisce con cadenza mensile e, in alcuni casi, si relaziona direttamente con il Consiglio di Amministrazione. Nel corso del 2025 si sono svolti tre incontri con il Consiglio di Amministrazione, durante i quali sono stati affrontati temi relativi ai progetti in corso e all'andamento della gestione, al piano di sviluppo, al rafforzamento dell'organizzazione e al rapporto con gli altri Enti presenti sul territorio, attivi nel contrasto alla povertà e nell'ambito dell'universo francescano. 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 2025 è ancora in corso una controversia legata ad un lascito testamentario.



LE DIREZIONI DI SVILUPPO

L'obiettivo di OSF è di **accogliere e sostenere tutte le persone che si rivolgono alla Fondazione**, ponendo una particolare attenzione a quelle persone che vivono in situazioni di grave fragilità sia essa economica, sociale o relazionale. In continuità con il percorso sviluppato negli anni precedenti, l'Ente prosegue lungo una linea di intervento che prevede, accanto alla risposta ai bisogni primari, la costruzione di percorsi personalizzati di ascolto, conoscenza e supporto, orientati a promuovere l'autonomia e la valorizzazione delle risorse individuali. Per la realizzazione di questo obiettivo, la Fondazione ha identificato **4 ambiti principali di azione** che hanno orientato lo sviluppo delle attività nel corso dell'anno:

Garantire la qualità e la continuità dei servizi

Nel corso del 2025, OSF ha proseguito nel lavoro di ampliamento e consolidamento dei servizi alla persona, con l'obiettivo di rispondere in modo sempre più adeguato a bisogni che si presentano come articolati e spesso interconnessi. In questa prospettiva, la Fondazione ha posto **maggiore attenzione verso le situazioni di maggiore fragilità**, e ha proseguito nel percorso di **integrazione tra i servizi** e di avvio di nuove progettualità. È proprio in relazione a una migliore capacità di farsi carico delle persone più fragili che si colloca il completamento della **riorganizzazione della mensa Velasquez**, dedicata, a par-

tire dalla seconda metà del 2025, a beneficiari in condizione di maggiore fragilità, così come **l'introduzione di percorsi dedicati alle persone fragili all'interno del Servizio Docce**. Nello stesso quadro si inserisce il consolidamento del **progetto Nessuno Resti Solo**, rivolto a persone anziane sole in condizioni di fragilità sociale e sanitaria.

Parallelamente si sono rafforzate le occasioni di confronto e interazione tra servizi, con l'obiettivo di intercettare i bisogni in modo più tempestivo e costruire percorsi di presa in carico strutturati. In particolare, è stato potenziato il collegamento tra il servizio Docce

e il Poliambulatorio. **I servizi** in risposta ai bisogni primari diventano **luogo di osservazione e ascolto** da cui è possibile intercettare le persone bisognose e attivare percorsi di presa in carico. Accanto a questo lavoro, il 2025 ha visto anche l'avvio di nuove progettualità in ambito sanitario, di inserimento lavorativo e psicologico.

Nel 2026 OSF sarà impegnata nel proseguimento e nella valutazione delle sperimentazioni avviate nel corso dell'anno precedente, nonché nello sviluppo di nuove progettualità. Nello stesso periodo è inoltre prevista una **maggiore strutturazione del Servizio di Psicologia e**

Psichiatria che evolverà nell'Area Psicologia e Psichiatria articolata in tre ambiti, comprendenti il mantenimento delle prestazioni cliniche già offerte dal servizio, lo sviluppo di un servizio specificamente dedicato all'età evolutiva e il rafforzamento degli interventi psicologici connessi alle progettualità interservizi. Questa evoluzione è finalizzata a dare un assetto più organico agli interventi rivolti ai minori e ai nuclei familiari, e a rafforzare la presenza trasversale dei servizi psicologici nei diversi ambiti di attività di OSF, consolidando ulteriormente l'integrazione e la continuità degli interventi rivolti alle persone

più fragili. Lo sviluppo dell'offerta dei servizi si inserisce nel più ampio progetto del **nuovo Polo di via Iglesias**, attraverso il quale OSF intende ampliare le attività prevedendo la realizzazione di un centro diurno, l'estensione del Servizio Guardaroba anche a donne e famiglie, e la creazione di nuovi spazi dedicati all'accoglienza e al Servizio di Psicologia e Psichiatria, con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente la capacità di ascolto e presa in carico. Nel corso del 2025 si sono concluse le opere di bonifica dell'area destinata alla realizzazione del nuovo complesso ed è proseguito l'iter di approvazione del progetto da parte del Comune di Milano.

Rafforzare la sostenibilità organizzativa

Sono proseguite le attività volte a rafforzare la sostenibilità organizzativa della Fondazione, con particolare attenzione al **consolidamento della capacità di condivisione interna**, alla **definizione di strutture e processi più efficaci** e all'**adozione di modalità decisionali trasparenti e partecipate**. Per il raggiungimento di questo obiettivo, OSF ha continuato a investire nella valorizzazione del ruolo dei dipendenti, promuovendo un maggiore coinvolgimento nei processi organizzativi. In questo senso, nel corso dell'anno è proseguita l'adozione di metodologie di lavoro per obiettivi, finalizzate ad accrescere la chiarezza degli indirizzi operativi, la re-

sponsabilizzazione dei ruoli e la capacità di monitorare i risultati raggiunti. Si è anche lavorato per il rafforzamento delle attività di formazione, considerate una leva essenziale per sostenere l'evoluzione organizzativa. L'obiettivo non è stato soltanto quello di ampliare e rendere più sistematica l'offerta formativa, ma anche introdurre strumenti in grado di valutare la soddisfazione dei partecipanti e l'efficacia dei percorsi realizzati. È proseguito il lavoro di adeguamento della struttura organizzativa e dei processi interni, anche attraverso una più chiara definizione delle procedure operative e di gestione. In questa prospettiva, sono state avviate

azioni di revisione del funzionamento di alcuni servizi, tra cui le mense e il Fondo Prendiamoci Cura, al fine di rafforzarne la capacità e la tempestività nelle risposte. Questa attività proseguirà nel corso del 2026 interessando anche altre aree e servizi, compresa la gestione delle attività erogative a supporto degli altri Enti. Da un punto di vista organizzativo saranno introdotte nuove funzioni di supporto, per semplificare la gestione di alcune procedure riducendo il ricorso a consulenti esterni. Parallelamente, è proseguito il processo di ammodernamento dell'infrastruttura informatica e di centralizzazione e digitalizzazione delle informazioni relative agli



ospiti attraverso l'adozione di un nuovo gestionale, Atlante, pensato per migliorare la raccolta, la condivisione e l'utilizzo dei dati a supporto delle attività dei servizi e delle decisioni strategiche. I lavori per l'implementazione del nuovo gestionale prose-

guiranno nel corso del 2026. Sempre nel corso dell'anno è proseguito un percorso relativo all'adeguamento alla Direttiva NIS-2 in materia di Cybersicurezza con la conclusione della gap analysis e la definizione del relativo Piano di azione e adeguamento.

Custodire l'identità carismatica e spirituale di OSF

L'identità carismatica e spirituale di OSF si fonda sui valori francescani che guidano l'operato della Fondazione. Promuovere e tutelare tali valori all'interno della società civile rappresenta un elemento centrale per la realizzazione di una promozione umana globale, che consenta alle persone bisognose di sentirsi accolte con empatia, partecipare ed essere parte attiva della comunità. In questa prospettiva, **la condivisione del patrimonio valoriale di OSF contribuisce alla costruzio-**

ne di una società più giusta, accogliente e solidale, in cui nessuno venga escluso dal diritto di essere ascoltato. A partire da queste riflessioni, nel corso del 2025 la Fondazione ha avviato un lavoro volto a definire in modo più strutturato il proprio approccio al tema della Cultura, intesa come ambito di espressione e diffusione dei valori dell'Ente. Nel corso dell'anno, OSF ha inoltre partecipato al Tavolo di co-progettazione promosso dal Comune di Milano in ambito culturale. Sono proseguite le attivi-

tà rivolte alle scuole di ogni ordine e grado, finalizzate a diffondere una maggiore consapevolezza sui temi della fragilità e della marginalità, promuovendo atteggiamenti di rispetto, ascolto e accoglienza.

Nel 2025 è proseguito anche l'impegno di OSF all'interno della Comunità Francescana nazionale, cui OSF ha partecipato attivamente sia con la presenza nelle giornate di sensibilizzazione e negli eventi organizzati, sia con la disponibilità a sostenere iniziative e progetti.

Aprire nuove alleanze con il territorio

OSF riconosce nel rapporto con gli stakeholder e nel lavoro di rete un fattore critico di successo per costruire risposte efficaci ai bisogni degli ospiti. Per questa ragione, la Fondazione lavora a stretto contatto con i servizi del territorio, con il Comune di Milano e con le altre realtà del Terzo Settore che operano nell'accoglienza delle persone bisognose. Accanto alle collaborazio-

ni ordinarie, nel corso del 2025 sono state sviluppate alcune progettualità particolarmente rilevanti in partenariato con altri soggetti. Tra queste il progetto *So.Mi - Sorveglianza Malattie Infettive*, realizzato con Casa della Carità, Fratelli di San Francesco e Medici Volontari Italiani, e finanziato da Regione Lombardia e ATS Città Metropolitana di Milano, che ha rafforzato le attività

di prevenzione, screening, vaccinazione e accompagnamento alla cura rivolte a persone in condizione di grave marginalità, e il progetto *Integr-Azione* sviluppato in collaborazione con Enti ospitanti del Terzo Settore e con Mestieri Lombardia in qualità di ente promotore dei tirocini extracurricolari. Particolare attenzione è stata dedicata anche al confronto con i soggetti del territorio sul

tema dell'abitare. Nel 2025, OSF ha partecipato ai tavoli promossi dal Comune di Milano sull'emergenza abitativa con l'obiettivo di approfondire le dinamiche in atto e contribuire alla definizione di risposte più efficaci, soprattutto per le persone inserite nei percorsi di housing e per i beneficiari in condizione di maggiore precarietà. Inoltre, sono state avviate attività

di co-progettazione con altri Enti in relazione al Servizio Docce e al Servizio Mensa. In prospettiva, OSF intende proseguire nel rafforzamento delle relazioni con i diversi stakeholder, nella convinzione che la qualità delle alleanze territoriali rappresenti un elemento decisivo per ampliare la capacità di risposta dell'Ente e sostenere in modo più efficace i per-

corsi di aiuto e accompagnamento.





2 Sostegno e Inclusione

- 2.1 LE ATTIVITÀ DELLA FONDAZIONE
OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI
- 2.2 IL SERVIZIO ACCOGLIENZA
- 2.3 I SERVIZI PRIMARI
- 2.4 I SERVIZI DI SECONDO LIVELLO
- 2.5 LE ATTIVITÀ EROGATIVE

LE ATTIVITÀ DELLA FONDAZIONE
OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI

OSF nasce con l'obiettivo di offrire aiuto alle persone bisognose. Aiutare può assumere significati e forme diverse: accogliere, offrire un pasto caldo, la possibilità di lavarsi, e di indossare indumenti dignitosi, curare in caso di malattia. Accanto alla risposta a questi bisogni essenziali, spesso aiutare significa supportare chi ha bisogno nell'affrontare fragilità più profonde, legate all'isolamento, alla solitudine e alla marginalità sociale.

Proprio per rispondere in modo completo alla molteplicità e alla complessità dei bisogni delle persone accolte, OSF ha sviluppato un modello di intervento capace di garantire risposte ai bisogni primari, ma anche, per chi ne manifesta la necessità, di attivare percorsi più strutturati di accompagnamento e presa in carico. Si tratta di percorsi che possono integrare, a seconda delle situazioni, il supporto psicologico e psichiatrico, le attività di segretariato sociale, l'accompagnamento verso la migliore autonomia possibile attraverso il supporto alla ricerca di lavoro e l'abitare, nonché forme di sostegno economico. Tali percorsi si realizzano attraverso una rete di Sportelli e Servizi che, in base alle necessità di ciascuno, possono attivarsi in modo coordinato, definendo interventi condivisi e, quan-

do opportuno, coinvolgendo anche enti pubblici e privati del territorio. In questa prospettiva, negli ultimi anni OSF ha lavorato intensamente per rafforzare la propria presenza nei diversi ambiti di attività, con l'obiettivo di intercettare in modo sempre più puntuale i bisogni complessi delle persone e favorire una maggiore integrazione tra i servizi.

L'accesso ai servizi di OSF avviene, nella maggior parte dei casi, attraverso il Servizio Accoglienza, che rappresenta il primo punto di ascolto e orientamento per le persone che si rivolgono alla Fondazione. A partire dai bisogni espressi, gli operatori indirizzano gli ospiti verso i servizi o gli sportelli più adeguati: nei casi in cui emergano bisogni primari legati all'alimentazione, all'igiene personale, all'abbigliamento o alla salute, gli ospiti possono rivolgersi ai servizi Mensa, Docce, Guardaroba e Poliambulatorio. Per accedere al Poliambulatorio non è necessario passare preventivamente dall'Accoglienza; tuttavia, nei casi in cui il primo accesso avvenga direttamente presso il servizio sanitario e l'ospite manifesti bisogni ulteriori, viene comunque indirizzato all'Accoglienza, così da favorire una lettura più completa della situazione e l'eventuale attivazione di altri servizi. Quando

i bisogni espressi riguardano un disagio di natura psicologica o aspetti di natura sociale, relazionale, economica o lavorativa, gli ospiti vengono invitati a un Colloquio di Ascolto, finalizzato a comprendere in modo più approfondito la situazione della persona e a orientarla verso gli sportelli specialistici di OSF o verso i servizi presenti sul territorio. Complessivamente, OSF gestisce sette sportelli (Sportello Connessioni, Fondo Prendiamoci Cura, Legale, Orientamento al Lavoro, Psicologico, Segretariato Sociale, Salute) pensati per offrire una risposta immediata e qualificata a bisogni legati all'integrazione sociale, al lavoro, alla prevenzione sanitaria, al sostegno economico, al supporto psicologico, alla connettività e alla tutela legale. A seconda del bisogno specifico cui offrono risposta, gli sportelli fanno capo a uno dei diversi Servizi della Fondazione, tra cui Accoglienza, Area Sociale, Servizio di Psicologia e Psichiatria e Fondo Prendiamoci Cura. In questo modo, nei casi di maggiore complessità, è possibile costruire percorsi di presa in carico, che all'occorrenza coinvolgano altri servizi di OSF e, quando necessario, la rete territoriale dei servizi pubblici e del privato sociale.



Nel corso del 2025, sono state 29.012 le persone che hanno beneficiato di almeno uno dei servizi offerti da OSF. La maggior parte dei beneficiari è costituita da uomini (68% del totale) e da persone con più di 35 anni, che rappresentano il 61% del totale. Il numero complessivo degli ospiti risulta in calo del 6%, segnando un'inversione di tendenza rispetto alla crescita osservata nel biennio precedente. Tale variazione è riconducibile, in parte, a modifiche organizzative intervenute nel corso

dell'anno e, in particolare, alla revisione dell'operatività della Mensa Velasquez, il cui accesso è stato progressivamente riservato a persone in condizione di maggiore fragilità per motivi legati alle condizioni di salute o per ragioni anagrafiche. Questa scelta, motivata anche da esigenze organizzative, ha comportato una riduzione degli accessi complessivi al servizio mensa, incidendo conseguentemente sul numero totale degli ospiti accolti. La riduzione del numero di ospiti è inoltre riconducibile

alla diminuzione del 15%, rispetto all'anno precedente, del numero complessivo di persone che si sono rivolte a OSF per la prima volta. La flessione del numero di ospiti ha riguardato l'intera popolazione, senza evidenti differenze per genere o classe di età. In termini percentuali, la contrazione risulta più marcata tra le donne (-10%) e tra le fasce più giovani della popolazione, in particolare tra i minori (-9%), i giovani tra i 18 e i 24 anni (-14%) e quelli tra i 25 e i 34 anni (-9%).

OSPITI CHE HANNO AVUTO ACCESSO AD ALMENO 1 SERVIZIO E RIPARTIZIONE PER GENERE					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Donne	9.087	10.050	9.083	32%	-10%
Uomini	21.251	20.927	19.929	68%	-5%
Totale	30.338	30.977	29.012	100%	-6%

RIPARTIZIONE PER ETÀ DEGLI OSPITI
CHE HANNO AVUTO ACCESSO AD ALMENO 1 SERVIZIO

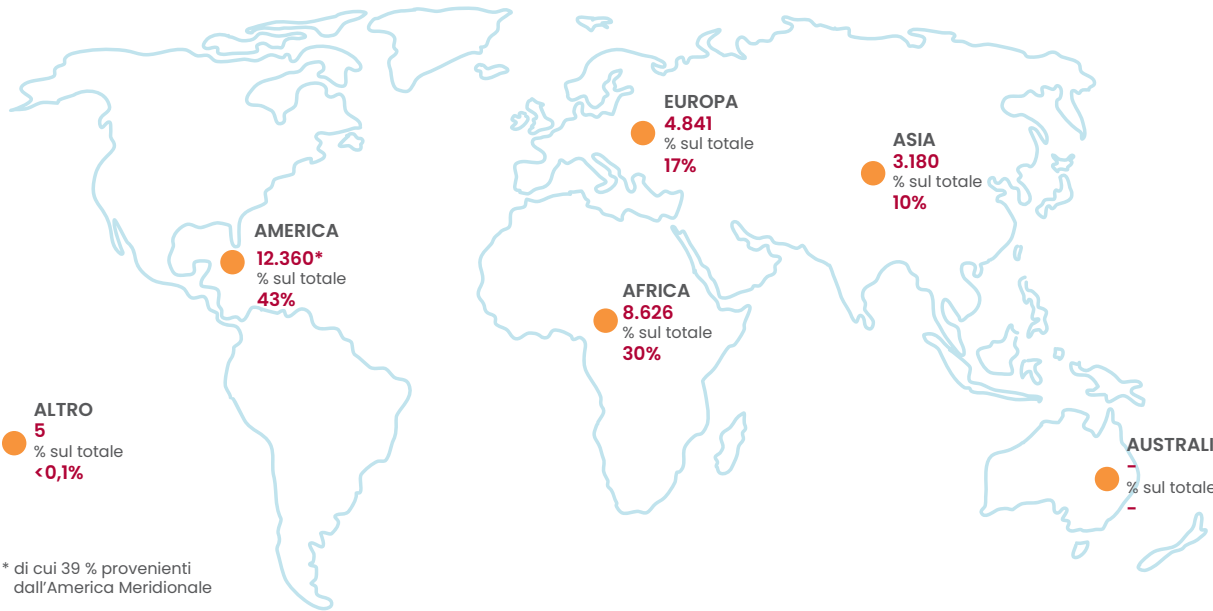
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Meno di 18 anni	1.735	1.997	1.813	6%	-9%
18-24 anni	4.821	3.745	3.229	11%	-14%
25-34 anni	7.381	7.100	6.462	22%	-9%
34-44 anni	5.726	6.129	5.794	20%	-5%
45-54 anni	5.059	5.623	5.422	19%	-4%
Più di 55 anni	5.616	6.381	6.287	22%	-1%
n.d.	-	2	5	-	-

In linea con gli anni precedenti, **le persone provenienti da Paesi extraeuropei continuano a rappresentare la maggioranza degli ospiti, pari all’83% del totale**. All’interno di questo quadro, la componente sudamericana si conferma la più ampia, pur registrando una flessione del 6% rispetto al 2024. In particolare, si man-

tiene significativa la presenza di ospiti provenienti dal Perù, che rappresenta il Paese di origine per il 34% degli ospiti. Si conferma inoltre il trend di riduzione degli ospiti di origine africana (-9% rispetto all’anno precedente), che tuttavia continuano a costituire il secondo gruppo per numerosità, pari al 30% del totale. Parallelamente, si

osserva una crescita degli ospiti provenienti dal continente asiatico (+4%), con un incremento più marcato per le persone originarie dell’area del Sud Asia (+7%). In termini di nazionalità, **i cittadini italiani si confermano il secondo gruppo più numeroso**, rappresentando circa il 10% del totale dei beneficiari dei servizi.

RIPARTIZIONE PER PROVENIENZA GEOGRAFICA



PRINCIPALI PAESI DI ORIGINE

	2024	% sul totale 24	2025	% sul totale 25	Variazione 24/25
Perù	10.472	34%	9.834	32%	-6%
Italia	3.069	10%	2.860	10%	-7%
Egitto	2.964	10%	2.823	10%	-5%
Marocco	2.816	9%	2.309	8%	-18%
Sri Lanka	1.263	4%	1.316	5%	4%
El Salvador	942	3%	809	3%	-14%
Romania	874	3%	738	3%	-16%
Tunisia	873	3%	689	2%	-21%
Ecuador	717	2%	728	3%	+2%
Bangladesh	544	2%	556	2%	+2%

Nel 2025, **la grande maggioranza degli ospiti ha continuato ad accedere esclusivamente ai servizi legati ai bisogni primari**, quali Mensa, Docce, Guardaroba e Poliambulatorio, che rappresentano il primo livello di risposta alle situazioni di difficoltà. Complessivamente, sono 26.279 le persone che hanno usufruito esclusivamente di questi servizi, pari al 91% del totale degli ospiti.

A fronte di una riduzione dell’8% del numero di quanti hanno avuto accesso esclusivamente ai servizi primari, **nel 2025 è complessivamente cresciuto il numero di coloro che**, oltre a questi, hanno avuto accesso anche ai servizi di secondo livello, quali colloqui di ascolto, supporto psicologico, percorsi di inclusione sociale, orientamento, supporto

legale e forme di sostegno economico. In particolare, 750 persone **hanno avuto accesso sia ai servizi per i bisogni primari sia a interventi legati ai bisogni secondari, con un incremento del 12%** rispetto all’anno precedente, mentre 956 persone hanno beneficiato di tutte e tre le tipologie di servizi, registrando una crescita del 9% rispetto al 2024.

Questo andamento si riflette anche nell’aumento dei **percorsi di accompagnamento** attivati da OSF, intesi come la presenza, per il medesimo ospite, in un arco temporale di sei mesi, di diverse prenotazioni per accedere agli sportelli o ai servizi dell’Ente, ad esclusione dei servizi legati ai bisogni primari. Nel corso del 2025 hanno intrapreso un percorso di accompagnamento 1.324 ospiti, con un incremento del 6%

rispetto al 2024. Complessivamente, **sono stati attivati 1.362 percorsi, in crescita del 7% rispetto all’anno precedente**. Nel loro insieme, questi dati confermano l’efficacia degli sforzi compiuti da OSF per rafforzare la capacità di intercettare in modo più puntuale i bisogni delle persone accolte, favorendo una **maggiore integrazione e sinergia tra i diversi servizi** e promuovendo percorsi di accompagnamento sempre più articolati.

29.012

Numero di Ospiti che nel 2025 hanno avuto accesso ad almeno un servizio

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI PER TIPOLOGIA DI ACCESSO AI SERVIZI			
Combinazione bisogni	2024	2025	%2025
Accesso ai Servizi per Bisogni Primari (Mensa, Docce & Guardaroba, Poliambulatorio)	28.462	26.279	91%
Accesso ai Servizi per Bisogni Secondari (Servizio Psicologia e Psichiatria, Area Sociale, Fondo Prendiamoci Cura)	193	235	1%
Accesso ai Colloqui di Accoglienza e ai Servizi per Bisogni Secondari	40	52	0,2%
Accesso ai Colloqui di Accoglienza	82	84	0,3%
Accesso ai Servizi per Bisogni Primari e ai Colloqui di Accoglienza	658	653	2%
Accesso ai Servizi per Bisogni Primari e Secondari	668	750	2,5%
Accesso a tutte le tipologie di servizio	874	956	3%

PERCORSI ATTIVATI				
	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Percorsi avviati nell'anno	1.045	1.273	1.362	+7%
Ospiti	1.020	1.248	1.324	+6%
Durata media percorso (Numero medio di colloqui)	4,0	3,3	3,1	-

Nel 2025, **le persone che si sono rivolte per la prima volta a OSF** – i nuovi beneficiari – sono state 12.800, con una diminuzione del 15% rispetto all'anno precedente. Pur rappresentando ancora una quota rilevante, l'incidenza dei nuovi ospiti sul totale dei beneficiari accolti è ulteriormente diminuita, passando dal 49% del 2024 al 44% del 2025.

Mediamente, le registrazioni di nuovi ospiti sono state pari a 1.067 al mese, con valori più elevati nei mesi di maggio e ottobre. I colloqui di ascolto sono stati in media 156 al mese, confermando il ruolo centrale dell'Accoglienza come primo spazio di orien-

tamento e lettura dei bisogni. I pasti serviti sono stati in media oltre 73.000 al mese, con un picco nel mese di maggio, mentre gli ospiti della mensa sono stati mediamente 8.033 ogni mese, di cui circa 2.058 nuovi beneficiari.

A questi dati si aggiungono una media mensile di 2.140 docce erogate a 920 persone e la distribuzione di capi che ha interessato, in media, 634 beneficiari al mese. I pazienti del Poliambulatorio sono stati mediamente 1.439 al mese, per un totale medio di 2.468 prestazioni ambulatoriali mensili. I nuovi pazienti sono stati in media 540 al mese.

I colloqui del Servizio di Psicologia e Psichiatria condotti nel corso dell'anno sono stati complessivamente 3.164, con una media mensile di 264 colloqui rivolti a 191 ospiti. Infine, i colloqui realizzati dagli sportelli afferenti all'Area Sociale sono stati in media 77 al mese.

ANDAMENTO MENSILE: ANNO 2025												
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Totale ospiti per mese	9.649	9.434	9.476	9.921	10.121	9.072	8.909	8.439	9.044	9.424	9.038	8.787
- Di cui nuovi Ospiti	1.038	1.064	1.014	1.073	1.280	960	1.026	1.085	1.018	1.221	1.139	882
Colloqui di ascolto	181	166	160	153	161	133	115	95	174	226	171	133
- Di cui nuovi	99	52	25	11	15	13	10	3	6	16	11	8
Pasti serviti	76.896	69.046	71.717	76.054	79.911	65.623	73.457	75.891	72.861	76.303	70.950	69.761
Ospito Mensa	8.521	8.328	8.148	8.726	8.820	7.731	7.522	7.529	7.716	7.973	7.784	7.593
- Di cui nuovi	851	1.211	1.403	1.752	2.228	1.924	2.116	2.403	2.535	2.731	2.803	2.743
Docce	2.137	2.007	1.982	2.169	2.220	2.058	2.401	2.101	2.227	2.368	2.011	1.999
Ospiti Docce	912	886	846	934	964	921	989	914	975	959	872	872
- Di cui nuovi	131	175	192	209	246	259	328	317	340	341	296	299
Capi distribuiti	2.381	1.962	2.000	2.162	2.234	1.748	1.818	1.405	1.926	2.461	2.105	1.842
Ospiti Guardaroba	662	564	601	623	656	635	746	601	626	704	630	559
- Di cui nuovi	162	146	167	165	216	208	289	237	248	288	261	235
Prestazioni ambulatoriali	2.178	2.325	2.685	2.420	2.623	2.680	2.587	1.608	2.662	3.001	2.578	2.270
Ospiti Poliambulatorio	1.382	1.372	1.564	1.491	1.529	1.501	1.495	1.019	1.490	1.610	1.460	1.349
- Di cui nuovi	240	345	487	519	542	571	602	428	635	746	694	666
Colloqui Psicologici	249	321	368	276	324	284	271	42	255	316	254	204
Ospiti Psicologia	183	188	213	172	208	186	188	38	186	201	168	166
- Di cui nuovi	41	53	82	65	84	80	77	24	86	94	86	83
Colloqui Sportelli Area Sociale	73	64	80	76	65	59	74	71	86	112	90	69
Ospiti Area Sociale	57	48	59	59	54	46	57	47	71	84	72	54
- Di cui nuovi	39	42	52	49	45	43	49	40	60	73	65	53

Accanto alle attività realizzate per le persone bisognose attraverso i diversi Servizi, OSF contribuisce alla promozione di percorsi di sostegno e inclusione anche mediante l'erogazione di contributi economici a favore di Enti e Organizzazioni impegnati in iniziative di finalità sociale e assistenziale. Questa attività consente alla Fondazione di ampliare la propria capacità di risposta ai bisogni delle persone più fragili, sostenendo interventi sviluppati sia sul territorio nazionale, con particolare attenzione a Milano e alla Lombardia, sia in contesti internazionali caratterizzati da povertà, emergenze umanitarie o conflitti. Nel corso del 2025, OSF ha destinato a questa attività 3,8 milioni di euro, sostenendo complessivamente 45 Enti e Organizzazioni.



2.2

IL SERVIZIO ACCOGLIENZA



Il Servizio Accoglienza rappresenta il principale punto di ingresso per le persone che si rivolgono a OSF in cerca di aiuto e, insieme al Poliambulatorio, costituisce lo snodo attraverso cui accedere ai servizi dell'Ente. Declinato nelle due sedi di via Kramer e piazzale Velasquez, il Servizio Accoglienza è il luogo fisico in cui si realizza il primo contatto, inteso non solo come **accesso ai servizi**, ma anche come **momento**

di conoscenza reciproca, finalizzato a comprendere i bisogni della persona e a orientarla verso il percorso di sostegno più adeguato. Per garantire la continuità di un presidio così rilevante per le persone bisognose, il servizio è normalmente attivo tutti i giorni dell'anno in almeno una delle due sedi. Nel 2025 il servizio è stato aperto tutti i giorni a eccezione del giorno della festa dei volontari che si è tenuta il 18 maggio.

Le attività del Servizio Accoglienza sono guidate dall'obiettivo di **accogliere, ascoltare e accompagnare**. Per questo motivo, a ogni persona che si rivolge al servizio viene offerta non soltanto la possibilità di effettuare la prima registrazione, con il conseguente rilascio della tessera magnetica RFID valida quattro mesi e necessaria per accedere ai servizi OSF, ad eccezione del Poliambulatorio, oppure di rinnovare la

tessera già in possesso, ma anche di ricevere informazioni sui servizi disponibili, sia all'interno di OSF sia sul territorio, e di svolgere, se lo desidera, un colloquio di ascolto volto a favorire una lettura più approfondita della situazione individuale ed ipotetico avvio del percorso di sostegno.

Il colloquio di ascolto consiste in un incontro della durata di circa trenta minuti tra il singolo beneficiario e due volontari appositamente formati, durante il quale la persona può raccontare la propria situazione, esprimere i propri bisogni e ricevere un primo orientamento in funzione della richiesta espressa. Il colloquio può essere effettuato ogni sei mesi ed è disponibile in diverse lingue, tra cui italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo e tedesco. Qualora emergano esigenze specifiche, l'ospite può essere indirizzato al **Sistema Sportelli**, una rete di sportelli tematici che include **Sportello Legale, Segretariato Sociale, Orientamento al Lavoro, Psicologico, Salute, Connessioni e Fondo Prendiamoci Cura**, pensati per offrire un supporto interdisciplinare, tempestivo e mirato, senza necessariamente attivare una presa in carico formale e di lungo periodo.

Il Servizio Accoglienza può contare complessivamente sul contributo di 81 volontari. Considerata la delicatezza e la rilevanza delle attività svolte,

OSF ha realizzato percorsi formativi dedicati che affrontano una pluralità di temi, dall'utilizzo del gestionale interno all'organizzazione dei servizi, fino ad aspetti più relazionali quali l'ascolto attivo, la sospensione del giudizio, la gestione dell'emotività e l'accompagnamento nei colloqui di ascolto. Un'attenzione particolare è inoltre riservata 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 attribuita agli incontri di supervisione e approfondimento, che rappresentano uno spazio prezioso di confronto e riflessione.

Nel 2025 sono state emesse complessivamente 41.844 tessere (comprese le ristampe) di cui 10.770 nuove e 30.879 rinnovate.

Rispetto all'anno precedente, le nuove tessere risultano in diminuzione del 19%, mentre il numero delle tessere rinnovate mostra una sostanziale stabilità (-2%). Il dato evidenzia, da un lato, il consolidamento del trend di riduzione dei nuovi accessi, tornati su livelli in linea con quelli del 2022; dall'altro, la permanenza più prolungata di una quota significativa di ospiti all'interno del sistema dei servizi di OSF. La riduzione delle nuove tessere è in parte riconducibile alla ridefinizione dell'operatività della Mensa Velasquez che, orientandosi verso un nucleo di beneficiari caratterizzati da maggiore fragilità e da una fruizione più stabile del servizio, ha comportato una riduzione degli accessi da parte di utenti occasionali e, conseguentemente, delle nuove registrazioni.

ANDAMENTO DELLE TESSERE				
	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Nuove tessere emesse	15.910	13.223	10.770	-19%
Tessere rinnovate	26.038	31.415	30.879	-2%

10.770
Nuove tessere emesse
30.879
Tessere rinnovate
364
giorni di apertura nel 2025

COLLOQUI DI ASCOLTO EFFETTUATI DALL'ACCOGLIENZA

	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Colloqui di ascolto	1.361	1.763	1.868	+6%
Tessere rinnovate	708	792	269	-66%
Uomini	980	1.321	1.407	+7%
Donne	381	442	461	+4%
Meno di 18 anni	1	1	1	0%
18-34	323	405	388	-4%
35-53	535	680	753	+11%
54-70	452	601	632	+5%
Più di 70 anni	49	75	94	+25%
Colloqui provenienza Italia	247	356	358	+1%
Colloqui provenienza UE	70	102	143	+40%
Colloqui provenienza Extra UE	1.044	1.305	1.367	+5%
Media colloqui effettuati / giorno*	3,75	4,83	5,16	

I colloqui di ascolto effettuati sono stati 1.868, in aumento del 6% rispetto all'anno precedente. Tale incremento si è tradotto anche in un maggiore impegno quotidiano, come evidenzia la crescita del numero medio di colloqui giornalieri, passato da 4,8 a 5. L'incremento nel numero dei colloqui è il risultato delle azioni sviluppate nel corso dell'anno e finalizzate a ridurre i tempi medi di attesa fra la richiesta di colloquio e il suo svolgimento. Il 75% dei colloqui di ascolto ha riguardato uomini, per un totale di 1.407 colloqui, in crescita del 7% rispetto al 2024. I colloqui svolti da donne sono stati invece 461, con un incremento del 4% rispetto all'anno precedente. Dal punto di vista

anagrafico, la fascia maggiormente rappresentata è quella compresa tra i 35 e i 53 anni, cresciuta dell'11% rispetto al 2024 e pari al 40% del totale. Risultano in aumento anche i colloqui riferiti ai segmenti più anziani della popolazione: la fascia 54-70 anni cresce del 5% e rappresenta il 34% del totale, mentre gli over 70, pur rimanendo una quota più contenuta, raggiungono il 5% del totale, passando da 75 a 94 colloqui (+25%).

Dai colloqui di ascolto sono scaturiti 1.102 invii verso gli sportelli tematici interni di OSF o verso gli altri Progetti o Servizi di OSF. Il 28% 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" (22%), dedicato alla valutazione di richieste economiche giustificate da situazioni contingenti, e lo Sportello Connessioni (20%), che sostiene interventi volti a ristabilire legami sociali e relazionali e lo Sportello di Segretariato Sociale (9%). L'approccio multidisciplinare del Sistema Sportelli si basa sulla possibilità di collaborazione ed invio reciproco tra i singoli sportelli tematici al fine di rispondere, quando necessario, con un approccio integrato alle richieste dei beneficiari.

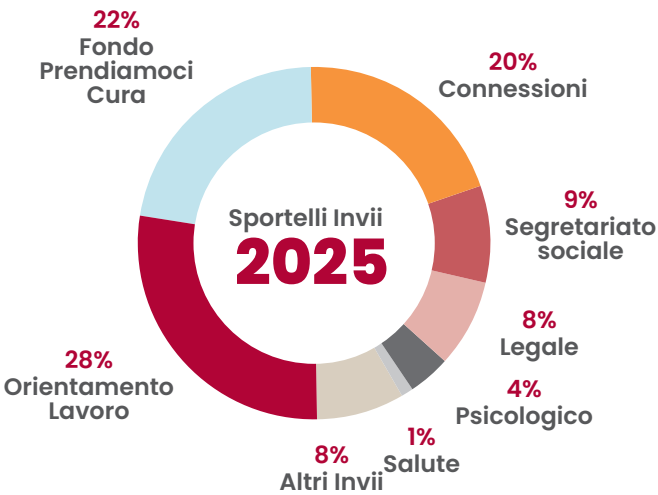
RIPARTIZIONE INVII PRESSO GLI SPORTELLI TEMATICI E GLI ALTRI SERVIZI E PROGETTI OSF

	2025	
	INVII	%
Orientamento Lavoro	304	28%
Fondo Prendiamoci Cura	243	22%
Connessioni	227	20%
Segretariato Sociale	96	9%
Legale	85	8%
Psicologico	52	4%
Salute	10	1%
Altri invii	85	8%
TOTALE	1.102	

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 2025 lo sportello ha effettuato 211 colloqui (+70% rispetto all'anno precedente) con 129 beneficiari (+43%). Attraverso lo Sportello Connessioni OSF risponde al bisogno dei propri ospiti 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 stati 366 (+34% rispetto all'anno precedente) per 321 beneficiari incontrati.



2.3

I SERVIZI PRIMARI

Servizio Mensa

La risposta ai bisogni primari delle persone bisognose in condizione di fragilità è il tratto distintivo dell'azione di OSF. L'Ente stesso nasce strutturandosi attorno allo storico Servizio Mensa attivo dal 1959 nella sede di corso Concordia e successivamente ampliato, dal 2017, con l'apertura della sede di piazzale Velasquez. Attraverso queste due strutture, **OSF garantisce ogni giorno l'accesso gratuito a pasti caldi in un contesto accogliente, riservato e attento alla dignità della persona**, confermandosi come uno dei principali punti di riferimento della città di Milano nell'ambito del sostegno alimentare alle persone in difficoltà. Complessivamente, le due mense dispongono di 236 posti a sedere, di cui 180 in corso Concordia e 56 in piazzale Velasquez.

In linea con l'impegno di OSF a rendere i servizi sempre più rispondenti alle necessità degli ospiti e in particolar modo dei più fragili, anche il Servizio Mensa, come gli altri servizi, ha continuato a evolvere, modificandosi nel tempo. Proprio nel 2025 è stato introdotto un importante cambiamento con la decisione di destinare la mensa di piazzale Velasquez ai beneficiari con particolari fragilità di

carattere sanitario o anagrafico. L'accesso è stato pertanto riservato agli over 70, alle donne in gravidanza, alle persone con invalidità superiore al 46% o con difficoltà temporanee nella deambulazione e a coloro i quali, a seguito di valutazione medica, presentano condizioni di salute tali da rendere più appropriato l'accesso a un contesto più protetto e raccolto. Restano invariati gli orari di apertura: la sede di piazzale Velasquez è attiva a pranzo (11.00–13.15), tutti i giorni ad eccezione del sabato, mentre la sede di corso Concordia è aperta dal lunedì al sabato sia a pranzo (11.30–14.30) sia a cena (18.00–20.30).

Questa riorganizzazione, finalizzata a rafforzare la capacità del servizio di rispondere in modo più puntuale ai bisogni delle persone maggiormente fragili, ha inciso sull'andamento complessivo del numero di accessi e dei pasti serviti, in particolare in Velasquez. **Nel 2025 sono stati complessivamente serviti 878.470 pasti**, con una riduzione del 5% rispetto all'anno precedente. Tale contrazione è riconducibile proprio alla diminuzione del numero di pasti erogati dalla Mensa Velasquez, passati da 176.574 a 120.120



(-32%), mentre per la Mensa Concordia si registra un incremento dell'1%, con il numero di pasti serviti che passano da 750.113 a 758.350 pasti. Gli ospiti che hanno usufruito del servizio mensa almeno una volta nel corso dell'anno sono stati 24.518, in diminuzione dell'8% rispetto ai 26.523 del 2024.

Pur registrando una diminuzione del 5% rispetto al 2024, gli uomini continuano a rappresentare la maggioranza degli ospiti del servizio, pari al 73% del totale. Le donne, che costituiscono il 27% del totale degli ospiti, si sono ridotte del 13%. La distribuzione per

età mostra che la contrazione nel numero di ospiti ha interessato tutti i beneficiari anche se risulta più marcata tra i giovani nelle fasce 18-24 anni (-17%) e 25-34 anni (-10%). Più contenuta, invece, la diminuzione fra gli adulti e in particolare tra gli over 55 (-2%), che rappresentano il secondo gruppo per numerosità. Per quanto riguarda la provenienza, i beneficiari originari dei Paesi extra-UE restano maggioritari, con 21.012 persone pari all'86% del totale, pur in calo dell'8% rispetto al 2024. Si riduce anche il numero dei cittadini italiani (-6%) e di quelli provenienti da altri Paesi dell'Unione Europea (-9%).



Una testimonianza dal Servizio Mensa

Al Servizio Mensa spesso si vedono pranzare famiglie. Non è raro incontrare soprattutto mamme con bambini. È il caso di Lucila che viene da Canto Grande, il distretto più popoloso – con circa 1.200.000 abitanti – della capitale del Perù, Lima. Qui a Milano è arrivata nel 2025, con tutta la famiglia. Parla solo spagnolo e racconta che suo marito lavora solo 3 ore in un'impresa di pulizie. E non basta. Lei non lavora. Hanno quattro figli. Due dei suoi ragazzi sono ormai grandi:

hanno 20 e 22 anni, e un'altra 17. Sono tutti qui in Italia. La figlia più piccola, con lei in Mensa, si chiama Nicole, sta imparando l'italiano e aiuta la mamma a raccontare. Frequenta la scuola primaria, le piace matematica e dipingere. Non sa ancora cosa vuole fare da grande. I figli grandi di Lucila lavorano e hanno un posto letto. Mentre lei, il marito e la figlia piccola stanno cercando aiuto per avere una casa. Si sono rivolti a OSF e alla parrocchia. Ma è difficile.

Una conferma della modificata capacità del servizio di intercettare bisogni diversi e più radicati emerge dai dati relativi all'intensità di accesso alla mensa nel 2025. Pur rimanendo maggioritaria la **quota di ospiti che utilizza il servizio** in modo occasionale (meno di 12 accessi annui) e pari al 56% del totale, cresce rispetto al 2024 l'incidenza di quanti accedono alla mensa con maggiore frequenza: **gli ospiti che hanno usufruito del servizio tra 12 e 52 volte nell'anno rappresentano il 26% del totale**, mentre coloro che vi hanno avuto accesso tra 52 e 365 volte raggiungono il 18%.

Nel 2025 i **nuovi ospiti del servizio mensa sono stati 10.282**, in calo del 20% rispetto ai 12.924 del 2024. In continuità con quanto osservato nell'anno precedente, i nuovi ospiti risultano prevalentemente persone con età compresa tra i 18 e i 44 anni, pur in presenza di una flessione diffusa in tutte le classi anagrafiche. Anche tra i nuovi beneficiari si conferma la prevalenza degli uomini, pari al 73% del totale, mentre le donne rappresentano il 27% e registrano una diminuzione più marcata rispetto all'anno precedente (-29%). Il 97% dei nuovi accessi si è verificato nella sede di corso Concor-

dia. La distribuzione dei nuovi beneficiari tra le due sedi riflette in modo evidente la riorganizzazione del servizio. Si riducono drasticamente i nuovi accessi esclusivi a una sola sede: i beneficiari che hanno utilizzato solo Mensa Velasquez durante il servizio scendono a 139 (-94%) e quelli che hanno avuto accesso esclusivamente a corso Concordia si attestano a 125 (-95%). Parallelamente, la quasi totalità dei nuovi beneficiari (10.017, pari al 97%) ha avuto accesso alla sede di corso Concordia, confermando come quest'ultima rappresenti il principale punto di primo ingresso al servizio.

PASTI SERVITI DAL SERVIZIO MENSA				
	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Pasti serviti	797.192	926.687	878.470	-5%
- Di cui sacchetti	5.404	5.997	7.720	29%
Pranzi	508.694	593.395	546.790	-8%
Cene	288.498	333.292	331.680	0%
Media pasti / giorno	2.649	2.938	2.427	-4%

878.470
Totale prestazioni

	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Pasti serviti Concordia	645.129	750.113	758.350	+1%
Pasti serviti Velasquez	152.063	176.574	120.120	-32%

NUMERO E RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL SERVIZIO MENSA				
	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Beneficiari	25.921	26.523	24.518	-8%
Media pasti per beneficiario nell'anno	29,6	33,7	34,9	
Beneficiari Uomini	19.251	19.885	17.847	-5%
Beneficiari Donne	6.670	7.638	6.671	-13%

24.518
Totale beneficiari



NUMERO E RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL SERVIZIO MENSA				
	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Meno di 18 anni	1.198	1.449	1.327	-8%
18-24 anni	4.354	3.308	2.745	-17%
25-34 anni	6.466	6.177	5.551	-10%
34-44 anni	4.842	5.269	4.964	-6%
45-54 anni	4.287	4.834	4.579	-5%
Più di 55 anni	4.774	5.484	5.347	-2%
Beneficiari n.d.	0	2	5	150%
Provenienza Italia	2.569	2.744	2.570	-6%
Provenienza: UE (esclusa Italia)	984	1.033	938	-9%
Provenienza: Extra UE	22.369	22.747	21.012	-8%

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI PER TIPOLOGIA DI ACCESSO				
	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Beneficiari Kramer e Velasquez nell'anno	5.028	6.357	3.746	-41%
Beneficiari solo Kramer nell'anno	15.926	15.302	18.867	+23%
Beneficiari solo Velasquez nell'anno	4.967	4.864	1.905	-61%

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI PER FREQUENZA DI ACCESSO AL SERVIZIO MENSA					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Meno di 12 volte l'anno	15.762	15.295	13.682	56%	-11%
Tra 12 e 52 volte l'anno	6.035	6.404	6.260	26%	-2%
Tra 52 e 365 volte l'anno	3.974	4.625	4.389	18%	-5%
365 o più volte l'anno	150	199	187	1%	-6%



NUMERO E RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL SERVIZIO MENSA

	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Nuovi beneficiari	15.114	12.924	10.282	-20%
-Di cui solo Velasquez	2.218	2.367	139	-94%
-Di cui solo Kramer	10.083	8.234	10.017	-22%
-Di cui Kramer e Velasquez	2.813	2.323	125	-95%
Di cui Uomini	11.146	9.006	7.507	-17%
Di cui Donne	3.968	3.918	2.775	-29%
Meno di 18 anni	936	937	701	-25%
18-24 anni	3.723	2.313	1.881	-19%
25-34 anni	4.512	3.669	3.012	-18%
34-44 anni	2.718	2.645	2.122	-20%
45-54 anni	1.793	1.891	1.492	-21%
Più di 55 anni	1.432	1.467	1.069	-27%
n.d.		2	5	150%

RIPARTIZIONE DEI NUOVI BENEFICIARI
PER TIPOLOGIA DI ACCESSO

	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Provenienza: Italia	854	896	700	-22%
Provenienza: UE (esclusa Italia)	353	353	302	-14%
Provenienza: Extra UE	13.907	11.675	9.280	-21%



Servizio Docce

Il servizio Docce 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 sé 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 viene fornito un kit di biancheria intima. Inoltre, all'interno del servizio è presente un "angolo richieste", dove è possibile ricevere, su richiesta, alcuni beni per la cura e il benessere personale, tra cui articoli per l'igiene dentale e altri oggetti utili (come candele, sottopiede, pettini, sciarpe, guanti anti-pioggia, ecc.). Gli accessi al servizio sono organizzati secondo modalità differenziate. Per gli uomini, l'accesso è previsto il lunedì dalle 17.30 alle 19.45, dal martedì al venerdì nelle fasce orarie 11.00-13.45 e 17.30-19.45, e il sabato dalle 9.30 alle 11.45. Per le donne, invece, il servizio è disponibile dal martedì al venerdì nella fascia oraria 8.30-10.30.

Il Servizio, oltre a rispondere al bisogno di igiene personale, rappresenta uno spazio di osservazione e di incontro per intercettare situazioni di

grave fragilità e attivare percorsi di presa in carico. Per questa ragione, a partire dal 2024, in collaborazione con il Poliambulatorio, è stata proposta, in via sperimentale, che durante alcuni momenti di apertura del Servizio fosse presente anche un infermiere. L'attività, valutata positivamente, è proseguita ed è stata ulteriormente consolidata nel 2025 con un **incremento delle ore settimanali dedicate al presidio sanitario** e un rafforzamento dell'integrazione tra i professionisti coinvolti. A partire dall'osservazione dei bisogni delle persone che accedono al servizio, nel corso del 2025 sono state inoltre avviate specifiche modalità di intervento differenziate. In particolare, per le persone non autosufficienti o con gravi difficoltà motorie è stato attivato il servizio di "Docce Assistite", operativo una volta alla settimana, il giovedì mattina, in una fascia oraria dedicata e in contemporanea con la normale attività delle docce. In questa occasione, un'équipe composta da un infermiere e da un gruppo di 2-5 volontari si occupa dei beneficiari che necessitano di supporto per l'igiene personale.

Parallelamente, è stata introdotta la **"Corsia Preferenziale"**, rivolta a persone autosufficienti, anziane e/o con bisogni di particolare attenzione, al fine di garantire un accesso più agevole e tempi di attesa ridotti. Inizialmente

noti a OSF, il servizio è stato esteso anche alle segnalazioni provenienti da altri enti territoriali.

A supporto di questa attività, è stata dedicata la doccia attrezzata per accogliere persone con disabilità e sono state introdotte specifiche attrezzature e dispositivi di protezione, così da garan-



tire condizioni di maggiore sicurezza sia per i beneficiari sia per volontari e operatori. Nei 304 giorni di apertura del 2025, OSF ha consentito **25.680 docce**, con una riduzione del 3% rispetto all'anno precedente. In media, le docce al giorno sono state 84, in lieve calo rispetto al 2024. Sono stati effettuati, inoltre, 5 trattamenti anti-scabbia,

in diminuzione rispetto ai 41 dell'anno precedente. Gli ospiti che complessivamente hanno utilizzato il servizio sono stati 3.311, in calo del 13% rispetto al 2024. Gli uomini continuano a rappresentare la quasi totalità dei beneficiari, pari a 3.110 persone, ma registrano una riduzione del 14%. Le donne, pur rappresentando ancora una quota

minoritaria degli accessi al servizio, sono state 201, valore stabile rispetto a quello del 2024. La media degli accessi per beneficiario nell'anno è salita a 7,8, (+0,8 rispetto al 2024). Per quanto riguarda la provenienza, gli ospiti provenienti da Paesi extra-UE continuano a rappresentare la componente largamente maggioritaria, con 2.632

beneficiari pari all'80% del totale, mentre i beneficiari italiani sono stati 375 e quelli provenienti da altri Paesi dell'Unione Europea 305.

Le persone che, per la prima volta, hanno beneficiato del Servizio Docce nel 2025

sono state 1.592, pari al 48% del totale degli ospiti. Le donne hanno rappresentato anche in questo caso una componente minoritaria, con 90 accessi. I nuovi beneficiari uomini sono stati invece 1.502, in calo del 23% rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda la provenienza, i nuovi beneficiari provenienti da Paesi extra-UE sono stati 1.299, pari all'82% del totale, mentre quelli provenienti dall'Italia sono stati 174 e quelli da Paesi dell'Unione Europea, esclusa l'Italia, 119.

NUMERO DI DOCCE E RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL SERVIZIO DOCCE				
	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Docce	26.859	26.399	25.680	-3%
- Di cui trattamenti Scabbia	22	41	5	-88%
Beneficiari complessivi	4.313	3.797	3.311	-13%
- Di cui Uomini	4.083	3.597	3.110	-14%
- Di cui Donne	231	200	201	0%
Media accessi / beneficiario nell'anno	6,2	7,0	7,8	+11%
Meno di 18 anni	7	4	2	-50%
18-24 anni	746	462	297	-36%
25-34 anni	1.357	1.049	774	-26%
34-44 anni	907	882	804	-9%
45-54 anni	635	696	667	-4%
Più di 55 anni	662	704	768	+9%
Provenienza: Italia	359	395	375	-5%
Provenienza: UE (esclusa Italia)	338	323	305	-6%
Provenienza: Extra UE	3.617	3.079	2.632	-1%

25.680
Docce

3.311
Beneficiari

1.592
Nuovi beneficiari

RIPARTIZIONE DEI NUOVI BENEFICIARI DEL SERVIZIO DOCCE				
	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Nuovi beneficiari unici Docce (nell'anno)	2.595	2.048	1.592	-22%
- Di cui trattamenti Scabbia	22	41	5	-76%
Nuovi beneficiari Uomini	2.486	1.958	1.502	-23%
Nuovi beneficiari Donne	109	90	90	0%
Meno di 18 anni	6	4	2	-50%
18-24 anni	668	407	245	-40%
25-34 anni	1.002	725	492	-32%
34-44 anni	529	474	397	-16%
45-54 anni	235	272	254	-7%
Più di 55 anni	155	166	202	+22%
Provenienza: Italia	153	183	174	-5%
Provenienza: UE (esclusa Italia)	116	110	119	+8%
Provenienza: Extra UE	2.326	1.755	1.299	-26%



Servizio Guardaroba

Il Servizio Guardaroba risponde a un bisogno essenziale, spesso meno visibile ma strettamente legato alla dignità della persona: poter disporre di abiti puliti, adeguati alla stagione e coerenti con le proprie esigenze. La possibilità di scegliere cosa indossare non ha infatti solo un valore pratico, ma rappresenta anche un elemento importante di cura di sé, di benessere e di riconoscimento della propria identità.

Situato in via Kramer, ac-

canto al Servizio Docce, il Guardaroba offre agli ospiti la possibilità di ricevere un cambio completo di abiti ogni quattro settimane. Il servizio è gestito da volontari formati, che accompagnano le persone nella scelta di indumenti, calzature e altri beni utili, prestando attenzione non solo agli aspetti funzionali, ma anche alle preferenze individuali. Oltre all'abbigliamento, vengono distribuiti anche accessori e materiali utili per affrontare situazioni di particolare difficoltà, come coperte, len-

zuola e sacchi a pelo per chi vive in strada. Attualmente, l'accesso al servizio avviene su prenotazione ed è rivolto quasi esclusivamente agli uomini. Il Guardaroba è attivo il lunedì dalle 17.30 alle 19.45, dal martedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.45 e dalle 17.30 alle 19.45, e il sabato dalle 9.30 alle 11.45. Resta confermata la volontà dell'Ente di ampliare progressivamente la platea dei beneficiari del servizio, includendo anche le donne e i minori così come previsto dal progetto della nuova Sede.



Nel 2025 il Servizio Guardaroba ha servito complessivamente 3.380 beneficiari, in diminuzione dell'8% rispetto all'anno precedente. I cambi d'abito distribuiti sono stati 7.830, dato sostanzialmente stabile rispetto al 2024 (-1%). Osservando la ripartizione degli ospiti per frequenza di accesso, si coglie in modo più evidente l'evoluzione del servizio rispetto agli anni precedenti. Pur rimanendo maggioritaria la quota di quanti si rivolgono al Guardaroba una o due volte nell'anno, pari al 72% del totale, questa componente si riduce dell'11% rispetto al 2024. Si riduce anche il numero di quanti hanno usufruito del servizio tra le 3 e le 6 volte nell'anno (-8%), mentre cresce del 17% il numero di coloro che vi hanno fatto ricorso con maggiore regolarità, per 7 volte o più, passando da 263 a 307 persone.

Anche la distribuzione per età evidenzia alcuni cambiamenti rispetto all'anno precedente. Si riduce in modo marcato la presenza degli ospiti più giovani: i beneficiari tra i 18 e i 24 anni diminuiscono del 39%, mentre quelli tra i 25 e i 34 anni si riducono del 15%, dopo aver rappresentato nel 2024 la fascia più numerosa del servizio. Restano invece sostanzialmente stabili le fasce di età comprese tra i 34 e i 54 anni, che mostrano variazioni contenute. Cresce infine, seppur lievemente,

la componente più anziana: gli over 55 aumentano del 2% e rappresentano nel 2025 il 25% del totale dei beneficiari, risultando il gruppo più numeroso. Per quanto riguarda la provenienza, i beneficiari provenienti da Paesi extra-UE continuano a rappresentare la componente largamente maggioritaria, con 2.787 persone pari all'82% del totale, pur in diminuzione rispetto al 2024 (-9%). I cittadini italiani sono stati 409, corrispondenti al 12% del totale, mentre i beneficiari provenienti da altri Paesi dell'Unione Europea sono stati 184, pari al 5% del totale. La composizione complessiva per provenienza si mantiene quindi sostanzialmente stabile, pur all'interno di una riduzione generalizzata del numero dei beneficiari del servizio.

Nel 2025 i **nuovi beneficiari del Servizio Guardaroba sono stati 1.606**, pari al 48% del totale, in diminuzione del 12% rispetto all'anno precedente. La riduzione interessa in misura diversa tutte le fasce di età, risultando più marcata tra i giovani: i beneficiari tra i 18 e i 24 anni diminuiscono del 32%, mentre quelli tra i 25 e i 34 anni si riducono del 10%. Restano invece sostanzialmente stabili le fasce di età più adulte: tra i 45 e i 54 anni (-2%), gli over 55 (-2%). I minorenni si confermano una componente residuale del servizio. Per quanto riguarda la pro-

venienza, anche tra i nuovi beneficiari si conferma la netta prevalenza di persone provenienti da Paesi extra-UE, pari a 1.372, corrispondenti all'85% del totale, pur in calo del 13% rispetto al 2024. I nuovi beneficiari italiani sono stati 163, pari al 10% del totale (-15%), mentre quelli provenienti da altri Paesi dell'Unione Europea sono stati 71, pari al 4%, in aumento rispetto all'anno precedente (+31%), pur restando una componente minoritaria.

7.830
Cambi d'abito

3.380
Beneficiari

1.606
Nuovi beneficiari

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL SERVIZIO GUARDAROBA E NUMERO DI CAMBI D’ABITO EROGATI

	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Beneficiari	3.789	3.685	3.380	-8%
Cambi d’abito	7.697	7.930	7.830	-1%
Numero medio di accessi all’anno	2,1	2,2	2,3	8%
Meno di 18 anni	15	9	6	-33%
18-24 anni	633	428	263	-39%
25-34 anni	1.013	871	743	-15%
34-44 anni	816	827	815	-1%
45-54 anni	626	713	696	-2%
Più di 55 anni	686	837	857	2%
Provenienza: Italia	365	428	409	-4%
Provenienza: UE (esclusa Italia)	182	190	184	-3%
Provenienza: Extra UE	3.242	3.067	2.787	-9%

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI PER FREQUENZA DI ACCESSO AL SERVIZIO GUARDAROBA

	2023	2024	2025	Variazione 24/25
1 o 2 all’anno	2.816	2.718	2.423	-11%
3 - 6 all’anno	746	704	650	-8%
7 o più	227	263	307	+17%

RIPARTIZIONE DEI NUOVI BENEFICIARI DEL SERVIZIO GUARDAROBA

	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Nuovi beneficiari	2.376	1.822	1.606	-12%
Meno di 18 anni	14	4	4	0%
18-24 anni	593	308	209	-32%
25-34 anni	806	552	497	-10%
34-44 anni	516	446	409	-8%
45-54 anni	259	285	280	-2%
Più di 55 anni	188	227	207	-9%
Provenienza: Italia	146	191	163	-15%
Provenienza: UE (esclusa Italia)	65	54	71	+31%
Provenienza: Extra UE	2.165	1.577	1.372	-13%

Centro Raccolta

Strettamente connesso al Servizio Docce e Guardaroba e allo Sportello Distribuzione Farmaci del Poliambulatorio, **il Centro Raccolta è il luogo in cui OSF riceve e gestisce le donazioni di indumenti, accessori, materiali per l’inverno e medicinali provenienti da cittadini e aziende.** Il materiale donato viene selezionato dai volontari per poi essere distribuito gratuitamente agli ospiti attraverso i servizi dell’Ente o destinato ad altri enti del 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.

Il Centro Raccolta si articola su due sedi: una in via Vallazze, dove i donatori possono conferire abiti e medicinali, e una a Peschiera Borromeo, destinata allo stoccaggio. Il servizio è organizzato secondo una logica distributiva strutturata, resa possibile da un adeguato sistema informatico e dal contributo costante dei volontari. In questo modo, 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 2025, anche grazie alla piena messa a regime del magazzino di Peschiera Borromeo, che ha consentito di migliorare la capacità di stoccaggio e la gestione dei volumi, **il Centro Raccolta ha ricevuto e messo a disposizione 283.656 capi di vestiario**, in aumento rispetto ai 261.660 del 2024 (+8%). Di questi, 248.204 sono stati distribuiti attraverso i servizi Docce e Guardaroba, mentre 19.516 capi sono stati destinati ad altri enti del territorio. Nel complesso, la quota dei capi distribuiti sul totale dei capi ricevuti si attesta al 94,4%, mentre quella distribuita attraverso i servizi interni è pari all’87,5%.



A fronte dell'incremento dei volumi registrato, si osserva una significativa riduzione della quota di materiale non idoneo alla distribuzione destinata ad una società specializzata nel commercio all'ingrosso dell'abbigliamento. Nel 2025 il materiale conferito è stato pari a 125.800 kg, corrispondenti a 157.250 pezzi, per un valore economico complessivo di 10.580 euro. Rispetto al 2024, il quantitativo conferito si riduce del 39% sia in termini di chilogrammi sia in termini di pezzi. Si riduce anche il valore economico generato dalla società specializzata, che passa da 20.370 euro a

10.580 euro (-48%). La riduzione è attribuibile ad una temporanea interruzione del ritiro degli scarti da parte della società specializzata. Sebbene il servizio sia ripreso nei mesi autunnali, questa situazione, unita alla crescente incidenza di indumenti non adeguati alla distribuzione, ha reso evidente la necessità di adeguare il processo di gestione delle donazioni. Pertanto, **negli ultimi mesi del 2025 è stato avviato un percorso di revisione delle modalità di raccolta e selezione degli indumenti**, con l'obiettivo di ridurre la quantità di materiale inutilizzabile. Tra settembre e dicem-

bre sono state predisposte le condizioni organizzative per l'introduzione della nuova procedura, attraverso la formazione dei volontari e la riorganizzazione degli spazi del centro raccolta, con l'allestimento di postazioni dedicate alla verifica dei capi donati. La nuova procedura entrerà pienamente in vigore a partire da gennaio 2026 e consentirà di migliorare la qualità delle donazioni ricevute, ridurre i costi di gestione e l'impatto operativo sulle attività, e tutelare i volontari, spesso impegnati nella gestione di capi non idonei perché sporchi, rovinati o non utilizzabili.

CAPI RICEVUTI DAL CENTRO RACCOLTA E CAPI DISTRIBUITI AI SERVIZI OSF E AGLI ALTRI ENTI				
	2023	2024	2025	Variazione 24/25
Capi Ricevuti dal Centro Raccolta	220.288	261.660	283.656	+8%
Distribuiti al Servizio Docce e Guardaroba	170.813	255.946	248.204	-3%
Distribuiti ad altri Enti	25.413	21.843	19.516	-11%
283.656 Capi ricevuti 267.720 Capi distribuiti				

Poliambulatorio



Il Poliambulatorio è il presidio sanitario di OSF. Attivo dal 2010 per garantire a tutti il diritto alla cura è situato nella sede di piazzale Velasquez, accanto al servizio Mensa oggi riservato alle persone fragili. Il Poliambulatorio è il riferimento per chi necessita di visite mediche, di assistenza odontoiatrica e farmaci gratuiti, in particolare tra le persone prive di accesso al Servizio Sanitario Nazionale, e tra i cittadini italiani in grave stato di indigenza.

Il Poliambulatorio offre prestazioni di medicina generale, specialistica e odontoiatrica, terapie farmacologiche e una costante attenzione alle attività di prevenzione. Grazie al

contributo di oltre 150 medici volontari sono presenti 30 specialità mediche che 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 individualizzati avvalendosi di una rete di soggetti presenti sul territorio. È inoltre attiva una convenzione con l'ASST Fatebenefratelli Sacco per l'emissione dei codici STP (Straniero Temporaneamente Presente), necessari per accedere alle prestazioni sanitarie urgenti ed essenziali erogate dal Servizio Sanitario Nazionale. L'Ente ha inoltre stipulato convenzioni e collaborazioni con il Policlinico di Milano, il Centro Diagnostico Italiano, Istituto

Clinico Città Studi.

All'interno del Poliambulatorio è presente anche un Ambulatorio Infermieristico gestito dall'equipe 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. L'ambulatorio infermieristico risponde ai bisogni clinico-assistenziali dei pazienti affetti da lesioni cutanee acute o croniche, spesso aggravati da fattori di rischio quali l'assenza di un'abitazione, la dieta non adeguata e la difficoltà ad aderire a cure lunghe e complesse.

L'ambulatorio infermieristico rappresenta un importante punto di ingresso per la realizzazione di percorsi di presa in carico sanitaria e assistenziale, dove l'equipe di infermiere supporta il paziente, costruisce una relazione di fiducia, lo accompagna nel percorso sanitario sia all'interno del Poliambulatorio che nelle strutture esterne per favorire l'adesione alle cure.

Accanto all'attività di cura, OSF promuove attivamente la prevenzione attraverso lo **Sportello Prevenzione** che intercetta in modo tempestivo i bisogni sanitari con particolare attenzione a malattie infettive. Lo sportello

svolge anche un'importante funzione informativa, favorendo consapevolezza e promozione di comportamenti sani. Nell'ambito dello Sportello, a partire dal marzo 2025 è stato sviluppato **il progetto "Sorveglianza Malattie Infettive" (So.Mi)** con l'obiettivo di rafforzare la capacità del Poliambulatorio di intercettare, prevenire e gestire in modo più efficace le malattie infettive tra le persone in condizione di grave marginalità, e in particolare la tubercolosi, le malattie sessualmente trasmissibili (HCV, HIV, Sifilide) e la scabbia. Finanziato da Regione Lombardia e ATS Città Metropolitana di Milano e realizzato in partenariato

con Casa della Carità, Fratelli di S. Francesco e Medici Volontari Italiani, il progetto integra attività di formazione rivolte agli operatori sanitari e ai medici volontari, interventi di screening e sensibilizzazione per i pazienti, campagne di prevenzione vaccinale e percorsi di presa in carico specifici per situazioni particolarmente fragili o complesse. In questa prospettiva, So.Mi ha contribuito a consolidare ulteriormente il ruolo del Poliambulatorio come presidio sanitario capace di coniugare accessibilità, prevenzione e accompagnamento alla cura nella popolazione in condizione di marginalità.



Progetto So.Mi Prevenzione e cura per chi resta ai margini

Con il progetto So.Mi – Sorveglianza Malattie Infettive, realizzato con il sostegno di Regione Lombardia e ATS Città Metropolitana di Milano, OSF ha compiuto un ulteriore passo nel rafforzamento della propria funzione di presidio sanitario territoriale rafforzando la capacità di diagnosi e gestione delle malattie infettive.

Il progetto ha permesso di strutturare interventi mirati su alcune patologie di particolare rilevanza per la salute individuale e collettiva: tubercolosi (TBC), HIV, HCV, sifilide, scabbia e influenza. Tra marzo e dicembre 2025 sono stati effettuati 2.294 questionari di Score TBC sui nuovi pazienti in ingresso e sui pazienti sintomatici o con fattori di rischio. In 281 casi le persone sono state inviate a Villa Marelli per ulteriori approfondimenti diagnostici. Nello stesso periodo sono stati realizzati per 815 persone test rapidi per HIV, HCV, Sifilide. I test hanno consentito di intercettare 27 pazienti positivi ad almeno una patologia che sono stati inviati all'Ambulatorio Malattie Trasmissibili Sessualmente

di Viale Jenner. L'attività di screening è stata accompagnata da counselling individuale, informazione sui comportamenti a rischio e orientamento ai percorsi di cura. Le persone vistate con diagnosi di scabbia sono state 32, di cui 28 con nuova diagnosi. A partire da settembre 2025, il Poliambulatorio ha avviato il Piano Vaccinale previsto dal progetto, somministrando complessivamente 455 dosi di vaccini.

Il progetto ha avuto inoltre un impatto rilevante sul rafforzamento delle competenze interne. Sono state realizzate 20 ore complessive di formazione, rivolte a operatori sanitari e medici volontari. La formazione ha riguardato l'esecuzione dei test rapidi, il counselling del paziente positivo, la mediazione linguistico-culturale e il corso FAD "Sorveglianza Malattie Infettive", sviluppato nell'ambito della co-progettazione e supervisionato dal responsabile scientifico del progetto. Complessivamente le persone per cui, alla fine del 2025, la formazione è stata completata o era in corso di completamento

sono 118 (98 medici volontari e 20 operatori sanitari). L'investimento formativo ha permesso di uniformare le procedure, rafforzare la qualità del counselling e migliorare la capacità degli operatori e dei volontari di riconoscere precocemente situazioni di rischio. Alla formazione si sono affiancate nuove procedure interne per la gestione della scabbia e delle vaccinazioni, l'introduzione di materiali informativi tradotti e l'avvio dell'Ambulatorio di Infettivologia.

Il progetto So.Mi proseguirà fino al 2027, consolidando nel tempo le attività avviate e rafforzando ulteriormente la capacità del Poliambulatorio di intercettare precocemente i bisogni sanitari delle persone più fragili. La prevenzione delle malattie infettive continuerà a rappresentare un ambito di investimento prioritario per OSF, nella consapevolezza che tutelare la salute di chi vive ai margini significa promuovere non solo percorsi di cura più tempestivi ed efficaci, ma anche una maggiore protezione della salute collettiva.

Nel 2025, il Poliambulatorio ha accolto 6.543 pazienti, in calo del 9% rispetto all'anno precedente.

Le donne continuano a rappresentare la maggioranza dei beneficiari, pari al 52% del totale, dato in linea con gli anni precedenti, sebbene il loro numero si sia ridotto del 14% rispetto al 2024, a fronte di una contrazione più contenuta per gli uomini, pari al 4%.

Dal punto di vista anagrafico, i pazienti sono in prevalenza persone di età adulta: gli over 55 rappresentano la componente più numerosa, con 1.732 beneficiari, pari al 24% del totale, seguiti dalle persone tra i 45 e i 54 anni (21%) e tra i 35 e i 44 anni (19%). Rispetto all'anno precedente si osserva una riduzione dei pazienti in tutte le fasce di età, con una flessione particolarmente marcata tra i minorenni, che passano da 764 a 595 (-22%). Fa eccezione la fascia degli over 55, il cui numero si mantiene sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente (+1%). **I nuovi pazienti**, ossia i beneficiari che hanno avuto accesso per la prima volta al Poliambulatorio nel 2025, **sono stati 3.360**, pari al 51% del totale. Anche in questo caso si registra una riduzione rispetto al 2024 (-14%), più significativa tra le donne (-18%) e tra i minori (-29%).

La riduzione complessiva dei beneficiari è associata

ad alcune modifiche di natura organizzative e operativa, tra cui la chiusura della mensa Velasquez, l'aggiornamento dei sistemi informativi del Poliambulatorio che ha comportato la sospensione delle attività per alcune giornate e l'adozione di un diverso sistema per la gestione delle anagrafiche. Inoltre, la riduzione è legata anche all'attività di counseling del Poliambulatorio che ha provveduto ad orientare le famiglie dei bambini in carico alla pediatria affinché richiedessero l'assegnazione del pediatra di libera scelta in SSN.

A fronte della riduzione complessiva del numero dei pazienti (-9%), **nel 2025 il numero delle prestazioni erogate è cresciuto del 6%, passando da 28.052 a 29.617**. Di conseguenza, è aumentato anche il numero medio di prestazioni per beneficiario, che passa da 3,9 a 4,5. La distribuzione dei pazienti per numero di accessi conferma la maggiore incidenza di percorsi di cura più strutturati: si riduce il numero dei pazienti con uno o due accessi nell'anno (-15%) e di quelli con 3-6 accessi (-7%), mentre restano sostanzialmente stabili i pazienti con 7-11 accessi (-1%) e aumentano quelli con 12 o più accessi (+6%). Nel complesso, il dato segnala una maggiore concentrazione dell'attività su pazienti con bisogni assistenziali più elevati e con percorsi di cura

più continuativi.

La distribuzione delle prestazioni per tipologia evidenzia un'evoluzione della attività del Poliambulatorio verso ambiti a maggiore complessità clinica e preventiva. In particolare, **cresce l'incidenza** delle prestazioni di **medicina specialistica**, che passano dal 26% al 30% del totale così come quella degli interventi di prevenzione, che aumentano di 6 punti percentuali passando dall'8% al 14%, anche per effetto dello sviluppo delle attività dello Sportello Prevenzione legate al progetto So.Mi. Si riduce il peso delle prestazioni di medicina generale, che passano dal 29% al 25%, e di quelle odontoiatriche, che passano dal 15% all'11%. Più contenute le variazioni relative alle prestazioni infermieristiche (dal 9% all'8%), a quelle diagnostiche (dal 10% al 9%), e le attività riconducibili ad altri interventi e progettualità (dall'1% al 2%). Si riduce infine l'incidenza delle prestazioni legate all'emissione dei codici STP, che passano dal 2% all'1%.

PRESTAZIONI EROGATE E BENEFICIARI DEL POLIAMBULATORIO					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Prestazioni erogate	25.970	28.052	29.617		+6%
Beneficiari complessivi	6.942	7.213	6.543		-9%
-Di cui Uomini	3.195	3.431	3.308	48%	-4%
-Di cui Donne	3.747	3.782	3.235	52%	-14%
Media prestazioni per beneficiario	3,7	3,9	4,5		
Meno di 18 anni	757	764	595	11%	-22%
18-24 anni	603	595	574	8%	-4%
25-34 anni	1.296	1.309	1.129	18%	-14%
34-44 anni	1.319	1.344	1.168	19%	-13%
45-54 anni	1.431	1.484	1.345	21%	-9%
Più di 55 anni	1.536	1.717	1.732	24%	+1%
Età media	46	46,8	48		
Provenienza: Italia	470	456	436	6%	-4%
Provenienza: UE (esclusa Italia)	346	368	348	5%	-5%
Provenienza: Extra UE	6.126	6.389	5.759	89%	-10%

29.617

Totale prestazioni erogate

6.543

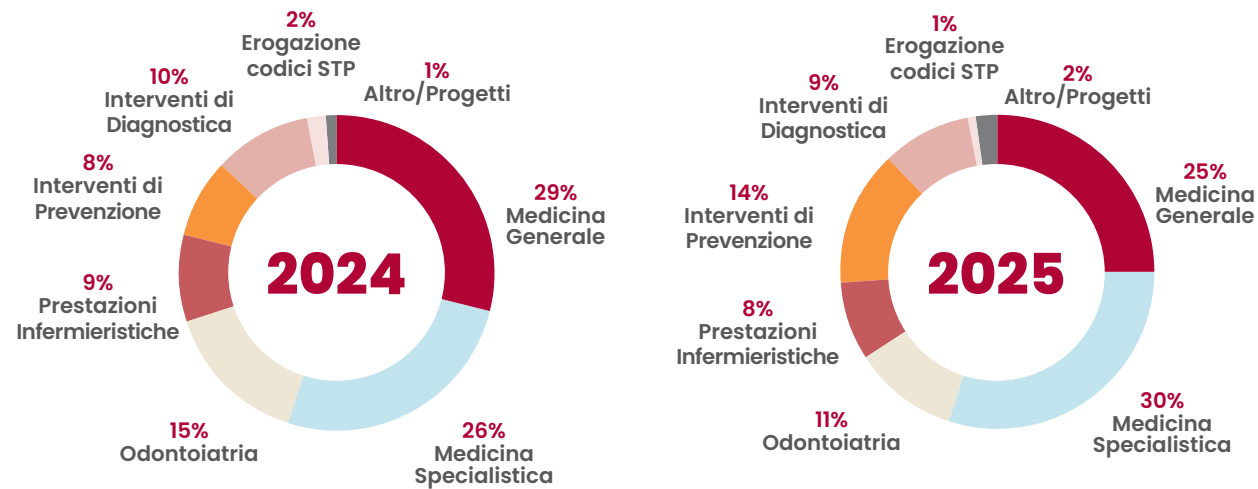
Totale pazienti

PRESTAZIONI EROGATE E BENEFICIARI DEL POLIAMBULATORIO					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Nuovi beneficiari unici Poliambulatorio	3.692	3.911	3.360		-14%
-Di cui Uomini	1.792	1.947	1.753	52%	-10%
-Di cui Donne	1.900	1.964	1.607	48%	-18%
Nuovi beneficiari					
Meno di 18 anni	494	515	366	11%	-29%
18-24 anni	456	416	408	12%	-2%
25-34 anni	853	843	728	22%	-14%
34-44 anni	672	781	631	19%	-19%
45-54 anni	681	717	606	18%	-15%
Più di 55 anni	536	639	621	18%	-3%
Provenienza: Italia	225	215	214	6%	0%
Provenienza: UE (esclusa Italia)	114	142	119	4%	-16%
Provenienza: Extra UE	3.353	3.554	3.027	90%	-15%
Media accessi / giorno dei nuovi beneficiari	43,7	47,8	43,7		

RIPARTIZIONE DEI PAZIENTI PER NUMERO DI ACCESSI AL POLIAMBULATORIO					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
1 o 2 all'anno	3.697	3.792	3.234	49%	-15%
3 - 6 all'anno	1.794	1.950	1.814	28%	-7%
7-11 all'anno	990	971	965	15%	-1%
12 o più all'anno	461	500	530	8%	+6%

	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
1 o 2 all'anno	3.697	3.792	3.234	49%	-15%
3 - 6 all'anno	1.794	1.950	1.814	28%	-7%
7-11 all'anno	990	971	965	15%	-1%
12 o più all'anno	461	500	530	8%	+6%

RIPARTIZIONE DEI PAZIENTI PER NUMERO DI ACCESSI AL POLIAMBULATORIO



Progetto Servizio "Docce Assistite"

Nato nel 2024 dall'integrazione tra il Servizio Docce e il Poliambulatorio, **il progetto Docce Assistite prevede la presenza di un'infermiera all'interno del servizio Docce** per osservare i bisogni inespressi delle persone, entrare in relazione con loro e orientarli verso percorsi di cura verso il Poliambulatorio e il territorio. Le Docce di OSF permettono un'osservazione privilegiata del corpo e di inserire

interventi di educazione e orientamento sociale e sanitario, grazie al rapporto di empatia e fiducia che si crea tra la persona e l'operatore sanitario. Nel corso del 2025, sono state oltre 60 le persone conosciute e orientate ai servizi sanitari. Inoltre, nell'ambito del progetto Poli – Docce, è stato avviato il servizio di Docce Assistite che permette a persone con ridotta mobilità di accedere alle Docce

e ricevere supporto e assistenza nell'igiene personale da parte dell'infermiera e un gruppo di volontari.

Lo Sportello di distribuzione Farmaci

A completamento dei percorsi di prevenzione e cura, attraverso **lo Sportello Di distribuzione Farmaci OSF 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. Tut-

ti i prodotti sono sottoposti a controllo e stoccaggio nel rispetto delle normative vigenti. Per garantire la continuità delle cure, OSF provvede inoltre all'acquisto diretto dei farmaci indispensabili non disponibili tramite donazione.

Nel 2025 sono state inserite complessivamente 49.600 confezioni di farmaci, in aumento dell'8% rispetto al

2024. Di queste, il 22% è stato acquistato direttamente da OSF (10.889 confezioni, -1% rispetto al 2024), mentre il 78% proviene da donazioni (38.711 confezioni, +11%). A fronte dell'aumento delle forniture disponibili, nel 2025 si registra una riduzione delle confezioni distribuite, passate da 47.272 a 39.717 (-16%). I beneficiari dello Sportello nel 2025 sono stati 4.220, in calo del 15% rispetto al 2024.

SPORTELLLO DISTRIBUZIONE FARMACI			
	2023	2024	2025
Confezioni di farmaci inserite	45.356	45.877	49.600
-Di cui acquistati	9.940	10.956	10.889
-Di cui donati	35.416	34.921	38.711
Confezioni di farmaci distribuite	45.051	47.272	39.717
Totale beneficiari	4.862	4.969	4.220
-Di cui uomini	2.197	2.307	2.100
-Di cui donne	2.665	2.662	2.120

	2023	2024	2025
Confezioni di farmaci inserite	45.356	45.877	49.600
-Di cui acquistati	9.940	10.956	10.889
-Di cui donati	35.416	34.921	38.711
Confezioni di farmaci distribuite	45.051	47.272	39.717
Totale beneficiari	4.862	4.969	4.220
-Di cui uomini	2.197	2.307	2.100
-Di cui donne	2.665	2.662	2.120



39.717

Confezione di farmaci distribuiti

Ricerca scientifica e attività didattica



Grazie all'ampiezza delle prestazioni, alla continuità dell'attività sanitaria e al contatto diretto con una popolazione spesso invisibile ai sistemi sanitari pubblici, **il Poliambulatorio rappresenta un punto di osservazione privilegiato per la ricerca scientifica.** L'esperienza di OSF consente di raccogliere e analizzare informazioni sui bisogni di salute di persone indigenti, migranti, rifugiati che spesso vivono in condizione di grave marginalità e non compaiono nei database sanitari pubblici, sfuggendo alle ordinarie indagini epidemiologiche e farmaco-epidemiologiche. Per valorizzare questo patrimonio di conoscenze, **OSF ha attivato convenzioni con l'Università degli Studi di Milano, l'Università Vita-Salute San Raffaele.** A queste attività si affianca anche una dimensione strutturata di didattica: a partire dall'anno accademico 2021-2022, presso **il Poliambulatorio è attivo un corso elettivo residenziale per studenti di Medicina e Chirurgia denominato "Cura e Terapie per pazienti vulnerabili"** e il corso Outpatient clinics **"Opera San Francesco per i Poveri per gli studenti della Facoltà di International MD Program dell'Università Vita - Salute San Raffaele.** Entrambi i corsi consentono agli studenti di approfondire i temi legati alla presa in

carico delle persone fragili osservando l'attività ambulatoriali dei medici e degli operatori sanitari.

Inoltre, su iniziativa di un gruppo di medici volontari, è nato presso il Poliambulatorio il **Centro Studi sulla Salute di Migranti, Rifugiati e Indigenti (CURARE).** Il Centro, apartitico e senza fini di lucro, opera con finalità esclusivamente scientifiche, promuovendo ricerche cliniche, epidemiologiche e farmaco-epidemiologiche sui bisogni sanitari delle persone più fragili. 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.

A rendere possibile questa attività di ricerca contribuisce anche la disponibilità di un patrimonio informativo strutturato all'interno di due piattaforme informatiche: People, utilizzata per la registrazione degli accessi ai servizi, la gestione del magazzino farmaceutico e la tracciabilità della distribuzione dei farmaci e dei presidi; e la Cartella Clinica Informatizzata My care, che raccoglie e aggiorna nel tempo le informazioni socio-anagrafiche,

antropometriche e cliniche dei pazienti. La possibilità di integrare queste banche dati attraverso un codice identificativo univoco consente di ricostruire la storia clinica dell'utente, monitorare visite, indagini diagnostiche, ricoveri e terapie, e produrre estrazioni anonime e aggregate a fini di ricerca, nel rispetto delle procedure interne di verifica etica e tutela della riservatezza. Questi dati rappresentano un patrimonio di grande valore non solo sul piano clinico e scientifico, ma anche ai fini della programmazione sanitaria e dell'allocazione delle risorse, contribuendo a rendere più visibili bisogni di salute altrimenti poco osservabili. Nel tempo, questa attività ha dato luogo a una produzione scientifica significativa, con 23 pubblicazioni realizzate tra il 2016 e il 2024 su riviste nazionali e internazionali.

Nel corso del 2025, è stato confermato il **Percorso Protesi Dentarie**, progetto nato nel 2021 in collaborazione con Rotary Club Leonardo, che ha finanziato la prima fase sperimentale e parte delle annualità successive. Vengono fornite protesi dentarie gratuite a pazienti fragili, che fanno fatica a mangiare oppure necessitano di reinserirsi nella società. Sono state distribuite nel 2025 100 protesi, consegnate dopo colloqui conoscitivi, ed è stato costituito un gruppo di lavoro dedicato composto da 3 odontoiatri, 3 odontotecnici e 1 assistente alla poltrona. La persona a cui viene destinata la protesi viene ascoltata in un colloquio iniziale generale e inserita in un percorso sanitario più ampio, teso a prendere in carico la persona a 360 gradi. È stato inoltre rafforzato il Percorso di screening oncologico con LILT, grazie al quale sono state inviate 49 persone alle strutture LILT per prevenzione e per ap-

profondimento diagnostico, con ecografia e mammografia.

Il Poliambulatorio beneficia del supporto di imprese e di altri enti del terzo settore. Nel 2025, per esempio, in occasione dei 50 anni della sua fondazione, CDI Centro Diagnostico Italiano ha deciso di sostenere OSF donando esami ematici e esami radiologici gratuiti, per favorire l'accesso alle cure delle persone. Le persone che nel periodo ottobre - dicembre sono state inviate alla Radiologia del CDI sono oltre 30. Sempre nel corso dell'anno, è stata creata una partnership con la Fondazione OneSight EssilorLuxottica Italia ETS. L'accordo prevede la donazione di occhiali pre-montati e la distribuzione gratuita di occhiali personalizzati ai pazienti dell'Ambulatorio di Oculistica. Tra ottobre e dicembre sono state inviate ai centri Grand Vision 10 persone.

Le testimonianze dei tirocinanti del Poliambulatorio OSF

“ Il Poliambulatorio OSF mi ha offerto una prospettiva unica sul valore dell'assistenza sanitaria e sull'importanza dell'empatia nel campo medico. Mi ha permesso di mettermi nei panni dell'altro più di una volta, anche grazie ai preziosi consigli dei medici volontari. La lezione più preziosa [che ho ricevuto] è l'importanza di tenere in considerazione ogni aspetto della vita del paziente per potergli venire incontro. È stata una bellissima occasione di formazione e crescita personale, e anche di scambio interculturale. Sono rimasto particolarmente colpito da come possa esistere una realtà come quella di OSF con persone che liberamente decidono di dedicare il proprio tempo libero agli altri. ”

2.4

I SERVIZI DI SECONDO LIVELLO

Servizio di Psicologia e Psichiatria



Attraverso il Servizio di Psicologia e Psichiatria OSF garantisce sostegno psicologico e psichiatrico alle persone più vulnerabili, offrendo percorsi gratuiti di ascolto e cura. Inserito all'interno del Poliambulatorio, il Servizio accoglie beneficiari che vivono condizioni di sofferenza emotiva o di disagio psichico, e costituisce un luogo fisico dove gli ospiti possono sentirsi accolti e ascoltati. 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. L'accesso al Servizio di Psicologia e Psichiatria avviene attraverso un colloquio svolto presso lo Sportello Psicologico, attivo nella fascia oraria 9-16 dal lunedì al venerdì presso il Poliambulatorio e, a partire dal 2025, per due giorni alla settimana

presso la sede di via Kramer, raddoppiando così i giorni di presenza in questa sede. Il 42% dei colloqui svolti dallo Sportello Psicologico è avvenuto a seguito di una richiesta diretta da parte degli ospiti registrata durante uno dei colloqui dell'Accoglienza, percentuale stabile rispetto all'anno precedente. Si riduce invece l'incidenza degli invii provenienti dai servizi e dagli sportelli interni di OSF, che passa complessivamente dal 50% al 41%, mentre cresce il peso delle segnalazioni da parte di enti esterni pubblici o privati, che salgono dal 10% al 17% del totale. Le motivazioni di accesso al

Servizio si mantengono sostanzialmente invariate rispetto a quanto rilevato nel 2024. I disturbi d'ansia continuano a rappresentare la causa più frequente, pari al 34% dei casi, seguiti dai disturbi dell'infanzia e dalle richieste di sostegno alla genitorialità, che si attestano al 26%, e dai disturbi depressivi, pari al 25%. Più contenuta risulta l'incidenza delle dipendenze patologiche (4%) e dei disturbi da stress post-traumatico (5%), mentre si riduce il peso delle psicosi e dei disturbi di personalità, che passano dal 10% al 6%. A seguito del primo colloquio di valutazione, il bene-

ficiario può essere inserito in un percorso psicologico, psichiatrico o integrato, in base alle specifiche necessità, oppure indirizzato ad enti esterni qualora siano richieste competenze specialistiche non presenti all'interno del Servizio. Può inoltre essere orientato ai servizi territoriali di competenza quando ne abbia diritto e possibilità di accesso, anche mediante un accompagnamento da parte degli operatori OSF e la costruzione di una rete che faciliti il passaggio dal nostro Servizio a quello territoriale.

RIPARTIZIONE DEGLI INVII		
	%2024	%2025
Richieste da parte degli ospiti	40%	42%
Servizi o Sportelli OSF	50%	41%
Enti esterni pubblici o privati	10%	17%
Disturbi d'ansia	31%	34%
Disturbi depressivi	24%	25%
Dipendenze patologiche	3%	4%
Disturbi da stress post traumatico	4%	5%
Psicosi e disturbi di personalità	10%	6%
Disturbi dell'infanzia e sostegno alla genitorialità	25%	26%
Altre problematiche	3%	0%

Nel 2025 i beneficiari complessivi del Servizio sono stati 800, in calo del 2% rispetto agli 817 del 2024. Le donne continuano a rappresentare la maggioranza dei beneficiari, pari al 54% del totale, mentre gli uomini si attestano al 46%. La riduzione del numero complessivo degli ospiti accolti risulta leggermente più marcata per le donne (-3%) rispetto agli uomini (-1%).

Dal punto di vista anagrafico, i beneficiari del Servizio si concentrano prevalentemente nelle fasce adulte:

complessivamente, le persone con più di 35 anni rappresentano circa il 58% del totale. Pur rimanendo il gruppo prevalente, il numero totale dei beneficiari over 35 risulta in riduzione rispetto al 2024, con una flessione particolarmente marcata tra gli over 55 (-17%). Parallelamente, si osserva una crescita delle fasce più giovani, in particolare dei beneficiari tra i 18 e i 25 anni (+21%) e dei minori nelle classi 0-5 anni (+33%) e 6-11 anni (+26%), mentre si registra una riduzione pari al 2% nel numero dei beneficiari nella fascia 12-17 anni.

La ripartizione per provenienza si mantiene invece pressoché invariata. I beneficiari provenienti da Paesi extra-UE continuano a rappresentare la componente largamente maggioritaria, con 657 persone pari all'82% del totale, dato in linea con quello del 2024. I beneficiari italiani sono 103, corrispondenti al 13% del totale, e registrano una diminuzione del 15%, mentre quelli provenienti da altri Paesi dell'Unione Europea sono 40, pari al 5% del totale, senza variazioni rispetto all'anno precedente.

BENEFICIARI DEL SERVIZIO PSICOLOGIA E PSICHIATRIA					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Beneficiari complessivi	749	817	800		-2%
- Di cui Uomini	311	368	365	46%	-1%
- Di cui Donne	438	449	435	54%	-3%
Prestazioni erogate	2.669	2.903	3.164		+9%
Media accessi / beneficiario nell'anno	3,6	3,6	n/d		

800
Pazienti

RIPARTIZIONE BENEFICIARI DEL SERVIZIO PSICOLOGIA E PSICHIATRIA PER FASCIA D'ETÀ					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Fino a 5 anni	29	15	20	3%	+33%
6-11 anni	41	34	43	5%	+26%
12-17 anni	34	52	51	6%	-2%
18-25 anni	57	53	64	8%	+21%
26-34 anni	145	141	151	19%	+7%
35 - 44 anni	143	163	153	19%	-6%
45 - 54 anni	166	181	171	22%	-6%
Oltre 55 anni	134	178	147	18%	+17%
Età media	40	41	41,2		

RIPARTIZIONE BENEFICIARI DEL SERVIZIO PSICOLOGIA E PSICHIATRIA PER PROVENIENZA					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Provenienza: Italia	102	121	103	13%	-15%
Provenienza: UE (esclusa Italia)	37	40	40	5%	0%
Provenienza: Extra UE	610	656	657	82%	0%

NUOVI BENEFICIARI DEL SERVIZIO PSICOLOGIA E PSICHIATRIA					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Nuovi Beneficiari	478	535	505		-6%
- Di cui Uomini	208	266	254	50%	-5%
- Di cui Donne	270	269	251	50%	-7%
Media accessi / beneficiario nell'anno	4,7	5	5,1		

RIPARTIZIONE DEI NUOVI BENEFICIARI DEL SERVIZIO PSICOLOGIA PSICHIATRIA PER FASCIA D'ETÀ					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Fino a 5 anni	28	14	20	4%	+43%
6-11 anni	36	29	41	8%	+41%
12-17 anni	31	43	46	9%	+7%
18-25 anni	46	41	43	9%	+5%
26-34 anni	89	93	97	19%	+4%
35 - 44 anni	83	102	96	19%	-6%
45 - 54 anni	98	104	83	16%	-20%
Oltre 55 anni	67	109	79	16%	-28%

RIPARTIZIONE DEI NUOVI BENEFICIARI DEL SERVIZIO PSICOLOGIA E PSICHIATRIA PER PROVENIENZA					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Provenienza: Italia	67	87	68	13%	-22%
Provenienza: UE (esclusa Italia)	18	23	19	4%	-17%
Provenienza: Extra UE	393	425	418	83%	-2%

I nuovi beneficiari del Servizio di Psicologia e Psichiatria sono stati 505, in calo del 6% rispetto al 2024. Nel complesso rappresentano il 63% del totale dei beneficiari accolti nell'anno, mentre la restante parte è costituita da persone che hanno proseguito nel 2025 un percorso di supporto già avviato in precedenza. La distribuzione per genere dei nuovi accessi risulta sostanzialmente equilibrata, con una ripartizione pressoché paritaria tra uomini e donne. Dal punto di vista anagrafico, anche tra i nuovi beneficiari prevalgono le fasce adulte: complessivamente, gli over 35 rappresentano il 51% del totale. Rispetto al 2024, tuttavia, questa componente si riduce, soprattutto nelle fasce tra i 45 e i 54 anni (-20%) e over 55 (-28%), mentre crescono i nuovi accessi tra i più giovani, in particolare fra quelli nelle fasce d'età 0-5 anni (+43%) e 6-11 anni (+41%).

A fronte della moderata fles-

sione del numero dei beneficiari complessivi, **nel 2025 è cresciuto il numero delle prestazioni erogate, passate da 2.903 a 3.164 (+9%)**, con un conseguente aumento del numero medio di prestazioni per beneficiario. L'incremento dell'intensità assistenziale emerge con ancora maggiore chiarezza osservando la distribuzione dei beneficiari per numero di prestazioni ricevute. Si riduce infatti il numero di quanti hanno avuto un solo accesso nel corso dell'anno, che passa da 407 a 317 (-22%), mentre aumentano coloro che hanno usufruito del Servizio in modo più continuativo: i beneficiari con 2-3 prestazioni salgono da 200 a 231 (+16%), quelli con 4-7 prestazioni passano da 131 a 153 (+17%) e quelli con più di 7 prestazioni crescono da 79 a 99 (+25%). Nel complesso, questi risultati confermano l'andamento già emerso nell'anno precedente e testimoniano la capacità del Servizio di strutturare percorsi di presa in

carico progressivamente più stabili e articolati, in risposta alla crescente complessità dei bisogni espressi, in particolare da parte delle persone con maggiori fragilità.

I colloqui psicologici si confermano prevalenti e sono pari al 65% del totale delle prestazioni erogate, includendo lo Sportello Psicologico, la Psicoterapia e il Sostegno Specialistico. In particolare, le attività sono cresciute rispetto all'anno precedente sia le attività di Sportello Psicologico (+4%) che quelle di Psicoterapia (+16%). I colloqui psichiatrici sono il 32% del totale delle prestazioni erogate, e sono cresciuti del 5% rispetto all'anno precedente. La restante parte delle prestazioni si ripartisce fra neuropsichiatria infantile (<1%). Progetto Welchome (1%), lo Sportello Psico-Farmaci Esterni (1%), le visite di Medicina Legale (<1%) e Laboratorio di neuropsicologia (<1%).

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI PER NUMERO DI PRESTAZIONI RICEVUTE					
	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
1 all'anno	335	407	317	40%	-22%
2 - 3 all'anno	203	200	231	29%	+16%
4 - 7 all'anno	133	131	153	19%	+17%
Più di 7 all'anno	78	79	99	12%	+25%

Il supporto psicologico dell'età evolutiva

Le attività rivolte ai minori si inseriscono all'interno del **Progetto MiGioco**, nato come iniziativa sperimentale per intercettare precocemente situazioni di fragilità che coinvolgono **bambini, adolescenti e nuclei familiari** e per favorire un accesso tempestivo a percorsi di valutazione, cura e sostegno, e progressivamente divenuto un'attività stabile del Servizio di Psicologia e Psichiatria.

Il progetto offre una risposta a bisogni complessi che riguardano minori con condizioni riconducibili allo spettro autistico, DSA/BES, disturbi del linguaggio, disturbi dello sviluppo neuromotorio e ritardo cognitivo, oltre a situazioni di sofferenza psicologica di origine traumatica, spesso connesse a violenze intra o extra-familiari, migrazioni forzate, esperienze infantili avverse, disturbi di adattamento e problematiche comportamentali. Quando necessario, anche i genitori vengono coinvolti nei percorsi di supporto, attraverso prese in carico psichiatriche, colloqui di sostegno

alla genitorialità o interventi psicoterapeutici individuali, di coppia o familiari. In questa prospettiva, uno degli obiettivi centrali del progetto è prevenire l'aggravarsi di problematiche più complesse e invalidanti, sostenendo i minori e le loro famiglie prima che le fragilità si traducano in forme più gravi di esclusione o compromissione del benessere. Complessivamente, **nel 2025 sono stati presi in carico 118 minori, di cui 96 al primo accesso**.

Per la realizzazione delle prese in carico dei minori e delle loro famiglie, il Servizio di Psicologia e Psichiatria collabora strettamente con la rete territoriale dei servizi pubblici e privati e con gli altri servizi di OSF. Dopo il primo colloquio allo Sportello Psicologico, i nuclei familiari vengono inviati a uno o più enti della rete MiGioco, che nel 2025 era composta da 3 centri multidisciplinari, 4 studi associati di psicoterapia e 20 professionisti privati. L'ente coinvolto nella presa in carico attiva i servizi pubblici competenti raccordandosi

con il Servizio di Psicologia e Psichiatria di OSF. In questo modo, gli interventi mirano a facilitare l'accesso dei minori e delle loro famiglie alle cure, ai diritti e alle risorse necessarie, accompagnandoli anche nel rapporto con scuole, servizi sociali, ATS, Comuni, Questura e altri soggetti del territorio.

Un ruolo decisivo è svolto, in questo quadro, anche dalla rete interna dei Servizi e degli Sportelli di OSF, che contribuisce alla costruzione di percorsi a 360 gradi per le famiglie del MiGioco. L'Accoglienza orienta e accompagna ai servizi del territorio; il Segretariato Sociale supporta l'accesso ai servizi scolastici e sociali; il Fondo Prendiamoci Cura può intervenire a copertura di alcune spese essenziali, come quelle legate alla refezione scolastica; lo Sportello Legale offre consulenza su permessi di soggiorno e situazioni familiari complesse; lo Sportello Orientamento Lavoro affianca i genitori nella ricerca di un'occupazione; il Centro Raccolta mette a disposizione abiti, scarpe e altro;

RIPARTIZIONE DELLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI PSICOLOGIA E PSICHIATRIA

	2023	2024	2025	%2025	Variazione 24/25
Colloqui Sportello Psicologico	343	496	518	16%	+4%
- Di cui Minori e Famiglie	25	87	96		+10%
- Di cui Adulti	318	409	422		+3%
Psicoterapia	1.244	1.309	1.524	48%	+16%
Psichiatria	982	967	1.014	32%	+5%
Neuropsichiatria infantile	29	22	22	0,7%	0%
Progetto Welchome	44	32	33	1%	+3%
Sportello psico-farmaci esterni		67	40	1,3%	-40%
Medicina legale	2	10	8	0,3%	-20%
Laboratorio di neuropsicologia			5	0,2%	0%

le Mense accolgono i nuclei per i pasti; il Poliambulatorio garantisce visite mediche e pediatriche anche a persone prive di permesso di soggiorno o tessera sanitaria. Il progetto si configura così come uno spazio di presa in carico integrata, in cui la dimensione clinica, educativa e sociale concorre a costruire risposte più efficaci per i minori e per le loro famiglie.

Il Progetto Welchome, Sportello Psico-Farmacaci Esterni e la Medicina Legale

È proseguita nel 2025 la collaborazione con il **Progetto Welchome**, rivolta ai beneficiari in condizioni di grave marginalità e con problematiche legate alla dipendenza da sostanze o al gioco patologico. La collaborazione prevede la presenza, una mattina ogni quindici giorni, degli operatori del progetto all'interno del Servizio di Psicologia e Psichiatria, sempre affiancati da una psicologa di OSF. Gli incontri sono finalizzati a favorire l'aggancio di persone particolarmente fragili, cui può seguire sia una presa in carico da parte del Servizio, attraverso prestazioni psicologiche e/o psichiatriche, sia un invio accompagnato e monitorato ai servizi territoriali competenti da parte dell'operatore socio-sanitario del progetto.

Introdotta nel corso del 2024, lo **Sportello Psico-Farmacaci Esterni** è un primo colloquio psicologico rivolto alle persone che si presentano in Poliambulatorio con richieste di erogazione di terapie psicofarmacologiche prescritte da specialisti esterni a OSF. L'attività ha l'obiettivo di valutare la situazione psicosociale di questa specifica utenza, creare una rete di sostegno con i curanti di riferimento e monitorare il percorso terapeutico, evitando sovrapposizioni con trattamenti già in atto e intercettando situazioni caratterizzate da una presa in carico solo parziale o da uno scarso controllo clinico.

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.

La strutturazione dell'Area Psicologica e gli ambiti di sviluppo

Nel corso del 2025 è stata progettata **una riorganizzazione delle attività del Servizio di Psicologia e Psichiatria**, con il duplice obiettivo di strutturare in modo più organico gli interventi legati all'età evolutiva e di rafforzare la presenza trasversale dei servizi psicologici nelle diverse aree di intervento di OSF. A partire dal 2026, il Servizio di Psicologia e Psichiatria evolverà pertanto in un'Area Psicologica articolata in **tre servizi**:

1

Servizio di Psicologia e Psichiatria, con il mantenimento delle prestazioni prettamente cliniche già oggi offerte, condotte dal team dei volontari e accompagnate dall'équipe di coordinamento e dai mediatori linguistico-culturali;

2

Servizio di Psicologia dell'Età Evolutiva, con lo sviluppo di un nuovo servizio dedicato ai minori e ai nuclei familiari, dotato di una propria identità e capace di ricondurre a un unico riferimento organizzativo tutte le attività e i progetti oggi attivati in questo ambito;

3

Interventi psicologici inerenti alle nuove progettualità interservizi, che non si configurano come prestazioni cliniche in senso stretto, ma come attività di formazione, osservazione e attivazione di agganci e interventi psicoeducativi all'interno di contesti diversi dagli Sportelli e dal Servizio di Psicologia e Psichiatria.

Le nuove progettualità che saranno sviluppate a partire dal 2026 si ispirano **all'obiettivo di rafforzare ulteriormente la presenza trasversale della psicologia all'interno degli altri servizi di OSF, in particolare nei servizi di base, come il Servizio Docce e la Mensa Velasquez** durante il servizio. In questa prospettiva, è prevista l'attivazione di momenti di formazione mirata rivolti ai volontari, finalizzati a rafforzare la capacità di intercettare bisogni latenti tra le persone che accedono ai servizi di base e di accompagnarle, quando necessario, verso i colloqui di ascolto e gli sportelli del Servizio di Psicologia e Psichiatria, anche nei casi in cui non emerga una domanda esplicita. Sul fronte del Servizio di Psicologia dell'Età Evolutiva, è inoltre in fase di progettazione l'integrazione delle attività del MiGioco con prestazioni educative domiciliari, pensate per affiancare il percorso terapeutico e accompagnare le famiglie verso una gestione più adeguata della relazione con il minore, delle sue difficoltà e delle conseguenti dinamiche familiari.

Area Sociale

L'Area Sociale accoglie persone che necessitano di ascolto, orientamento e sostegno rispetto a bisogni complessi, multipli, espressi e inespressi. L'obiettivo è la realizzazione dell'autonomia e dell'inclusione sociale attraverso la definizione di percorsi di ascolto e accompagnamento che coinvolgono, a seconda dei bisogni specifici, i servizi di OSF e gli altri Enti che operano sui territori per creare un impatto tangibile e duraturo per gli ospiti.

Per la realizzazione dei percorsi di cambiamento, gli

operatori lavorano affinché i beneficiari diventino il più possibile soggetti attivi; per questa ragione, tutte le azioni di intervento e i progetti vengono condivisi con gli ospiti, in linea con i principi dell'empowerment e dell'autodeterminazione, nel rispetto della dignità e della libertà personale. Le attività dell'Area Sociale di OSF si articolano in quattro progettualità– **Progetto Sociale, Progetto Casa, Progetto Lavoro e Nessuno Resti Solo** – pensate per rispondere in modo personalizzato ai bisogni complessi delle persone.

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 dagli altri Enti pubblici e privati che operano sul 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.

Il progetto sociale è gestito dagli **assistenti sociali** che incontrano i beneficiari in uno **spazio di accoglienza e di ascolto attivo** in cui si raccoglie la storia della persona ed i suoi bisogni. Durante i colloqui le persone vengono

aiutate a individuare strategie e azioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi a breve termine. Qualora, durante la fase di valutazione, vengano rilevate situazioni di maggiore 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.

L'Area Sociale collabora attivamente con gli Enti del Territorio e in particolare con il Centro Sammartini e WEMI Inclusione, entrambi del Comune di Milano, attraverso incontri finalizzati a condividere buone prassi, modalità di intervento, definire obiettivi e monitorare il percorso dei beneficiari. Inoltre, l'Area lavora in rete con i Municipi 3 e 5 (Progetto QUBI) e partecipa anche ai progetti di co-programmazione Gea e co-programmazione Casa del Comune di Milano relativamente ai percorsi rivolti a persone adulte con fragilità.

Nel corso del 2025, le attività del Progetto Sociale hanno registrato un rallentamento a causa delle dimissioni di un'assistente sociale all'inizio dell'anno. Fino all'inserimento della nuova figura, avvenuto nel mese di luglio, i colloqui sono stati svolti esclusivamente presso la sede di via Kramer e con cadenza settimanale, riducendo gli spazi di ascolto disponibili da 11 a 4 colloqui alla settimana. A partire da settembre il servizio è tornato a regime, ripristinando tre giornate settimanali di colloquio, di cui due presso la sede di via Kramer e una presso la sede di piazzale Velasquez. Nel 2025 **le richieste di colloquio sono state 251**, in diminuzio-



ne rispetto alle 288 del 2024, mentre i colloqui effettuati hanno registrato un calo del 9% passando da 175 a 158. Una variazione analoga si osserva per il numero dei beneficiari che hanno svolto un colloquio, passati da 138 a 125 (-10%). Valore in controtendenza è quello relativo al numero dei beneficiari che ha svolto più di un incontro, che passa da 27 a 32 (+5%), variazione che suggerisce una maggiore incidenza di situazioni di maggiore complessità e che richiedono un accompagnamento più continuativo.

I bisogni rilevati con maggiore frequenza hanno riguardato soprattutto la precarietà o l'assenza di una soluzione abitativa, il supporto nel rinnovo o nel rifacimento dei documenti personali, l'orientamento per l'accesso alla residenza fittizia, la richiesta di contributi economici per spese ordinarie e straordinarie, l'orientamento alla rete dei servizi pubblici e privati della città di Milano, il supporto all'iscrizione scolastica

dei figli, l'accompagnamento di persone straniere nella regolarizzazione della propria posizione documentale, l'orientamento alle misure di sostegno al reddito attive, alla richiesta di invalidità civile e ai servizi sociali del territorio, nonché il supporto rispetto ai criteri e alle modalità di accesso alle misure di edilizia residenziale pubblica permanente o transitoria.

Il profilo dei beneficiari che hanno svolto un colloquio si conferma sostanzialmente allineato all'anno precedente: seppure in calo del 13% rispetto all'anno precedente gli uomini continuano a rappresentare la maggioranza dei fruitori dei colloqui e pari al 64% del totale. Ai colloqui accedono con maggiore frequenza persone sopra i 30 anni, e in particolare le persone nella fascia 45-60 anni che rappresentano la categoria più numerosa. Per quanto riguarda la provenienza, i cittadini di Paesi extra-UE continuano a rappresentare la componente largamente maggioritaria,

con 76 persone pari al 61% del totale. I beneficiari di origine italiana sono stati 38, corrispondenti al 30% del totale, mentre quelli provenienti da altri Paesi dell'Unione Europea sono stati 11, pari al 9%.

Nel corso del 2025, le prese in carico complessive gestite dal Progetto Sociale sono state 66, di cui 18 nuclei familiari e 52 persone singole. Tra queste, 23 rappresentano nuove prese in carico, mentre 43 sono percorsi avviati negli anni precedenti e proseguiti nel corso dell'anno. Nel 32% dei casi gestiti, la presa in carico è avvenuta all'interno di uno dei setting del Progetto Casa, mentre nel 68% dei casi sono stati attivati percorsi di rete con i servizi del territorio e i servizi di OSF. Gli esiti della presa in carico sono stati 29: nel 49% dei casi l'esito della presa in carico è stato positivo ed è stato raggiunto l'obiettivo, nel 21% dei casi il beneficiario è stato inviato ad altri servizi mentre nel 30% dei casi si è verificata la rinuncia al progetto.

COLLOQUI E BENEFICIARI DEL PROGETTO SOCIALE

	2023	2024	2025
Richieste di Colloquio	307	288	251
Colloqui effettuati	251	175	158
Beneficiari	211	138	125
Beneficiari con più di 1 incontro	40	27	32

I BENEFICIARI DEL PROGETTO SOCIALE

	2024	2025
Totale	138	125
- Di cui Uomini	92	80
- Di cui Donne	46	45
Meno di 18 anni	1	0
18-30 anni	9	14
30-45 anni	37	33
45-60 anni	56	42
Over 60	35	36
Provenienza: Italia	45	38
Provenienza: UE (esclusa Italia)	10	11
Provenienza: Extra UE	83	76

LE PRESE IN CARICO DEL PROGETTO SOCIALE

	2024	2025
Totale gestiti nell'anno	72	66
- Di cui nuclei familiari	25	18
- Di cui persone singole	47	48
- Di cui già attivi dall'anno precedente	44	43
- Di cui Attivati nel corso dell'anno	28	23
Prese in carico terminate	29	29
Prese in ancora attive	43	37



GLI ESITI DELLE PRESE IN CARICO DEL PROGETTO SOCIALE

	2024	2025
Obiettivo raggiunto	19	14
Invio altro servizio	7	6
Rinuncia	3	9
Decesso	0	0
TOTALE	29	29

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 è stato introdotto uno strumento di lavoro per classificare e "pesare" il carico di lavoro necessario per seguire ogni singolo beneficiario.

Tale strumento ha permesso di modulare l'intensità degli interventi, di valutare periodicamente l'evoluzione e la necessità di proseguire, modificare o terminare i progetti. Nel 2025, i casi trattati con un livello di complessità elevato sono stati 30, pari al 46% del totale dei casi gestiti. Rispetto al 2024 l'incidenza delle casistiche a maggiore complessità è cresciuta di 10 punti percentuali.

158
Colloqui effettuati

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

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 eco-

nomiche) e alla partecipazione ai bandi per l’edilizia pubblica. Il Progetto Casa, pertanto, non si caratterizza solo nella messa a disposizione di un’abitazione, ma propone l’avvio di un percorso volto ad affiancare la persona/famiglia nel confrontarsi con gli aspetti della vita quotidiana, individuando gli elementi di criticità e sostenendo e rafforzando le risorse e le relazioni personali, con i servizi/risorse territoriali. 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. 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 di Psicologia e Psichiatria di OSF, affiancati da 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. Con l’ingresso in casa, l’équipe costruisce l’interven-



to gradualmente, insieme al beneficiario si definiscono gli obiettivi su cui lavorare che vengono verificati nel corso della presa in carico. Gli obiettivi variano in funzione dei bisogni dei singoli beneficiari, presentano livelli di complessità differenti e fanno riferimento a diverse aree di intervento, tra cui la

gestione della casa e la ricerca di un appartamento in vista della fine del progetto accoglienza, il lavoro e la formazione, la dimensione documentale, l’ambito sociale e relazionale, la salute e il sostegno alla genitorialità. La progettualità legata alla dimensione di “casa”, quindi, non rappresenta solo

una risposta all’emergenza abitativa, ma è pensata come luogo “generativo” in cui poter sperimentare un contesto di vita sicuro e dignitoso, recuperare e mettere alla prova autonomie, relazioni supportive ed avviare percorsi volti all’integrazione e all’autonomia anche solo residua.

Complessivamente OSF ha attivato **tre progettualità distinte** nell’ambito dell’Housing:
Housing First, Housing Sociale, Housing Sanitario:

1

Housing Sociale
accoglie persone singole e nuclei familiari in difficoltà abitativa o in condizioni abitative inadeguate che non hanno mai vissuto in strada. Per i nuclei con figli minori sono previste delle attività di sostegno alla genitorialità, per sostenere e rafforzare la relazione genitori/figli, supportare il percorso evolutivo dei minori, favorire e il processo di integrazione sociale.

2

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.

3

Housing Sanitario
è il servizio avviato con il Poliambulatorio OSF nel 2023 per accogliere persone maggiorenni senza dimora con patologie psicofisiche gravi, che necessitano di un supporto sanitario oltre che socio-educativo. 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.

Gli appartamenti a disposizione del progetto sono complessivamente 22, distribuiti tra Housing Sociale (10) Housing First (7) e Housing Sanitario (2). Dei 22 ap-

partamenti disponibili, 3 non sono stati utilizzati nel 2025. Di questi, un appartamento è stato interessato da interventi di ristrutturazione, mentre per gli altri due si è

completato l’iter per l’identificazione degli ospiti che vi accederanno a partire dai primi mesi del 2026.

RIPARTIZIONE DEGLI APPARTAMENTI A DISPOSIZIONE			
APPARTAMENTI	2023	2024	2025
Housing First	8	8	7
Housing Sociale	15	12	10
- Di cui per famiglie	13*	11*	9
Housing Sanitario**	2	2	2
TOTALE	26	22	19

* 2 appartamenti, sono stati messi a disposizione tramite un accordo di subcomodato con Farsi Prossimo, per l'emergenza Ucraina fino ad aprile 2024

* 1 appartamento sanitario è un cohousing e può accogliere 2 persone

Nonostante la riduzione degli appartamenti utilizzati, si registra un incremento nel numero di persone accolte, passate da 43 a 49 nel corso dell'anno. In particolare, è cresciuto il numero di perso-

ne accolte nell'housing sociale (passate da 32 a 37) e quello delle persone accolte dell'housing sanitario (+1). La variazione è legata alla maggiore rotazione degli appartamenti, per effetto di

una maggior numero di persone che nel corso dell'anno non hanno più usufruito dell'appartamento messo a disposizione da OSF permettendo ad altri di prendere il loro posto.

RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO HOUSING			
	2023	2024	2025
TOTALE	62	43	49
Beneficiari in Housing First	6	8	8
Beneficiari in Housing Sociale	53	32	37
- Di cui persone singole	4	1	1
- Di cui nuclei familiari	11 (20 adulti e 20 minori)	10 (16 adulti e 15 minori)	9 (20 adulti e 16 minori)
Beneficiari in Housing sanitario	3	3	4

49

Beneficiari
Progetto Casa

RIPARTIZIONE DEGLI INGRESSI NEL PROGETTO HOUSING E RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PROGETTO				
	2022	2023	2024	2025
Nuovi beneficiari	10	16	6	8
Nuovi beneficiari in Housing First	1	0	4	0
Nuovi beneficiari in Housing Sociale	9	13	2	6
- Di cui persone singole	2	0	0	0
- Di cui nuclei familiari	7	13	2	0
Nuovi beneficiari in Housing Sanitario		3	0	2

ESITI DEL SERVIZIO				
	2022	2023	2024	2025
Numero di ospiti dimessi dal servizio	5	15	2	7
- Di cui Housing First	1	3	0	1
- Di cui Housing Sociale	4	12	1	5
- Di cui Housing Sanitario			1	1
Passaggio a housing definitivo (es. autonomia abitativa: casa ERP, affitto da privati)	0	10	0	4
Trasferimento ad altro progetto (es. passaggio a struttura residenziale temporanea)	0	3	2	2
abbandono beneficiario/nucleo	4	1	0	1
- Di cui decesso	1	1	0	0

Per gli ospiti accolti nei progetti di housing permane la difficoltà nell'uscita dal servizio, con percorsi di presa in carico che tendono a prolungarsi oltre i tempi inizialmente previsti. Per rispondere a questa criticità, nel corso del 2025 il Servizio ha rafforzato le azioni orientate alla ricerca di soluzioni abitative alternative e sostenibili. In particolare, è stata **potenziata la collaborazione con i Servizi Sociali invianti**, anche ai fini dell'attivazione di misure di supporto come la

Residenzialità Sociale Temporanea, e si è consolidata la partecipazione ai Gruppi di Lavoro sul tema dell'abitare. **Il Servizio ha inoltre aderito al percorso di co-programmazione promosso dal Comune di Milano**, al cui interno è stata realizzata una mappatura delle risorse disponibili sul territorio, finalizzata a individuare opportunità abitative più adeguate ai diversi profili dei beneficiari.

Accanto a queste attività, è

stato sviluppato un lavoro diretto con i beneficiari, finalizzato ad accrescere la consapevolezza rispetto alle criticità legate all'accesso alla casa, a orientare nella conoscenza degli strumenti disponibili e a supportare attivamente la ricerca di soluzioni abitative. In questo ambito, è stato garantito l'accompagnamento nella presentazione delle domande per i bandi di edilizia residenziale pubblica sia nel Comune di Milano sia, ove possibile, nei territori limitrofi.

TEMPO DI PERMANENZA PERSONE-NUCLEI FAMILIARI ACCOLTI (Dati 2025)				
	Meno di 1 anno	Da 1 a 3 anni	Da 4 a 5 anni	oltre 5 anni
Housing First	0	43	2	1
Housing Sociale	1	8	2	1
Housing Sanitario	2	32	0	0
TOTALE	3	1	4	2

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 attraverso il rafforzamento delle competenze dei beneficiari e la creazione di una rete di supporto che coinvolga i servizi 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 situazioni personali.

I beneficiari possono usufruire del percorso di orientamento personalizzato articolato, in genere, in tre colloqui. Durante questi in-

contri, oltre alla conoscenza della persona e alla valutazione di competenze e di eventuali fragilità, le attività degli operatori offrono il proprio supporto nella stesura del CV, nell'iscrizione ai principali portali di ricerca del lavoro e nell'orientamento ai servizi formativi e professionali presenti sul territorio. Nei casi in cui emergano bisogni più complessi, viene attivato un percorso di presa in carico individuale, rivolto a persone con difficoltà significative nell'accesso al mercato del lavoro, caratterizzate da elevata fragilità sociale o da percorsi professionali discontinui o assenti.

Nel corso del 2025, il servizio ha ulteriormente rafforzato l'integrazione con le altre Aree della Fondazione, sviluppando modalità di inter-

vento congiunte, in particolare con il Servizio Sociale, il Servizio Psicologico e il Fondo Prendiamoci Cura, finalizzate alla costruzione di percorsi di inclusione socio-lavorativa più adeguati ai beneficiari con maggiore complessità. Inoltre, è stato attivato il progetto Intergr-Azione.

Le richieste di colloquio allo Sportello Lavoro sono state 746, in aumento del 6% rispetto alle 705 del 2024. A fronte di una capacità di offerta degli spazi rimasta sostanzialmente invariata, l'incremento delle richieste ha determinato un allungamento dei tempi di attesa tra la prenotazione e l'appuntamento, con un conseguente aumento del tasso di assenteismo. I primi colloqui svolti sono stati 404, in diminuzione del 17% rispetto ai

485 del 2024. Per fronteggiare tale criticità, il servizio ha introdotto alcune azioni correttive, intervenendo sia sull'organizzazione degli appuntamenti sia sulla fase di accesso. In particolare, sono state attivate procedure di ricontatto per confermare la presenza agli incontri e, in caso di rinuncia, rendere nuovamente disponibile il tempo per altri beneficiari; è stata inoltre rafforzata la collaborazione con il servizio di accoglienza, con maggiore attenzione ai criteri di accesso al fine di ridurre gli invii non appropriati. Nell'ultimo trimestre è stato infine ampliato il numero delle giornate di apertura

dello sportello. Queste azioni hanno migliorato l'utilizzo del tempo disponibile e contribuito a una riduzione della quota di beneficiari valutati non idonei, passata dal 22% nel 2024 al 15% nel 2025. Il profilo dell'utenza si conferma complessivamente stabile rispetto all'anno precedente: gli uomini rappresentano il 72% dei beneficiari e l'età media è pari a 46 anni. Si osserva un aumento della quota di beneficiari over 60, pari al 17%, e una riduzione dei giovani tra i 18 e i 29 anni, che passano dal 20% al 11% del totale. Rimane prevalente la componente di beneficiari provenienti da Paesi extra-UE

(81%), mentre i cittadini italiani rappresentano il 16%. Nel corso del 2025 sono state attivate 48 nuove prese in carico (+9% rispetto alle 44 del 2024), che si aggiungono a 50 percorsi già in essere, per un totale di 98 beneficiari seguiti. Di questi, 56 hanno concluso il percorso, mentre 42 risultano ancora attivi. Il 46% dei percorsi conclusi ha avuto esito positivo con un inserimento lavorativo, mentre si registra un aumento della quota di interruzioni volontarie. Complessivamente, nel 2025 77 beneficiari hanno trovato un'occupazione, in diminuzione rispetto ai 116 del 2024 (-34%).



RIPARTIZIONE DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO LAVORO			
	2023	2024	2025
Beneficiari che hanno richiesto un colloquio	592	705	746
Beneficiari complessivi cui è stato effettuato colloquio	383	485	404
- Di cui Uomini	274	347	289
- Di cui Donne	109	138	115
Tra i 18 e i 29 anni	61	97	46
Tra i 30 e 44 anni	113	138	130
Tra i 45 e 60 anni	155	188	159
Oltre 60 anni	54	62	69
Provenienza: Italia	70	72	64
Provenienza: UE (esclusa Italia)	21	15	12
Provenienza: Extra UE	292	398	328
Beneficiari complessivi	383	485	404
- Di cui non idonei	57	131	61
- Di cui idonei	326	354	343

404
Beneficiari
con colloquio

Nel 2025 hanno preso avvio le attività del Progetto Integr-Azione, finalizzato alla costruzione di percorsi di formazione professionale e tirocini extracurricolari della durata di sei mesi, con l'obiettivo di favorire l'acquisizione di competenze specifiche e sostenere il raggiungimento di una maggiore stabilità lavorativa. Nel primo trimestre il Progetto Lavoro ha avviato i contatti per l'individuazione degli enti ospitanti e dei 5 beneficiari da inserire nei percorsi. L'attuazione del progetto ha tuttavia regi-

strato alcuni rallentamenti, dovuti sia a criticità organizzative sia a difficoltà amministrative nella trasmissione della documentazione necessaria all'avvio dei tirocini. Questo ha comportato uno slittamento dell'avvio effettivo dei percorsi, partiti tra luglio e dicembre. A causa di tali ritardi, due beneficiari hanno rinunciato al percorso e sono stati sostituiti con altri candidati. Dei 5 tirocini attivati nel corso dell'anno, uno si è concluso alla scadenza naturale, uno è stato interrotto anti-

cipatamente per decisione condivisa tra beneficiario ed ente ospitante, mentre tre risultavano ancora in corso al 31 dicembre 2025. A seguito della disponibilità residua di budget, è stato inoltre programmato l'avvio di un ulteriore tirocinio nel marzo 2026. Sebbene i primi riscontri emersi siano incoraggianti, il ritardo nell'avvio di alcuni percorsi ha reso necessario posticipare la valutazione finale degli esiti occupazionali al 31 dicembre 2026.

all'inserimento di una figura educativa dedicata, che ha consentito di strutturare in modo più sistematico gli interventi di accompagnamento quotidiano e di supporto relazionale.

Nel 2025 è stato inoltre avviato il gruppo dei volontari, con l'attivazione del servizio di Telefono Amico, che prevede contatti telefonici regolari con i beneficiari e rappresenta uno strumento rilevante sia per il monitorag-

gio sia per il contrasto della solitudine. I volontari hanno progressivamente ampliato il proprio ruolo, affiancando gli operatori nelle visite domiciliari e contribuendo all'organizzazione di attività di socializzazione.

Nel complesso, il progetto ha consolidato la propria capacità di presa in carico di situazioni ad alta complessità, rafforzando l'integrazione tra dimensione sociale, sanitaria ed educativa e sviluppando

relazioni sempre più strutturate con la rete territoriale. Per il 2026 è previsto un ulteriore sviluppo del progetto, con l'ampliamento del numero di beneficiari seguiti, il potenziamento del gruppo dei volontari e l'introduzione di strumenti strutturati di monitoraggio degli esiti. È inoltre previsto l'avvio di un percorso di supervisione per l'équipe, a supporto della gestione delle situazioni più complesse.

Progetto "Nessuno resti solo"

Il progetto Nessuno Resti Solo è rivolto a persone anziane sole in condizioni di fragilità sociosanitaria, ma non ancora in una condizione di completa non autosufficienza, con l'obiettivo di contrastare l'isolamento, prevenire eventi avversi e promuovere il mantenimento dell'autonomia attraverso interventi integrati di natura sociale, sanitaria ed educativa. Il progetto interviene anche attivando la rete dei servizi territoriali e sostenendo i beneficiari nel riconoscimento di eventuali diritti o servizi non ancora utilizzati, accompagnandoli nell'accesso alle relative opportunità.

Nel 2025 il progetto è entrato in una fase di consolidamento organizzativo e di crescita delle attività. Le persone se-

gnalate e incontrate nel corso dell'anno sono state 13. Le segnalazioni provengono in misura crescente da servizi esterni, in particolare dai Servizi Sociali territoriali e dalle Case di Comunità, a conferma del progressivo riconoscimento del progetto all'interno della rete locale.

Al 31 dicembre 2025 i beneficiari complessivamente seguiti sono 17, di cui 9 presi in carico nel corso dell'anno. Delle 11 persone in carico alla fine del 2024, 8 hanno proseguito il percorso all'interno del progetto, 1 ha scelto di interromperlo e 2 sono decedute. Il profilo dei beneficiari evidenzia un'elevata complessità: la maggioranza presenta patologie croniche multiple, fragilità cognitive o condizioni di disagio psichi-

co, che richiedono interventi continuativi e personalizzati da parte dell'équipe. Le attività hanno incluso visite domiciliari, accompagnamenti a visite ed esami, supporto nella gestione della salute, attivazione di servizi territoriali e sostegno nelle pratiche amministrative. Il geriatra dell'équipe ha effettuato 12 visite specialistiche e sono stati somministrati strumenti di valutazione funzionale e cognitiva, contribuendo a monitorare nel tempo l'evoluzione delle condizioni dei beneficiari. Parallelamente, è proseguito il lavoro di rete con i servizi del territorio, che ha consentito l'attivazione di interventi specifici, tra cui servizi domiciliari e inserimenti in strutture. Nel corso dell'anno si è rafforzata l'organizzazione dell'équipe, anche grazie



Fondo Prendiamoci Cura

Il Fondo Prendiamoci Cura è lo strumento attraverso cui OSF interviene quando una difficoltà economica specifica rischia di compromettere la stabilità di una persona o di un nucleo familiare. L'obiettivo non è quello di sostituirsi in modo continuativo ad altre forme di sostegno, ma di offrire un aiuto economico mirato,

tempestivo e documentabile, capace di sbloccare situazioni critiche e di sostenere percorsi di autonomia. Nato durante la pandemia per rispondere alle conseguenze sociali ed economiche dell'emergenza, il Fondo è oggi rivolto a tutti gli ospiti di OSF e si è progressivamente consolidato come uno strumento flessibile, pensato

per intercettare bisogni che non trovano risposta immediata altrove. Il suo utilizzo è riservato a richieste fondate su spese verificabili e tracciabili e si basa su interventi una tantum, orientati a prevenire un peggioramento della fragilità o a rimuovere un ostacolo concreto che impedisce alla persona di ristabilire un equilibrio.

Gli interventi che possono essere finanziati sono riconducibili a 4 ambiti:

- **Formazione e inclusione:** che comprende interventi a sostegno di percorsi formativi e di inserimento lavorativo, oltre a spese per minori (materiale scolastico, refezione)
- **Casa:** che comprende il sostegno per spese legate all'abitare, quali bollette, affitti arretrati, spese condominiali, arredi e interventi di manutenzione straordinaria;
- **Documenti e diritti:** che include il rilascio o rinnovo di documenti, pratiche amministrative e, in alcuni casi, il supporto a rimpatri o percorsi di regolarizzazione;
- **Sanità:** relativa a spese mediche e sanitarie non coperte dal sistema pubblico, tra cui visite specialistiche, farmaci, dispositivi sanitari e iscrizione al SSN.

Oltre all'attività ordinaria del servizio, il Fondo opera anche come supporto per gli altri servizi di secondo livello di OSF, con erogazioni che vanno a supportare un progetto ed una presa in carico più ampia. Il funzionamento del Fondo è articolato su più livelli il cui valore economico è stato aggiornato nel 2025. Le richieste di importo più contenuto, fino a 1000 euro, vengono gestite direttamente

dal responsabile del servizio, che si occupa anche di incontrare tutti potenziali beneficiari e valutare la documentazione raccolta. Le richieste di importi compresi tra 1000 e 10.000 euro, vengono esaminate dal Tavolo di Valutazione composto dal responsabile del Fondo e dalle responsabili dei servizi Accoglienza e Psicologia e Area Sociale. In questi casi, l'intervento economico viene valutato all'interno della situazione complessiva del

beneficiario valutando invii e percorsi interni legati ad altri servizi OSF per un aiuto più completo. Le richieste di importo superiore a 10.000 euro riguardano invece progetti più strutturati, di durata anche pluriennale, e richiedono l'approvazione del 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 due settimane nei primi due livelli di intervento, fino a un tempo maggiore nei casi più complessi. Nel 2025 il Fondo ha registrato una crescita significativa sia sul piano dell'attività svolta sia su quello delle risorse erogate. I colloqui effettuati

raggiungono quota 352, in crescita del 30% rispetto al 2024, proseguendo il trend di crescita già osservato negli anni precedenti. Parallelamente, aumentano anche i beneficiari complessivi, che passano da 238 a 300 (+26%), di cui 246 nuovi accessi, a conferma della capacità del servizio di intercettare nuovi bisogni e ampliare la platea raggiunta. Il profilo dell'utenza si mantiene sostanzialmente stabile, con una prevalenza maschile (73% uomini) e un'età media in aumento di 1,1 anni, che si attesta a 52,9 anni (51,8 nel 2024). Si raffor-

za in particolare la presenza delle fasce di età più avanzate: gli over 55 rappresentano il gruppo più numeroso (149 beneficiari), seguiti dalla fascia 45-54 anni (74 beneficiari). Per quanto riguarda la provenienza, si conferma la prevalenza di beneficiari provenienti da Paesi extra-UE (175 persone, pari al 58% del totale), mentre resta stabile il numero di cittadini italiani (89) che rappresentano il 30% del totale. In aumento, invece, i beneficiari provenienti da altri Paesi dell'Unione Europea, che passano da 19 a 36.

RIPARTIZIONE DEI COLLOQUI DEL FONDO			
	2023	2024	2025
Colloqui	185	271	352
Beneficiari complessivi	158	238	300
- Di cui Nuovi	148	210	246
- Di cui Uomini	119	178	218
- Di cui Donne	39	60	82
18-24 anni	2	8	7
25-34 anni	19	23	29
34-44 anni	26	44	41
45-54 anni	44	55	74
Più di 55 anni	67	108	149
Età media	51,2	51,8	52,9
Provenienza: Italia	58	89	89
Provenienza: UE (esclusa Italia)	15	19	36
Provenienza: Extra UE	85	130	175

2.5

LE ATTIVITÀ EROGATIVE

In linea con le proprie finalità statutarie, OSF affianca all'attività di supporto diretto alle persone bisognose, **un'attività di sostegno economico a favore di altri Enti e Organizzazioni che ne condividono i valori e operano per offrire assistenza a persone in condizioni di povertà, disagio e disabilità**. Tale attività si sviluppa sia in Italia sia all'estero, con particolare attenzione, in ambito internazionale, al sostegno di **Enti impegnati a favore delle persone più fragili nei Paesi in via di sviluppo o in territori segnati da conflitti, emergenze umanitarie e condizioni di grave vulnerabilità sociale**.

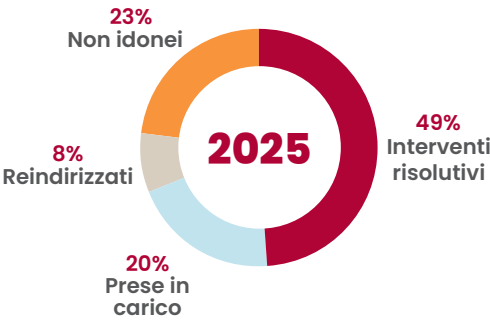
Gli Enti e le Organizzazioni che intendono richiedere un contributo economico a OSF sono invitati a presentare un progetto, nel quale vengono descritti gli obiettivi dell'intervento, i destinatari, le attività previste, il contesto di riferimento, la durata, il piano economico e le modalità di utilizzo delle risorse richieste. A queste informazioni si affianca la raccolta di elementi relativi all'organizzazione proponente, con particolare attenzione alla struttura di governance e alla capacità di realizzare e monitorare il progetto. Le richieste vengono quindi sottoposte alla valutazione del Consiglio di Amministrazione della Fondazione OSF, che delibera in merito all'eventuale sostegno. In caso di approvazione, agli enti beneficiari è richiesta una rendicontazione puntuale delle spese sostenute, a tutela del corretto impiego delle risorse erogate.

Nel 2025, OSF ha erogato complessivamente 3,8 milioni di euro, in calo del 8% rispetto all'anno precedente, a sostegno di 45 progetti e iniziative di finalità sociale e assistenziale, 3 in meno rispetto al 2024. I contributi hanno riguardato interventi accomunati dall'obiettivo di fornire risposte concrete a situazioni di particolare fragilità. In Italia, una parte significativa delle risorse è stata destinata a iniziative realizzate nell'area della Città Metropolitana di Milano e, più in generale, in Lombardia, sostenendo progetti rivolti a minori e adolescenti in condizioni di vulnerabilità, persone con disabilità, donne vittime di violenza o in situazioni di grave marginalità, persone detenute, anziani con decadimento cognitivo, persone con dipendenze e nuclei familiari fragili. Accanto agli interventi sviluppati nell'area milanese, sono stati sostenuti progetti in altri territori lombardi, tra cui l'area rhodense e la Valle Camonica, nonché iniziative in Piemonte, in particolare nel Novarese.

A livello internazionale, i progetti sostenuti hanno interessato Nepal, Siria, Perù, Afghanistan, Sudan, Libano, India, Cambogia e Polonia (dove sono stati promossi soggiorni di sollievo e accompagnamento psicologico rivolto a orfani e vedove ucraine). A seconda dei contesti, i contributi hanno finanziato programmi di assistenza sanitaria e alimentare, interventi educativi e scolastici, attività di tutela e promozione dell'autonomia delle donne, percorsi di formazione e inserimento lavorativo, accoglienza di minori e persone rifugiate, supporto a persone senza dimora o con disabilità.

RIPARTIZIONE DELLE EROGAZIONI DEL FONDO PER TIPOLOGIA DO RICHIESTA		
	2024	2025
Importo erogato	4.130.000	3.798.214
Totale Enti supportati	48	45

RIPARTIZIONE DEGLI ESITI DEI COLLOQUI DEL FONDO (anno 2025)		
	2025	%2025
Interventi risolutivi	172	49%
Prese in carico	69	20%
Reindirizzati	29	8%
Non idonei	82	23%



RIPARTIZIONE DELLE EROGAZIONI DEL FONDO PER TIPOLOGIA DI RICHIESTA		
Casa	61.969	48%
Formazione e Inclusione	33.307	26%
Documenti e diritti	12.441	10%
Sanità	8.456	7%
Area Legale	7.161	6%
Area debiti	1.227	1%
Altre spese	2.958	2%

All'incremento delle attività di ascolto e valutazione è conseguito un incremento degli importi erogati, che nel 2025 sono stati pari a 127.519, pari al 29% in più rispetto all'anno precedente. La quota principale delle risorse è stata destinata all'area casa, che assorbe circa 61.969 euro, a conferma di quanto il tema dell'abitare continui a rappresentare uno dei principali fattori di vulnerabilità per le persone accolte. Segue l'area della formazione e dell'inclusione, con circa 33.307 euro, che comprende sia il sostegno a percorsi formativi e di reinserimento sia interventi a favore dei minori. Più contenuti, ma comunque significativi, risultano gli importi destinati all'area documenti e diritti, pari a circa 12.441 euro, all'area sanità, pari a circa 8.456 euro e all'area legale e debiti, rispettivamente pari a 7.161 e 1.227 euro.



3

Dipendenti e Volontari

- 3.1 I DIPENDENTI DI OSF
- 3.2 GLI SVILUPPI DELL'ORGANIZZAZIONE E DEL PERSONALE
- 3.3 LA FORMAZIONE DEI DIPENDENTI
- 3.4 I VOLONTARI DI OSF
- 3.5 VOLONTARIATO AZIENDALE

3.1

Premessa

A partire dal 1° gennaio 2025, a seguito dell'unificazione dei due Enti, il personale dell'Associazione è confluito in Fondazione OSF. Nel presente documento sono pertanto riportati i dati e le informazioni relativi al

personale di Fondazione OSF. Al fine di garantire la comparabilità storica, per gli anni precedenti (2023 e 2024) i dati riportati fanno riferimento alla somma del personale di Associazione e Fondazione OSF.

I DIPENDENTI DI OSF

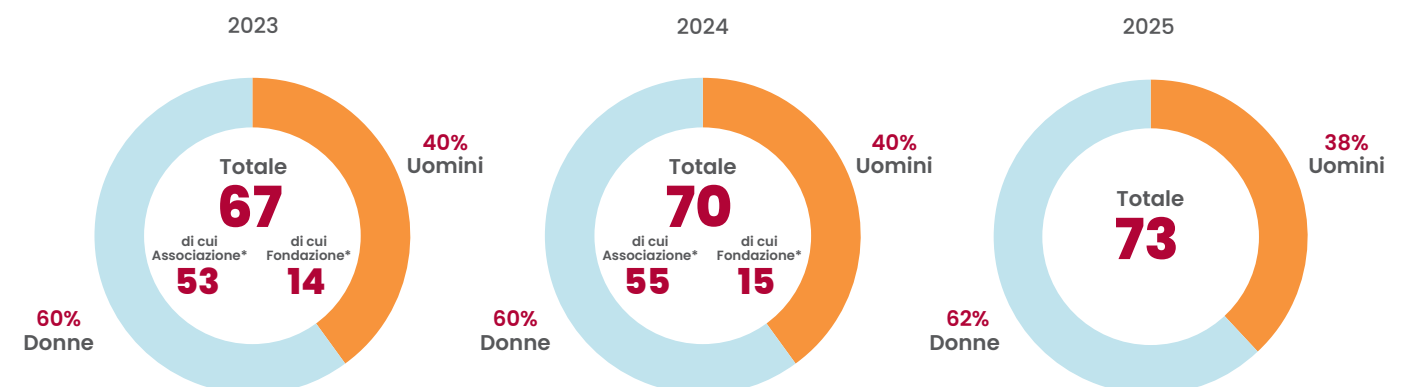
I dipendenti di Fondazione OSF, attraverso le loro professionalità, assicurano continuità, competenza e qualità nell'erogazione dei servizi e promuovono lo sviluppo di OSF attraverso la creazione di relazioni con i donatori e gli stakeholder sul territorio. Sono persone che praticano ogni giorno la cultura dell'accoglienza, facendo propri i valori della solidarietà e della condivisione.

Al 31 dicembre 2025, i dipendenti di Fondazione OSF sono 73, in aumento di 3 unità rispetto all'anno precedente (+4%). Si tratta in prevalenza di donne, che rappresentano il 62% del personale. La composizione anagrafica del personale registra un incremento della quota di dipendenti con età inferiore a 30 anni, che passa dal 3% al 5% rispetto al 2024. L'età media è 46,9 anni, in linea con gli anni precedenti, mentre l'anzianità media di servizio è pari a 11 anni. Con riferimento alla tipologia contrattuale, i rapporti a tempo indeterminato, seppur in calo di due punti in

termini di incidenza relativa, continuano a rappresentare la quasi totalità dei contratti di OSF (pari al 95% del totale). Il restante 5% è rappresentato da contratti a tempo determinato, la cui incidenza è cresciuta di due punti percentuali rispetto all'anno precedente. Rimane sostanzialmente stabile la percentuale di dipendenti con un contratto a tempo pieno, pari al 75% (74% nel 2024). Nel corso del 2025 ci sono state 8 nuove assunzioni, 5 donne e 3 uomini. Per la maggior parte, le nuove assunzioni hanno riguardato persone con meno di 50 anni (7 su 8). Il turnover in uscita, al netto dei pensionamenti, si mantiene su un valore contenuto pari al 5,74% in continuità con il 2024 e in significativa riduzione rispetto agli anni precedenti (-4 punti percentuali rispetto al 2023 e circa -18 punti percentuali rispetto al 2022). Tale dato conferma la capacità dell'Ente di mantenere nel tempo le proprie persone e di garantire una buona stabilità del personale. Si è registrato un infortunio sul



TOTALE DIPENDENTI OSF E RIPARTIZIONE % PER GENERE



* A seguito della fusione tra Associazione OSF e Fondazione OSF, i dati sono rappresentati in forma aggregata. I valori degli esercizi precedenti sono stati ricalcolati su base unitaria per garantire la comparabilità nel tempo.

lavoro. Complessivamente hanno usufruito del congedo parentale tre dipendenti, di cui due uomini e una donna. La maggioranza del personale di OSF è direttamente impegnata nei servizi rivolti alle persone accolte. In particolare, il **58% dei dipendenti svolge un'attività a supporto diretto degli ospiti**. Nel dettaglio, **il 25% del personale è impiegato nell'area sanitaria**, che comprende il Poliambulatorio, lo Sportello Distribuzione Farmaci e il Servizio di Psicologia e Psichiatria. **Il 19% opera nell'ambito dell'Accoglienza, dell'Area Sociale e del Fondo Prendiamoci Cura, mentre il 10% è dedicato al Servizio Mensa**. Una quota più contenuta, pari al **4%, è impegnata nei servizi relativi al Guardaroba, all'Igiene Personale, o nelle attività di Centro Raccolta**. Il restante **42% del personale svolge funzioni di supporto trasversale, a sostegno dell'operatività complessiva dell'Ente**. In questo ambito, la quota principale (18%) è impiegata nelle attività amministrative e di segreteria generale, nonché nella gestione delle risorse umane e dei volontari. Seguono l'area marketing e comunicazione (10%), la gestione delle relazioni con i donatori (8%), i servizi IT (5%) e le attività di manutenzione (1%). OSF si avvale del contributo di 18 collaboratori esterni, in linea con l'esercizio precedente, a supporto del-

la continuità dei servizi. Si tratta di collaborazioni stabili, integrate nelle attività dell'Ente. I collaboratori sono per la maggioranza donne (72%) e operano principalmente nell'area sanitaria e psicologica (61%), con una presenza anche nei servizi di accoglienza e nell'area sociale (33%).

RIPARTIZIONE % DIPENDENTI OSF PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE			
	2023	2024	2025
Tempo determinato	4%	3%	5%
Tempo indeterminato	96%	97%	95%
Part time	24%	26%	25%
Full time	76%	74%	75%

RIPARTIZIONE % DEI DIPENDENTI OSF PER CLASSE D'ETÀ			
	2023	2024	2025
Minore di 30 anni	3%	3%	5%
Fra 30 e 50 anni	64%	60%	58%
Maggiore di 50 anni	33%	37%	37%

ETÀ MEDIA E ANZIANITÀ MEDIA DI SERVIZIO DEI DIPENDENTI OSF			
	2023	2024	2025
Età media dipendenti	46,57	46,93	46,95
Anzianità media di servizio	10,91	11,24	11,12

NUMERO TOTALE NUOVE ASSUNZIONI E RIPARTIZIONE % PER GENERE E CLASSE D'ETÀ			
	2023	2024	2025
Nuove assunzioni	6	5	8
- Di cui Donne	50%	60%	63%
- Di cui Uomini	50%	40%	37%
- Di cui di età inferiore a 30 anni	0%	0%	25%
- Di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	67%	100%	63%
- Di cui di età superiore a 50 anni	33%	0%	12%

NUMERO TOTALE DIMISSIONI E RIPARTIZIONE % PER GENERE E CLASSE D'ETÀ			
	2023	2024	2025
Dimissioni	5	1	5
- Di cui Donne	100%	100%	40%
- Di cui Uomini	-	-	60%
- Di cui di età inferiore a 30 anni	40%	-	-
- Di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	40%	100%	60%
- Di cui di età superiore a 50 anni	20%	-	40%

NUMERO TOTALE SCADENZE CONTRATTO E RIPARTIZIONE % PER GENERE E CLASSE D'ETÀ			
	2023	2024	2025
Scadenza contratto	0	1	0
- Di cui Donne	-	-	-
- Di cui Uomini	-	100%	-
- Di cui di età inferiore a 30 anni	-	-	-
- Di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	-	100%	-
- Di cui di età superiore a 50 anni	-	-	-

NUMERO TOTALE INFORTUNI, INDICI DI GRAVITÀ E DI FREQUENZA, TASSO DI ASSENTEISMO			
	2023	2024	2025
Numero di infortuni	2	0	1
Indice di frequenza*	0,00001	0	0,00091
Indice di gravità**	0,00002	0	0,00182
Tasso di assenteismo***	0,02%	0	0,00012%

* 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

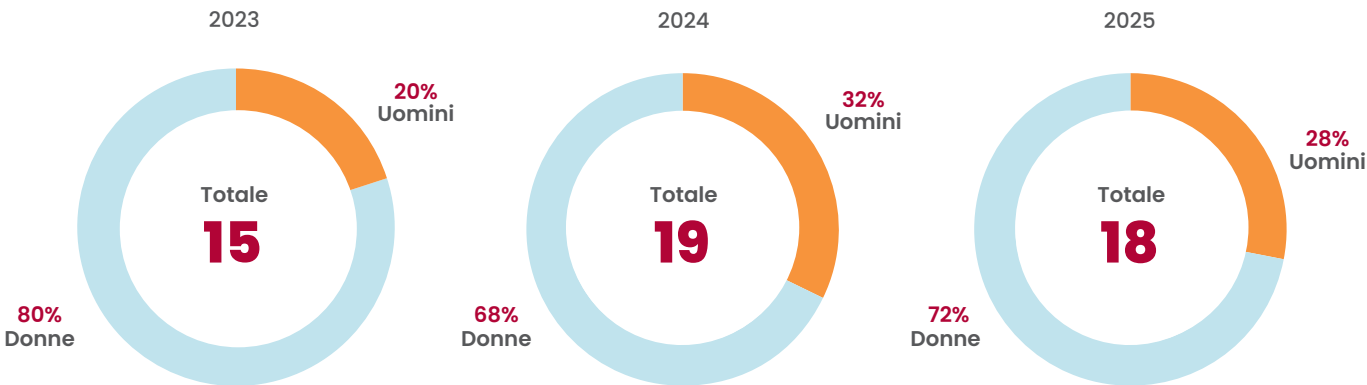
*** Rapporto fra ore di infortunio e ore lavorabili



RIPARTIZIONE DEI DIPENDENTI OSF PER SETTORE D’ATTIVITÀ

	2023	2024	2025	%2025	Di cui donne
Servizi	41	41	42	58%	79%
- Di cui Accoglienza, Fondo Prendiamoci Cura, Area sociale	12	12	14	19%	9
- Di cui Mensa Concordia	4	4	4	6%	0
- Di cui Mensa Velasquez	2	2	3	4%	0
- Di cui Guardaroba, Docce, Centro Raccolta	3	3	3	4%	0
- Di cui Poliambulatorio, Psicologia/Psichiatria, Farmaci	20	20	18	25%	10
Servizi Amministrativi e Segreteria Generale e Acquisti	11	13	13	18%	14
CED e IT	3	3	4	5%	0
Manutenzioni	1	1	1	1%	0
Comunicazione e Marketing	6	7	7	10%	0
Relazione con i donatori	5	5	6	8%	0

NUMERO DEI COLLABORATORI OSF E RIPARTIZIONE % PER GENERE



RIPARTIZIONE DEI COLLABORATORI OSF PER SETTORE D’ATTIVITÀ

	2023	2024	2025	%2025
Servizi	15	19	17	94%
- Di cui Accoglienza, Fondo Prendiamoci Cura, Area sociale	4	6	6	33%
- Di cui Mensa Concordia	-	-	-	-
- Di cui Mensa Velasquez	-	-	-	-
- Di cui Guardaroba, Docce, Centro Raccolta	-	-	-	-
- Di cui Poliambulatorio, Psicologia/Psichiatria, Farmaci	10	10	8	61%
Servizi Amministrativi e Segreteria Generale e Acquisti	-	2	2	-
CED e IT	-	-	-	-
Manutenzioni	-	-	-	-
Comunicazione e Marketing	1	1	1	6%
Relazione con i donatori	-	-	-	-

RIPARTIZIONE DEI DIPENDENTI OSF PER LIVELLO CONTRATTUALE E INDICAZIONE DELLE DIFFERENZE RETRIBUTIVE PER LIVELLO

	2025	numero dipendenti
Livello 5	1,14	3
Livello 5S	1	1
Livello 4	1,45,00	13
Livello 4S	1	1
Livello 3	1,53	17
Livello 3S	1,26	15
Livello 2	1,34	11
Livello 1	1,53	7
Quadro	1,69	5

Il contratto di lavoro applicato ai dipendenti OSF nel 2023 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 corso del 2025 l'area **Risorse Umane** ha proseguito il lavoro di rafforzamento del coordinamento tra aree e servizi, per valorizzare il nuovo assetto organizzativo di OSF.

L'attività si è concentrata sul consolidamento dell'adozione di modalità di lavoro più strutturate e trasversali, promuovendo **momenti periodici di confronto e una maggiore condivisione delle priorità operative**.

A sostegno di questo percorso, nel corso dell'anno è stato ampliato il lavoro per obiettivi avviato nel 2023, ed esteso a più ambiti organizzativi attraverso **l'introduzione del modello OKR (Objectives and Key Results)**. Il modello prevede la definizione di obiettivi, risultati attesi e iniziative correlate, accompagnate da momenti periodici di monitoraggio.

La sua applicazione ha reso più chiare le priorità organizzative e ha orientato il lavoro verso risultati condivisi e verificabili.

L'utilizzo degli OKR ha favorito una maggiore responsabilizzazione rispetto ai risultati e ha reso più evidente il contributo delle singole attività agli obiettivi di OSF. L'introduzione e la diffusione del lavoro per obiettivi hanno richiesto un'evoluzione delle pratiche di gestione e sviluppo del personale, con una maggiore attenzione alla chiarezza dei ruoli, delle

aspettative e dei percorsi di crescita.

In questo quadro, particolare attenzione è stata dedicata ai processi di inserimento, sviluppo e accompagnamento del personale nel tempo. Nel corso dell'anno, OSF ha definito e implementato un percorso strutturato di inserimento dei neoassunti.

Il percorso è stato sviluppato a partire dall'esperienza degli Open Day promossi negli anni precedenti dal gruppo di lavoro della Comunicazione Interna e rivolti al personale di OSF, che hanno registrato un riscontro ampiamente positivo.

A seguito di un esito favorevole dei colloqui di selezione, sono previsti incontri di *onboarding* dedicati ai neoassunti, articolati in quattro sessioni. Durante tali momenti vengono fornite informazioni sui servizi dell'organizzazione e sulle modalità operative; è inoltre prevista la visita alle quattro sedi, così da offrire una prima visione d'insieme delle attività di OSF. Il percorso include anche un supporto mirato all'inserimento nel team e favorisce la conoscenza dei colleghi.

Al termine dell'*onboarding* è prevista la somministrazione di un questionario, finalizzato a raccogliere feedback sull'esperienza e a individuare eventuali ambiti di miglioramento.

Parallelamente, OSF nel 2025 ha sostenuto alcuni percorsi di sviluppo del personale, chiarendo le competenze richieste per ciascun ruolo individuato e gli obiettivi di crescita. Per ogni posizione coinvolta sono state individuate le competenze attese e predisposti piani di sviluppo che indicano gli ambiti di miglioramento e le azioni da intraprendere. Questo lavoro ha consentito di esplicitare le aspettative della Fondazione e di orientare con maggiore chiarezza i percorsi professionali, in coerenza con la visione e i valori organizzativi. A supporto di tali percorsi è stata progressivamente estesa a tutti i dipendenti della Fondazione **la pratica dei colloqui gestionali**, intesi come momenti strutturati di confronto e monitoraggio nel tempo. I colloqui hanno previsto una prima fase di ascolto sull'andamento del lavoro, sulle difficoltà riscontrate e sulle proposte di miglioramento, seguita dalla definizione condivisa degli obiettivi. Gli incontri vengono accompagnati da una sintesi scritta e da successivi momenti di verifica, così da garantire continuità e coerenza rispetto agli obiettivi individuati.

In coerenza e continuità con gli anni passati, anche nel 2025 OSF ha promosso un momento di incontro rivolto a tutti i dipendenti e collaboratori dell'Organizzazione.

L'iniziativa, realizzata in collaborazione con l'Università degli Studi di Milano (UniMi) e intitolata *"Immaginare soluzioni, generare cambiamento"*, si è configurata come uno spazio di lavoro trasversale aperto all'intero personale. Attraverso un utilizzo laboratoriale della metodologia della valutazione di impatto, i partecipanti sono stati coinvolti in un processo di riflessione congiunta sul cambiamento di prospettiva necessario per integrare la logica dell'impatto

nella programmazione degli interventi. Il percorso ha promosso **l'adozione di un approccio creativo e collaborativo**, volto a sostenere l'elaborazione di soluzioni condivise e ad affrontare in modo strutturato problemi complessi. Nel corso dell'anno è proseguita la definizione di modelli e strumenti di progettazione (project management), la cui adozione sarà completata nel 2026.



3.3

LA FORMAZIONE DEI DIPENDENTI

Per OSF la formazione dei dipendenti rappresenta uno strumento strategico per supportare la crescita dei propri dipendenti attraverso lo sviluppo di competenze specifiche che contribuiscono a migliorare la capacità della Fondazione di rispondere ai bisogni dei propri ospiti. La definizione degli interventi formativi è coordinata dall'area Risorse Umane, che raccoglie e analizza le esigenze espresse da dipendenti e responsabili. I fabbisogni formativi rilevati, classificati in tre ambiti (competenze trasversali, competenze specifiche del

ruolo e formazione obbligatoria) vengono condivisi con i responsabili per la definizione delle priorità. A partire dal confronto con i referenti di ciascuna area viene predisposto il piano formativo annuale che una volta approvato dalla Presidenza, sarà realizzato nel corso dell'anno.

Nel 2025 sono stati realizzati 35 eventi formativi su 44 programmati. Rispetto all'anno precedente è cresciuta l'aderenza alla realizzazione del piano di formazione, passata dal 64% all'80%. Le ore complessive di formazione sono state 2.226,

con una media di 32 ore per dipendente, dato stabile rispetto all'anno precedente (2.142,5 ore e 30,61 ore medie). La composizione dell'offerta formativa si mantiene in linea con quanto rilevato nel 2024, con una prevalenza di attività di natura tecnica (997), affiancate da interventi di carattere manageriale (763) e da percorsi dedicati ai temi dell'igiene e della sicurezza (466).

La formazione in materia di salute e sicurezza rappresenta un ambito consolidato dell'attività formativa. Su questo tema si concentrano sia gli adempimenti previsti



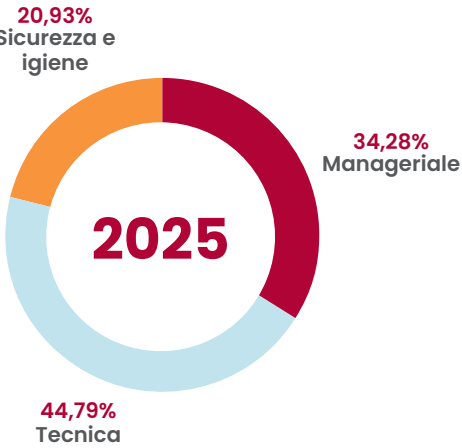
dalla normativa sia attività di aggiornamento e rafforzamento delle competenze, finalizzate a garantire condizioni di lavoro adeguate e a tutelare il personale nello svolgimento delle proprie attività. I percorsi realizzati hanno incluso la formazione generale e specifica per i neoassunti, i corsi BLSD, la preparazione delle squadre di primo soccorso ed emergenza e la formazione per addetti a mansioni specifiche. **Nel complesso sono state erogate 498 ore di for-**

mazione su questi temi, con il coinvolgimento di 77 partecipanti. Durante l'anno si sono svolti momenti formativi di consultazione sui temi della salute e sicurezza, tra cui l'incontro periodico annuale con il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), finalizzato alla condivisione delle informazioni e al monitoraggio delle condizioni di lavoro. In relazione al benessere organizzativo, sono state realizzate attività di supervisione rivolte agli operatori dell'area sociale,

psicologica e del Poliambulatorio, con l'obiettivo di supportare il personale nella gestione delle situazioni lavorative più impegnative. Al termine di ogni attività formativa ai partecipanti è stato richiesto di compilare un questionario di valutazione, che ha consentito di rilevare il grado di soddisfazione e di orientare il miglioramento dell'offerta formativa.

NUMERO TOTALE DI EVENTI FORMATIVI E ORE DI FORMAZIONE EROGATA PER I DIPENDENTI OSF			
	2023	2024	2025
Eventi formativi programmati	47	49	44
Eventi formativi realizzati	40	31	35
Totale ore di formazione realizzate	2.668	2.142,5	2.226
Ore medie di formazione per dipendente	39,82	30,61	32

RIPARTIZIONE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA PER I DIPENDENTI OSF				
	2023	2024	2025	%2025
Manageriale	352	470	763	34,28%
Tecnica	1.796	1504,5	997	44,79%
Sicurezze e igiene	520	168	466	20,93%



3.4

I VOLONTARI DI OSF

I volontari di OSF, con il loro impegno quotidiano, l'esperienza maturata nell'aiuto alle persone in condizione di fragilità e le competenze sviluppate anche attraverso percorsi formativi, **continuano a rappresentare il fondamento delle attività di accoglienza, ascolto, accompagnamento e sostegno ai beneficiari.**

Le attività di volontariato sono coordinate dal Responsabile dei Volontari, cui competono la selezione, la formazione e la gestione dei volontari, nonché il coordinamento del loro inserimento nelle diverse aree operative. Questa funzione opera in raccordo con i responsabili dei servizi, con i quali definisce l'assegnazione dei volontari e ne accompagna l'inserimento.

Nel corso dell'anno è stata rafforzata la collaborazione tra le diverse funzioni, con particolare attenzione al consolidamento dei percorsi formativi, così da mantenere un allineamento tra le competenze dei volontari e i bisogni delle persone accolte.

Nel 2025 il numero dei volontari attivi è passato da 1.343 a 1.289 con una riduzione pari a 54 unità. Nello stesso periodo sono state donate complessivamente 199.513 ore di volontariato, dato in lieve calo rispetto all'anno precedente. La presenza femminile è rimasta stabile al 52% mentre l'età media ha registrato un incremento attestandosi a 61 anni. Il 61% dei

volontari ha affiancato l'impegno solidale a un'attività lavorativa, mentre il restante gruppo è composto da pensionati (28%), studenti (6%) e persone non occupate (5%). Nel corso dell'anno sono stati accolti 125 nuovi volontari, pari al 10% del totale. La quota femminile dei nuovi volontari si attesta al 46% e l'età media è pari a 55 anni, riducendosi di due anni rispetto al 2024 (età media 57 anni).

La distribuzione per anzianità conferma una presenza di volontari consolidata nel tempo. Il 90% risulta attivo da almeno un anno, in aumento di 4 punti percentuali rispetto al 2024.

La fascia tra 2 e 5 anni resta la più rappresentata, pur registrando una riduzione dal 57% al 47%. Parallelamente aumenta la presenza nelle fasce con maggiore anzianità: i volontari con 5-10 anni di servizio passano dal 17% al 26%, mentre quelli con 10-15 anni dal 7% al 13%.

Nel 2025 le cessazioni sono state 195 e risultano in diminuzione rispetto all'anno precedente (-14%).

La distribuzione dei volontari tra i servizi si mantiene nel complesso stabile. Le mense di Via Kramer e Piazza Velasquez rappresentano il principale ambito di impiego con il 33% del totale. Il Poliambulatorio coinvolge il 24% dei volontari e comprende sia personale sanitario (14%) sia figure di supporto (10%). Il Centro



Raccolta accoglie il 22% dei volontari. La restante quota si distribuisce tra Accoglienza (6%), Docce e Guardaroba (9%), Servizio di Psicologia e Psichiatria (1%), Area Sociale e altri servizi (2%). Anche in questo caso non si registrano variazioni rilevanti rispetto al 2024.

1.289

Volontari nel 2025

199.513

Totale di ore di volontariato

125

Nuovi volontari nel 2025

46%

quota femminile dei nuovi volontari

La formazione dei Volontari

OSF dedica particolare attenzione alla formazione dei volontari, riconoscendola come un elemento necessario per garantire la qualità dei servizi e la coerenza con i valori dell'Ente. La formazione accompagna il volontario lungo tutto il percorso, dall'ingresso fino allo sviluppo della propria esperienza nei servizi, sostenendo sia le competenze operative sia la dimensione relazionale del servizio. Le attività formative sono articolate in quattro ambiti principali.

Corso base

Il percorso formativo prende avvio con un corso base della durata di otto ore, rivolto ai nuovi volontari. Il corso introduce alla realtà dell'organizzazione e ai principi che ne orientano l'azione: **accoglienza, gratuità, centralità della persona e professionalità**. Il percorso accompagna i partecipanti in una riflessione sulle motivazioni personali e sul significato dell'impegno volontario, per poi approfondire la dimensione della relazione con le persone accolte. Vengono sviluppate competenze comunicative e relazionali, tra cui **l'ascolto attivo, l'empatia e la gestione della relazione individuale**. Una parte del corso è dedicata al lavoro di gruppo, con attenzione alla collaborazione tra volontari e al funzionamento dei turni. Il percorso si conclude con un approfondimento sul tema del conflitto, affrontato come elemento presente nelle relazioni e gestibile attraverso strumenti adeguati.

Formazione continua

Accanto alla formazione iniziale, OSF promuove percorsi di formazione permanente rivolti ai volontari già attivi nei servizi. Gli incontri, organizzati per gruppi di turno, offrono occasioni di confronto e rielaborazione dell'esperienza. **Nel 2025 il tema proposto è stato quello delle "ferite", intese sia come esperienza di fragilità sia come possibile risorsa nella relazione con le persone accolte.** Le attività hanno favorito una maggiore consapevolezza del proprio vissuto e del suo impatto nella relazione d'aiuto. All'interno di questo ambito si inseriscono anche momenti di approfondimento sulle povertà contemporanee, con particolare attenzione al contesto italiano e milanese, che hanno fornito ai volontari strumenti per leggere i cambiamenti sociali e comprendere le nuove forme di fragilità. Sono stati inoltre organizzati incontri rivolti ai volontari impegnati nei servizi di accoglienza e ascolto, finalizzati ad affrontare le principali criticità emerse nell'attività quotidiana. Il percorso è stato realizzato in collaborazione con il Servizio di Psicologia e Psichiatria, che ha contribuito anche alla realizzazione di momenti di supervisione, offrendo uno spazio di confronto sulle situazioni più complesse.

Formazione dei referenti

Un'attenzione specifica è stata dedicata ai referenti di servizio, volontari con funzioni di coordinamento dei turni. Per loro è stato realizzato un percorso articolato in due incontri da tre ore e una giornata intensiva di otto ore, centrato sui temi della comunicazione e della gestione del conflitto. Il percorso ha fornito strumenti utili per affrontare le dinamiche all'interno dei gruppi e nella relazione con i beneficiari, sostenendo il ruolo di coordinamento.

Formazioni specifiche per servizio

Nel corso del 2025 sono state realizzate anche attività formative mirate legate a singoli servizi. Presso il Centro Raccolta, a seguito della revisione del sistema di accoglienza delle donazioni, è stato attivato un percorso dedicato ai volontari impegnati nel rapporto con i benefattori. L'intervento ha fornito strumenti per gestire situazioni delicate, come il rifiuto di donazioni non idonee, e per affrontare le reazioni emotive connesse.

Nel 2025 tutti i 1.289 volontari hanno partecipato ai corsi. Nello stesso periodo, è stato previsto un rimborso delle spese effettivamente sostenute e verificate, per un importo complessivo di 30.376 euro.

NUMERO DEI VOLONTARI E RIPARTIZIONE % PER GENERE

	2023	2024	2025
Totale volontari	1.353	1.343	1.289
- Di cui Donne	54%	52%	52%
- Di cui Uomini	46%	48%	48%
Totale ore di volontariato	208.841	207.768	199.513

NUOVI VOLONTARI E CESSAZIONI E RIPARTIZIONE % PER GENERE

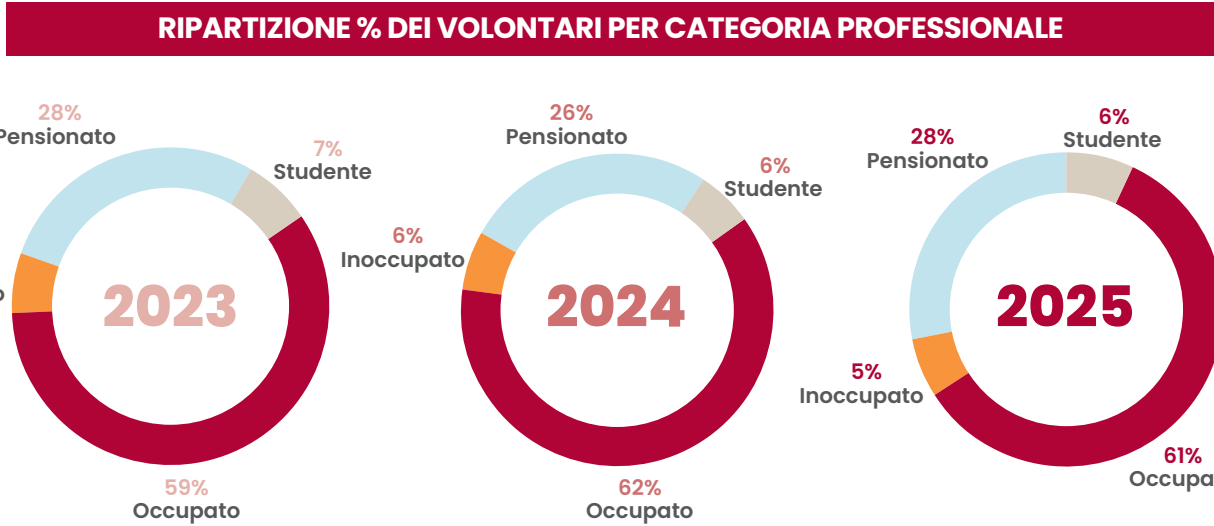
	2023	2024	2025
Totale nuovi volontari	227	187	125
- Di cui Donne	46%	46%	46%
- Di cui Uomini	54%	54%	54%
Totale Cessazioni	171	277	195
- Di cui Donne	46%	56%	45%
- Di cui Uomini	54%	44%	55%

LONGEVITÀ DEL RAPPORTO DI VOLONTARIATO (in % sul totale)

	2023	2024	2025
< 1 anno (nuovi volontari)	20%	14%	10%
da 1 a 5 anni	47%	57%	47%
da 5 anni a 10 anni	19%	17%	26%
da 10 anni a 15 anni	8%	7%	13%
da 15 anni a 20 anni	4%	3%	2%
oltre 20 anni	2%	2%	2%

1.289
Volontari

ETÀ MEDIA DEI VOLONTARI E RIPARTIZIONE DEI VOLONTARI PER CLASSI DI ETÀ			
	2023	2024	2025
Età media dei volontari	57	52	61
Età media dei nuovi volontari	51	57	55
< 30 anni	9%	9%	6%
Tra 30 e 50 anni	14%	14%	12%
> 50 anni	75%	76%	81%
Non indicato	2%	1%	1%



RIPARTIZIONE % DEI VOLONTARI PER SERVIZIO			
	2023	2024	2025
Accoglienza	7%	5%	6%
Poliambulatorio - medici	12%	11%	10%
Poliambulatorio - dentisti	3%	3%	2%
Poliambulatorio - professioni sanitarie	1,4%	1%	2%
Poliambulatorio - altri volontari	6%	10%	10%
Servizio Psicologia/Psichiatria	2%	2%	1%
Area Sociale	1,2%	1,3%	1,4%
Professionisti sportello Legale - Avvocati	0,4%	0,3%	0,3%
Autisti	1%	0,4%	0,3%
Centro Raccolta	19%	21%	22%
Docce e Guardaroba	9%	9%	9%
Mensa	37%	34%	33%
Servizi diversi	1%	2%	3%



3.5 VOLONTARIATO AZIENDALE

Il volontariato aziendale rappresenta da diversi anni una componente significativa all'interno di alcuni servizi di OSF. Attraverso questa iniziativa, aziende di diverse dimensioni offrono ai propri dipendenti la possibilità di svolgere attività di volontariato presso le Mense e il Centro Raccolta.

L'iniziativa ha registrato nel tempo una crescita progressiva, sia per numero di aziende aderenti sia per persone coinvolte. Il primo contatto avviene general-

mente 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 inseriti in piccoli gruppi all'interno dei turni di servizio e operano sempre affiancati dai volontari di OSF. Questo consente di garantire un adeguato supporto operativo e favorire un confronto diretto con chi è già attivo nei servizi. Questa attività consente a OSF di ampliare la propria rete e far co-

noscere i propri servizi a un pubblico più ampio. Nel 2025 il volontariato aziendale ha continuato a consolidarsi, coinvolgendo 1570 persone. Il numero delle aziende aderenti è aumentato, passando da 87 a 90. I partecipanti sono stati impegnati presso la Mensa di corso Concordia (45%), la Mensa di piazzale Velasquez (16%), il Centro Raccolta (38%) e una piccola percentuale presso il servizio di farmacia (1%).

TOTALE PARTECIPANTI AL VOLONTARIATO AZIENDALE E RIPARTIZIONE % PER SETTORE DI ATTIVITÀ			
	2023	2024	2025
Totale	1.456	1.726	1.570
Mensa Concordia	51,2%	47%	45%
Mensa Velasquez	18%	17%	16%
Centro Raccolta	30,6%	36%	38%
Farmacia	-	-	1%
Altro	0,2%	-	-

OPERA SAN FRANCESCO DA PAPA LEONE XIV

1 SETTEMBRE 2025

L'udienza concessa da Papa Leone XIV a Opera San Francesco per i Poveri lo scorso **1° settembre in Vaticano** resterà a lungo nel cuore di tutti coloro che vi hanno preso parte. Un momento straordinario, non solo per i Frati Cappuccini ma anche per i tanti **volontari, dipendenti e collaboratori** che ogni giorno sostengono con il loro lavoro la grande famiglia di OSF. Essere accolti dal Santo Padre nella suggestiva Sala Clementina non è stato soltanto un riconoscimento istituzionale: è stata un'esperienza spirituale, di comunione profonda, che ha rinnovato il senso dell'impegno di OSF e rafforzato lo slancio con cui, a Milano, si continua a offrire acco-

glienza e sostegno a migliaia di persone in difficoltà. Il Santo Padre ha ripercorso la storia dell'Opera. Ha ricordato con gratitudine **fra Cecilio Maria Cortinovis**, che nel 1959 decise di aprire la prima mensa per i poveri di Milano, e il primo eccezionale benefattore **Emilio Grignani**. È stato grazie a lui che il sogno di fra Cecilio poté realizzarsi. Dall'intuizione di un frate e dalla generosità competente di un laico, ha ricordato il Papa, è nata una comunità che oggi continua a vivere grazie alla collaborazione di tanti. Al centro del suo messaggio, tre verbi che descrivono con chiarezza il cuore del servizio francescano: **assistere, accogliere, promuovere**.

Assistere significa esserci davvero, non solo fornire aiuti materiali ma offrire una presenza costante e affidabile. È ciò che OSF compie quotidianamente attraverso mense, ambulatori, docce, guardaroba, supporto psicologico e servizi di orientamento al lavoro. Ogni anno, oltre 30.000 persone trovano sostegno grazie a questa rete di carità.

Accogliere vuol dire aprire il cuore oltre che le porte, donare tempo, ascolto, sostegno, preghiera. Il Papa ha sottolineato come l'accoglienza non sia un servizio "in più", ma l'essenza stessa del Vangelo, e come OSF riesca a renderla visibile con lo stile sobrio e fraterno che contraddistingue i Cappuccini.

Promuovere infine significa credere nella dignità e nella creatività di ciascuno, aiutando le persone a ritrovare fiducia e possibilità di futuro senza aspettarsi contropartite e senza imporre condizioni. Non fermarsi al bisogno immediato, ma guardare oltre, accompagnando chi è fragile verso una nuova autonomia e una nuova libertà.





4 Le attività di comunicazione e raccolta fondi

- 4.1 LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE
- 4.2 LA RETE DI SOLIDARIETÀ A SUPPORTO DELLA MISSIONE
- 4.3 I PROVENTI DA ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI

4.1

LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Fin dalla sua costituzione, Fondazione OSF svolge un ruolo centrale nella progettazione e gestione delle attività di comunicazione e raccolta fondi, finalizzate a promuovere le iniziative di solidarietà e a sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi della povertà e dell'esclusione sociale. In linea con le proprie finalità statutarie, la Fondazione sviluppa e coordina le strategie di comunicazione a supporto dei servizi e dei progetti realizzati, contribuendo a renderne visibile l'impatto e a favorire il coinvolgimento dei sostenitori. Attraverso campagne, contenuti e iniziative dedicate, la comunicazione rappresenta uno strumento per attivare relazioni, rafforzare la fiducia e sostenere la partecipazione, sia in termini di donazioni sia di contributi in beni.

Le attività di comunicazione della Fondazione OSF hanno l'obiettivo di informare e sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi della povertà e dell'esclusione sociale, contribuendo al contempo al sostegno della raccolta fondi.

La pianificazione e la gestione delle attività di comunicazione è definita all'interno del piano integrato delle attività di comunicazione che specifica i canali di comunicazione che saranno utilizzati nel corso dell'anno e indica i tempi di realizzazione delle diverse campagne. La strategia di comunicazione, in linea con quella degli anni precedenti, si fonda sull'integrazione degli strumenti di comunicazione tradizionali (TV, stampa, radio, affissioni nei luoghi pubblici) e quelli digitali. Le attività di comunicazione, pur cadenzate durante l'anno, si concentrano nei periodi in cui è necessario garantire maggiore visibilità, in particolare in occasione del periodo della dichiarazione dei redditi funzionale alla raccolta del 5x1000 e del periodo natalizio.

Inoltre, nel corso dell'anno OSF ha proseguito le attività di ufficio stampa per rafforzare la conoscenza delle attività della Fondazione e, più in generale, della realtà caritativa milanese. In particolare, le attività di ufficio

stampa hanno riguardato la promozione degli eventi organizzati nel corso dell'anno e delle attività realizzate nei diversi servizi OSF anche ospitando all'interno delle proprie Sedi i giornalisti di differenti testate. I canali digitali si confermano tra i principali strumenti attraverso cui il pubblico accede alle informazioni sulle attività della Fondazione. I social media sono stati utilizzati per diffondere contenuti, aggiornamenti e campagne, favorendo il coinvolgimento dei sostenitori e ampliando il numero di persone raggiunte. Nel corso dell'anno si è registrata una crescita dei follower su tutte le principali piattaforme. Facebook ha raggiunto 92.979 follower (84.360 nel 2024; +10,2%), confermandosi il canale con la maggiore ampiezza di pubblico e mantenendo anche una funzione di contatto diretto per richieste di informazioni tramite messaggi e commenti. Instagram è passato da 5.777 a 7.150 follower (+23,8%), registrando l'incremento più sostenuto, mentre LinkedIn è cresciuto da 2.402 a 2.884 follower (+20,1%), anche grazie alla visibilità generata dalle collaborazioni con aziende, enti e professionisti coinvolti nelle attività della Fondazione.

FOLLOWER SUI SOCIAL			
	2023	2024	2025
Follower Instagram	4.893	5.777	7.150
Follower Facebook	83.450	84.360	92.979
Follower LinkedIn	1.792	2.402	2.884

Il sito istituzionale, operasanfrancesco.it, continua a rappresentare un punto di riferimento per l'approfondimento delle attività e per le principali modalità di coinvolgimento. Nel 2025 il portale ha registrato in media 20.263 visitatori unici al mese e 49.900 pagine visualizzate mensili, valori che si mantengono complessivamente in linea con l'anno precedente. Al 31 dicembre 2025 gli iscritti alla newsletter

sono stati pari a 73.920, in aumento rispetto all'anno precedente. La componente principale è rappresentata dai donatori privati, che hanno raggiunto 72.170 iscritti (circa +3.000 rispetto al 2024), mentre il segmento aziende si è attestato a 1.750 iscritti. Il dato ha confermato il ruolo della newsletter come canale consolidato di aggiornamento e relazione continuativa con i sostenitori.

SITO ISTITUZIONALE E NUMERO DI ISCRITTI ALLA NEWSLETTER			
	2023	2024	2025
Media visitatori unici mese	20.335	23.105	20.263
Media pagine visitate mese	40.832	50.495	49.900
Iscritti totali alla newsletter	67.050	69.150	73.920

7.150
Totale follower su Instagram

92.979
Totale follower su Facebook

2.884
Totale follower su LinkedIn



Oltre alla presenza sui media, nel corso dell'anno la Fondazione ha organizzato o preso parte a 11 eventi solidali, coinvolgendo indicativamente 6.500 persone e rafforzando la propria presenza sul territorio. Gli eventi promossi direttamente da OSF hanno contribuito sia a sensibilizzare il pubblico sia a sostenere la raccolta fondi, mentre la partecipazione ad eventi esterni ha permesso di far conoscere i servizi e l'attività svolta a favore delle persone in difficoltà.

È proseguito nel 2025 il Progetto Scuole – Umanità, la tua materia preferita con l'obiettivo di rafforzare e strutturare le attività di sensibilizzazione sui temi della povertà e dell'inclusione sociale rivolte a bambini e ragazzi. **Il numero di studenti coinvolti ha raggiunto quota 1.535**, rispetto ai 328 del 2024, a conferma del maggiore impegno assunto da OSF nella promozione della cultura dell'accoglienza per costruire una società realmente inclusiva. In tal senso, nel corso dell'anno, il progetto è stato rafforzato anche sotto il profilo organizzativo: sono stati aggiornati gli strumenti informativi, a partire dalla sezione del sito dedicata, e introdotti materiali differenziati per studenti e insegnanti. Le attività hanno coinvolto scuole di diverso ordine e grado attraverso modalità di partecipazione differenziate. Nella maggior parte dei casi gli istituti sco-

lastici hanno richiesto di visitare la sede di OSF per conoscere da vicino i servizi e la loro organizzazione; a queste si sono affiancate richieste di incontri nelle classi, attività di volontariato e iniziative di raccolta di beni. Questo approccio ha consentito agli studenti di entrare in contatto diretto con la realtà dei servizi e, in alcuni casi, di contribuire concretamente attraverso raccolte di generi alimentari, prodotti per l'igiene e indumenti, oltre a donazioni economiche. Alle classi coinvolte sono stati consegnati attestati di partecipazione.

Il Progetto Scuole ha favorito il consolidamento di relazioni continuative con numerosi istituti scolastici di Milano e provincia. In diversi casi le collaborazioni sono state rinnovate o hanno dato origine a nuove iniziative già programmate per gli anni successivi.

All'interno delle attività educative si inseriscono anche i laboratori realizzati in collaborazione con il MUBA – Museo dei Bambini Milano. Il laboratorio "Il valore delle cose", proposto nel mese di ottobre 2025, ha coinvolto 872 bambini durante le attività scolastiche e 293 partecipanti tra bambini e genitori nel fine settimana dell'11 e 12 ottobre. A questo si è affiancato il laboratorio "Earth in a bubble", sviluppato con Il Cielo Itinerante e il MUBA, che ha coinvolto circa 200 bambini delle scuole primarie di

Milano. Nel 2026 il progetto proseguirà con un ampliamento delle attività e un coinvolgimento crescente di istituti e studenti, anche grazie all'introduzione di nuove modalità di partecipazione e al rafforzamento della rete di volontari.

Progetto Scuole
Umanità, la tua materia preferita



MUBA
Museo dei Bambini Milano in collaborazione con
l'Associazione Cielo Itinerante



Eventi 2025

11-14 marzo | MUBA – Museo dei Bambini Milano

Italia Brilla: Costellazione 2025

Laboratori per le scuole primarie di Milano, in collaborazione con l'Associazione Cielo Itinerante, 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.

Laboratorio per le scuole



15 aprile | Chiesa Sacro Cuore dei Frati Minori Cappuccini

Concerto di Pasqua: Wolfgang Amadeus Mozart

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

Concerto

27 settembre | Festival Francescano, Bologna

Francesco. Il primo italiano

Fra Marcello presenta il libro sulla straordinaria vita di san Francesco, "Francesco. Il primo italiano" scritto da Aldo Cazzullo. Dalla sua giovinezza agli ideali cavallereschi, alla rottura con il padre, fino alle stimmate, Francesco ha segnato l'identità italiana con il Cantico delle Creature e il presepe. Con Aldo Cazzullo e Marcello Longhi.

Conferenza

5 ottobre | Mensa di OSF

Grandi Cuochi all'Opera: Maestri ai fornelli per OSF

Pranzo benefico di raccolta fondi, a cura di Identità Golose, con la partecipazione di grandi protagonisti della cucina italiana: Andrea Besuschio (Pasticceria Besuschio, Abbiategrasso - Milano), Philippe Léveillé (Miramonti L'altro* Concesio - Brescia), Davide Longoni (Panificio Davide Longoni, Milano), Alessandro Negrini e Fabio Pisani (Il Luogo - Aimo e Nadia* Milano), Andrea Ribaldone (Chef Consultant, Milano), Sauro Ricci e Raffaele Minghini (Joia*, Milano).

Pranzo benefico di raccolta fondi



7-31 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.

Laboratorio per le scuole

11-12 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.

Laboratorio per bambini



14 ottobre | Teatro Lirico Giorgio Gaber

Aldo Cazzullo: Francesco. Il primo italiano

In occasione degli 800 anni dalla morte, Aldo Cazzullo ci conduce a conoscere a fondo l'uomo più straordinario del secondo millennio dopo Cristo, capace col suo esempio di ispirare e illuminare anche i tempi di crisi che stiamo vivendo: Francesco d'Assisi.

Reading

18 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 propongono un'iniziativa per sensibilizzare la cittadinanza sul tema della povertà dell'emarginazione sociale.

Evento in piazza

8 novembre | Chiesa Sacro Cuore dei Frati Minori Cappuccini

Petite Messe Solennelle di G. Rossini

Concerto in occasione della S. Messa per la Commemorazione dei Defunti a cura del Coro Filarmonico G.B. Pergolesi - Artisti del Coro del Teatro alla Scala diretto da Gianmario Cavallaro.

Concerto



16 novembre | Mensa Concordia

Giornata Mondiale dei Poveri

Pranzo in Mensa OSF aperto al pubblico su prenotazione per vivere un momento insieme a chi è in difficoltà.

Pranzo

Concerto di Natale:
A jazzy Christmas. Simona Molinari con la partecipazione di Raphael Gualazzi

Due grandi interpreti del Jazz & Soul italiano si esibiscono insieme a favore delle attività che da più di 65 anni Opera San Francesco dedica a chi ha bisogno di aiuto concreto e accoglienza.

Concerto



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 continua a rappresentare uno dei principali strumenti di contatto con i donatori. I Notiziari cartacei, inviati in occasione delle principali ricorrenze dell'anno, continuano a informare i benefattori sui progetti e sui risultati raggiunti, contribuendo

a mantenere una relazione continuativa. La relazione viene alimentata anche attraverso mailing dedicati, legati sia alle campagne di raccolta fondi sia a momenti specifici dell'anno, come Pasqua, San Francesco e Natale, oltre a comunicazioni quali il bilancio sociale, gli auguri, le commemorazioni e i ringraziamenti.

Nel 2025 sono stati complessivamente realizzati 15 mailing cartacei rivolti ai sostenitori già presenti nella rete di OSF, per un totale di 2.147.929 invii e in aumento rispetto all'anno precedente (+43%).

I mailing rivolti a prospect, finalizzati all'acquisizione di nuovi donatori, hanno invece raggiunto 545.000 invii. Complessivamente, nel 2025 le attività di marketing diret-

to e di acquisizione di nuovi donatori hanno generato 139.415 donazioni, per entrate pari a 10.237.374 euro. Accanto ai canali tradizionali, si è rafforzato l'utilizzo di strumenti digitali. I donatori privati iscritti alla newsletter hanno ricevuto aggiornamenti periodici sulle attività della Fondazione. Gli invii complessivi sono stati 843.372, con un tasso medio di apertura del 33%, generando una raccolta fondi pari a 442.005 euro a fronte di 3.918 donazioni. Sono state inviate newsletter anche alle aziende iscritte, per un totale di 5.153 invii, con un tasso medio di apertura del 36,9% e una raccolta pari a 1.985 euro. In corrispondenza di specifiche campagne e momenti dell'anno, la comunicazione digitale viene rafforzata attraverso attivi-

tà di direct email marketing (DEM). Nel 2025 gli invii complessivi rivolti agli iscritti (privati e aziende) sono stati pari a 1.050.938, con una raccolta fondi complessiva di 539.942 euro. Le campagne rivolte a prospect hanno generato ulteriori 68.301 euro. A queste attività si sono affiancate campagne di advertising online, che hanno registrato un miglioramento dei risultati rispetto agli anni precedenti, con esiti positivi sia per le iniziative consolidate sia per le nuove campagne attivate. Complessivamente, i canali digitali hanno generato una raccolta fondi pari a 2.025.027 euro, per un totale di 21.053 donazioni.

Nel corso dell'anno, i donatori che hanno sostenuto Fondazione OSF sono stati 97.780, in lieve aumento (+1,5%) rispetto all'anno precedente. L'ammontare complessivo delle donazioni ha raggiunto 32.339.749 euro, registrando una crescita del 66% rispetto al 2024. Tale incremento è riconducibile principalmente ad un lascito testamentario di eccezionale entità ricevuto nel corso dell'anno. Escludendo l'importo dei lasciti testamentari, l'andamento delle donazioni si attesta a valori nel complesso analoghi a quelli dell'anno precedente (la variazione è pari al +2%). Il contributo dei donatori individuali si conferma determinante, con oltre 14 milioni di euro pari al 43,4% del to-

ale. Aziende, fondazioni ed enti hanno apportato 2,4 milioni di euro, incidendo per il 7,5%. Le eredità e i lasciti ammontano a 15.828.526 euro (48,9%), mentre il 5x1000 si attesta a 55.191 euro (0,2%), in linea con l'anno precedente.



32,34 mln
Totale donazioni in euro ricevute

ANDAMENTO DELLE DONAZIONI E DEI SOSTENITORI		
	2024	2025
Totale donazioni in euro ricevute	19.468.254 €	32.339.749 €
Totale Sostenitori*	96.369	97.780
- Di cui nuovi	14.120	16.859

RIPARTIZIONE DELLE DONAZIONI PER CANALE				
	2024 €	2024%	2025 €	2025%
Individui	13.370.102	68,7%	14.026.687	43,4%
Aziende, Fondazioni ed Enti	2.700.619	13,9%	2.429.345	7,5%
Eredità e Lasciti testamentari	3.338.119	17,1%	15.828.526	48,9%
5X1000	61.216	0,3%	55.191	0,2%



Donatori individuali

I donatori individuali sono le persone fisiche che supportano Fondazione OSF attraverso una donazione occasionale (one-off) o una donazione regolare. Nel 2025 le donazioni da questi sostenitori hanno superato i 14 milioni di euro, in crescita del 5 % rispetto al 2024.

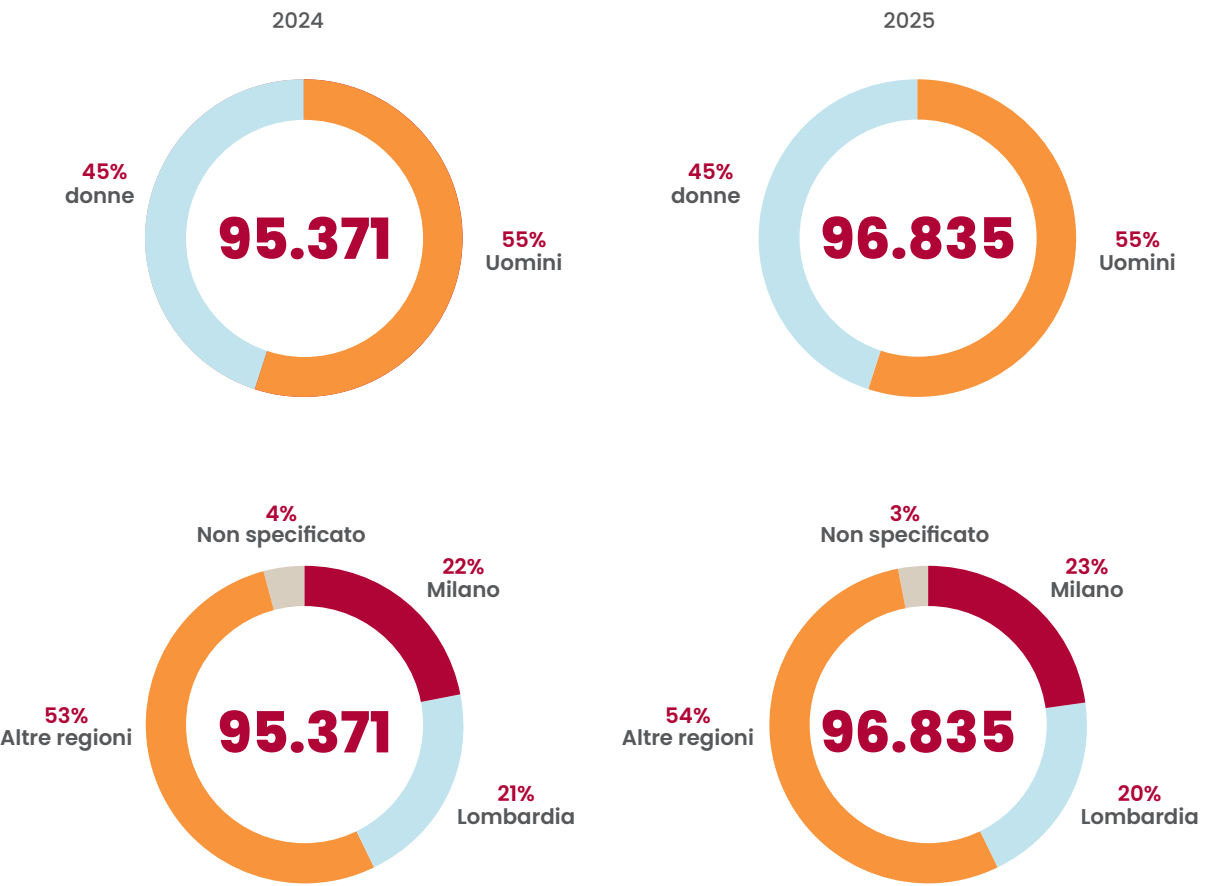
I sostenitori privati sono stati 96.835, in aumento di

oltre 1400 donatori. La maggioranza è costituita da uomini (55%). La base donativa di OSF è distribuita su tutto il territorio nazionale: il 54% 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 sostenitori privati rien-

trano 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 2025 i major donor attivi sono stati 265 (+32 rispetto all'anno precedente), e complessivamente hanno contribuito a sostenere OSF donando 2,22 milioni di euro.

TOTALE DONATORI INDIVIDUALI E RIPARTIZIONE PERCENTUALE PER GENERE E RESIDENZA



RIPARTIZIONE DEI DONATORI INDIVIDUALI PER LONGEVITÀ	
	2025
Oltre 20 anni	26.502
Tra 11 e 20 anni	21.131
Tra 5 e 10 anni	14.503
Meno di 5 anni	34.699

Eredità e Lasciti Testamentari

Nel 2025 i lasciti testamentari sono stati 80, in aumento di 33 unità rispetto al 2024 (47), per un ammontare complessivo superiore a 15 milioni di euro. Tale andamento evidenzia un rafforzamento significativo di questa forma di sostegno, che si conferma una delle principali fonti di finanziamento per Fondazione OSF registrando livelli superiori anche agli anni pre-

cedenti. La crescita osservata riflette un progressivo consolidamento della fiducia nei confronti della Fondazione e una maggiore diffusione dello strumento del lascito solidale, che continua a rappresentare una modalità rilevante di partecipazione da parte dei sostenitori. In questo contesto, nel corso dell'anno è proseguito, an-

che in collaborazione con altri enti, l'impegno volto a promuovere la cultura del lascito solidale come leva di sostegno al Terzo Settore. Parallelamente, è continuato il percorso di revisione dei processi interni di gestione dei lasciti, con l'obiettivo di rafforzarne l'efficacia operativa e garantire livelli sempre più elevati di trasparenza e tracciabilità.

DONAZIONI PROVENIENTI DA EREDITÀ E LASCITI TESTAMENTARI		
	2024	2025
Numero dei Lasciti	47	80
TOTALE	3.338.119 €	15.828.526 €

15,8 mln

Totale donazioni in euro da eredità e lasciti

VALORE TOTALE DELLE EREDITÀ E LASCITI TESTAMENTARI E RIPARTIZIONE PER FONTE		
	Valore (in euro)	Numero di donazioni
Totale eredità e lasciti testamentari	15.828.526 €	80
- Di cui Polizze Vita	3.939.470 €	13
- Di cui Lasciti Testamentari	10.208.837 €	53
- Di cui Depositi Titoli	1.497.056 €	5
- Di cui Immobili e Terreni	183.163 €	9

5X1000

I contributi derivanti dalle sottoscrizioni del 5x1000 rappresentano, per Fondazione OSF, una quota piuttosto contenuta delle donazioni ricevute dall'Ente. **Nel 2025, infatti, la raccolta del 5x1000**, relativamente all'anno fiscale 2024, **è stata pari 55.191 euro**, lo 0,2% del totale raccolto nell'anno. Questo risultato dipende dal fatto che i sostenitori che decidono di supportare le attività di OSF utilizzando questa modalità tendono ad utilizzare il codice fiscale di Associazione OSF. **Nel 2025, infatti, sono stati attribuiti all'Associazione 1.697.311 euro, sulla base delle preferenze espresse da 33.635 contribuenti.**

L'importo ricevuto da Associazione è stato comunque interamente devoluto a Fondazione come contributo per la copertura delle spese operative sostenute per la realizzazione delle attività a beneficio delle persone bisognose. Come previsto dalla normativa, il dettaglio delle spese sostenute con i contributi ricevuti dal 5x1000 è consultabile sul sito internet di OSF nelle sezioni dedicate. Proprio al fine di favorire il progressivo spostamento delle preferenze storicamente espresse a favore di Associazione verso Fondazione OSF, nel corso del 2025, è stata realizzata una campagna di comunica-

zione che, accanto al messaggio di sensibilizzazione sui temi relativi al sostegno alle persone bisognose, ha promosso il Codice Fiscale della Fondazione.



Aziende, Enti e Fondazioni

Nel 2025, Fondazione OSF ha ricevuto il sostegno di 945 tra aziende, enti e fondazioni, per un totale di 2,42 milioni di euro, registrando una lieve flessione rispetto all'anno precedente (-10%). La sostanziale stabilità dei risultati è riconducibile alle iniziative avviate nel 2023

e proseguite nel corso degli anni, volte a rafforzare la raccolta fondi presso tali categorie di stakeholder. Le azioni intraprese hanno incluso interventi di comunicazione più mirati e una riorganizzazione del sistema di gestione, orientata a una maggiore personalizzazione

e a una più puntuale risposta alle esigenze informative dei sostenitori.

DONAZIONI PROVENIENTI DA AZIENDE, ENTI E FONDAZIONI		
	2024	2025
Numero di Aziende, Enti e Fondazioni	998	945
Totale donato	2.700.619 €	2.429.345 €

2,42 mln

Totale delle donazioni in euro

4.3

I PROVENTI DA ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI

Coerentemente con il proprio statuto e al fine di garantire la continuità operativa nel lungo periodo, Fondazione OSF preserva le proprie eccedenze finanziarie e il patrimonio attraverso una oculata gestione finanziaria e patrimoniale.

I proventi complessivi da attività finanziarie e patrimoniali realizzati nel 2025 sono stati pari a 5.155.198 euro, in crescita di 2 milioni rispetto al 2024. La parte più consistente è rappresentata dai proventi derivanti da investimenti di natura finanziaria, pari a 4.640.625 euro, in aumento di 1,75 milioni rispetto al 2024.

La gestione del portafoglio degli investimenti 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.

Ai proventi di natura finanziaria si aggiungono i proventi da rapporti bancari (interessi attivi sulle giacenze di conto corrente), pari a 144.693 euro, e i proventi da patrimonio edilizio, pari a 369.880 euro, costituiti dai canoni di locazione e dai ricavi derivanti dalla cessione degli immobili acquisiti per via successoria e destinati a quanto previsto dallo Statuto per gli immobili non utilizzabili direttamente nelle attività istituzionali.



5

Il valore economico generato e distribuito

5.1 IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

5.2 RELAZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO

5.3 APPENDICE

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

La solidità economica e patrimoniale è una condizione necessaria per continuare a rispondere, ogni giorno, ai bisogni delle persone che vivono situazioni di povertà e grave vulnerabilità. Al tempo stesso, la gestione equilibrata delle risorse a disposizione permette ad OSF di guardare al futuro, pianificando l'evoluzione dei servizi, adeguando il modello di intervento ai bisogni emergenti e rafforzando il ruolo come presidio di accoglienza e inclusione.

Fondazione OSF presenta i propri risultati economico-finanziari nel Bilancio d'Esercizio 2025, corredato della Relazione di Missione, redatto 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.

Il confronto tra i valori 2024 e 2025, entrambi riportati nelle tabelle, deve tenere conto della significativa discontinuità di perimetro dovuta all'unificazione di Fondazione e Associazione OSF. I dati 2024 si riferiscono alla sola Fondazione OSF prima dell'unificazione, avvenuta attraverso la cessione del ramo d'azienda da parte dell'Associazione OSF, con efficacia a partire dal 1° gennaio 2025. I dati 2025 includono pertanto l'integralità delle attività e dei servizi di OSF unitamente al persona-

le, alle immobilizzazioni e ai rapporti contrattuali in essere che sono stati trasferiti alla Fondazione. Per un approfondimento sulle singole voci si rinvia alla Relazione di Missione presente nella sezione dedicata del sito di OSF.

Il totale dei proventi generati nel 2025 da Fondazione OSF è stato pari a 41.871.626 euro. La quota più rilevante, pari al 76%, deriva dal sostegno dei donatori privati attraverso liberalità, 5x1000, eredità e lasciti testamentari. Il 12% proviene da Aziende, Associazioni e Fondazioni, categoria nella quale rientra anche Associazione OSF, che versa a Fondazione la totalità del 5x1000 ricevuto. La gestione del patrimonio immobiliare e finanziario contribuisce per il 12%, mentre una quota residuale (<1%) è riconducibile a contributi pubblici che sono stati riconosciuti a Fondazione per il progetto "Ampliamento per la città di Milano delle misure di sorveglianza delle malattie infettive previste dal piano strategico-operativo nazionale di preparazione e risposta a una pandemia influenzale (PANFLU) 2021-2023" e per il progetto "Pillar" relativo alla formazione finanziata. Letti per area di gestione, i proventi derivanti dalle attività istituzionali di interesse generale, che includono anche i lasciti testamentari, ammontano a 23.754.749 euro, pari al 57% del totale. Le attività di raccolta fondi hanno contribuito a generare proventi per 12.961.679 euro (31% del totale),

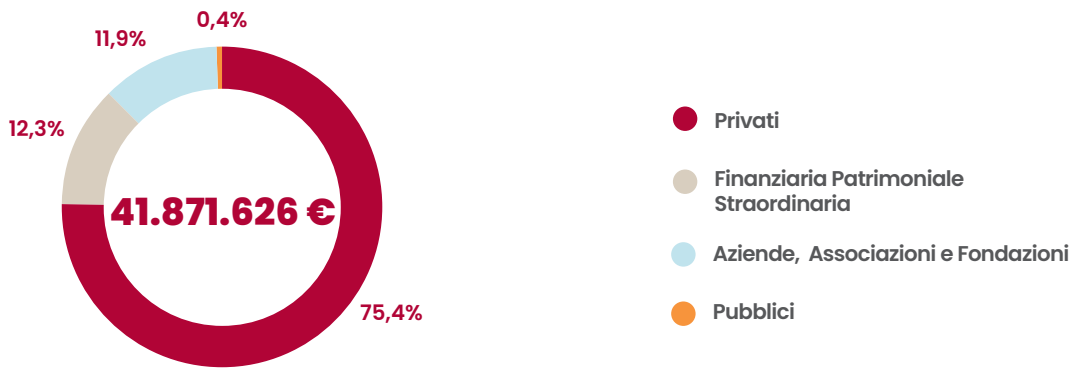
mentre i proventi derivanti da attività finanziarie e patrimoniali sono stati pari a 5.155.198 euro (12% del totale).

Nel 2025 Fondazione OSF ha corrisposto oneri di gestione, al netto delle imposte, per un valore pari a 39.245.249 euro. Gli oneri da attività di interesse generale, pari a 32.630.904 euro (83% del totale degli oneri), includono i costi sostenuti per la realizzazione delle attività a favore delle persone bisognose, oltre ad accantonamenti a riserve vincolate per 16,1 milioni di euro, destinati alla realizzazione del nuovo polo di via Iglesias, all'acquisizione di nuovi uffici, al sostegno di Enti ed Organizzazioni attraverso le erogazioni liberali e alla celebrazione di Sante Messe in memoria dei benefattori. Complessivamente queste voci rappresentano il 92% del totale degli oneri di interesse generale, mentre il restante 8% fa riferimento ai costi per le attività di comunicazione e sensibilizzazione*. La parte rimanente degli oneri si ripartisce tra oneri da attività di raccolta fondi, pari a (2.484.952 euro, 6%) oneri da attività finanziarie e patrimoniali (2.006.193 euro, 5%) e oneri da attività di supporto generale (2.123.200 euro, 5%). L'esercizio 2025 si chiude con un avanzo di gestione, al netto delle imposte, pari a 2.607.454 euro, interamente destinato a Patrimonio Libero, che sarà utilizzato a sostegno dell'attività istituzionale della Fondazione.

RIPARTIZIONE DEI PROVENTI IN EURO

	2024	2025
Proventi da attività di interesse generale	8.448.563	23.754.749
Proventi da attività di raccolta fondi	12.013.977	12.961.679
Proventi da attività finanziarie e patrimoniali	3.148.849	5.155.198
TOTALE PROVENTI	23.611.389	41.871.626

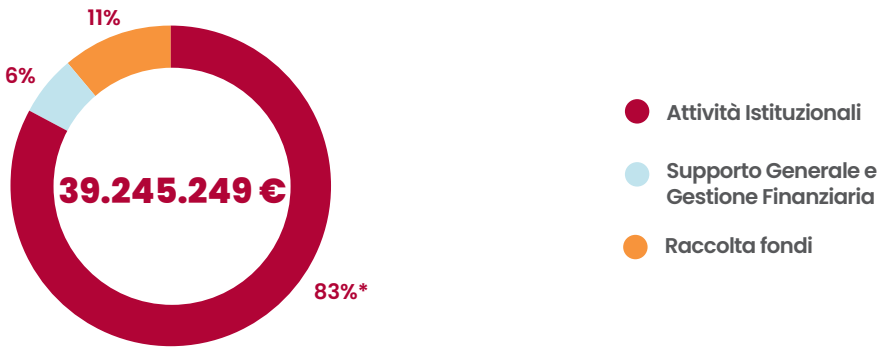
RIPARTIZIONE DEI PROVENTI PER FONTE (anno 2025)



RIPARTIZIONE DEGLI ONERI IN EURO

	2024	2025
Costi e oneri da attività di interesse generale	10.237.183	32.630.904
Costi e oneri da attività di raccolta fondi	1.891.390	2.484.952
Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali	2.624.820	2.006.193
Costi e oneri di supporto generale	592.498	2.123.200
TOTALE ONERI	15.345.891	39.245.249

ONERI



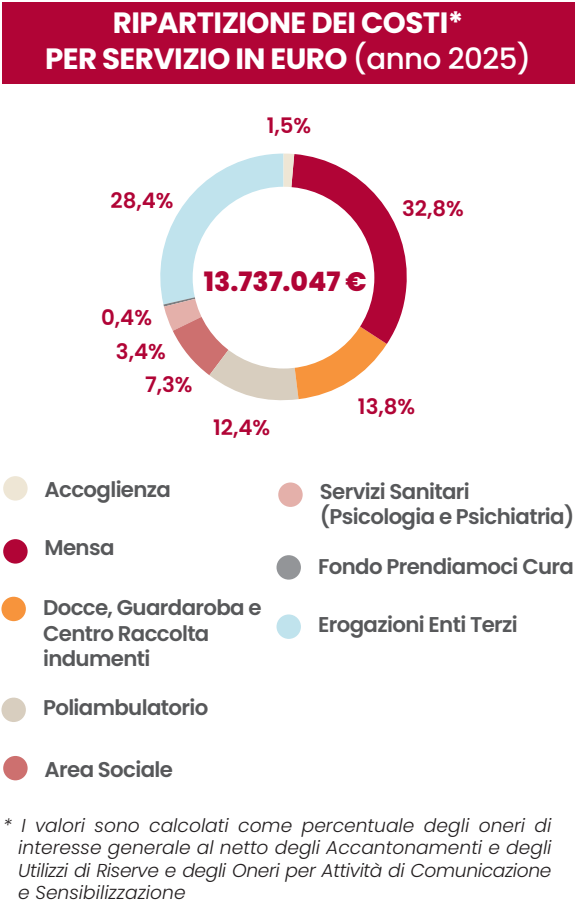
* Include attività di comunicazione e sensibilizzazione

ATTIVITÀ ISTITUZIONALI IN EURO	
	2025
Servizi	29.737.047
Comunicazione e Sensibilizzazione *	2.460.223
IT	433.634
TOTALE ATTIVITÀ	32.630.903



COSTI PER SERVIZIO IN EURO (anno 2025)	
	2025 al Netto degli accantonamenti
Servizi Primo Livello	8.308.103
Accoglienza	209.118
Mensa	4.500.662
Docce, Guardaroba e Centro Raccolta indumenti	1.892.164
Poliambulatorio	1.702.186
Servizi Secondo Livello	5.428.917
Area Sociale	1.008.237
Servizi Sanitari (Psicologia e Psichiatria)	467.298
Fondo Prendiamoci Cura *	54.470
Erogazioni Enti terzi *	3.897.911
TOTALI	13.737.047

* esclusi utilizzi riserve



AVANZI/DISAVANZI D'ESERCIZIO IN EURO		
	2024	2025
Avanzo/disavanzo d'esercizio al netto delle imposte	8.243.574	2.607.454

Donazioni di Beni

Per la realizzazione delle attività a supporto delle persone bisognose OSF beneficia anche di donazioni di beni come merci alimentari, capi d'abbigliamento e farmaci che vengono utilizzati dal Servizio Mensa, dal Servizio Docce, dal Centro Raccolta, che distribuisce successivamente i capi al Servizio Guardaroba e agli altri Enti che ne fanno richiesta, e dal Poliambulatorio.

Nel 2025 il valore dei beni donati è stato pari a 1.138.057,93 euro. La valorizzazione segue criteri specifici per ciascuna categoria: per le merci alimentari, i capi d'abbigliamento e i 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 OSF avrebbe dovuto sostenere per il loro acquisto);

per i farmaci viene utilizzato il prezzo che l'ospite dovrebbe sostenere per l'acquisto in farmacia. Il 41,8% delle donazioni di beni è costituito da farmaci e altri beni utilizzati nel Poliambulatorio, il 32,9% da merci alimentari e altri beni utilizzati per il Servizio Mensa (di cui il 93% beni alimentari), il 24,5% da capi d'abbigliamento e lo 0,9% da prodotti per l'igiene personale utilizzati nel Servizio Docce.

RIPARTIZIONE DELLE DONAZIONI DI BENI IN EURO	
Servizio	2025
Mensa**	373.893,79
- Di cui Donazioni di Beni Alimentari	93%
Servizio Docce	10.187,57
Centro Raccolta	278.769,26
Poliambulatorio	475.207,31
- Di cui donazioni di Farmaci	96%
TOTALE	1.138.057,93

**Fra le donazioni in merci per il servizio Mensa OSF nel 2025 ha ricevuto beni per un valore pari a 55.946,14 euro donati da Croce Rossa Italiana per le attività svolte nell'ambito del Fondo Sociale Europeo Plus (FSE+)

5.2

RELAZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO Bilancio Sociale al 31.12.2025

RELAZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO BILANCIO SOCIALE AL 31.12.2025 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 2025, 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.

Il Consiglio di Amministrazione ha dato atto che il perimetro delle attività di rendicontazione si estende a tutte le attività della Fondazione, che a partire dal 1° gennaio 2025, attraverso un'operazione di donazione di ramo d'azienda, includono anche tutte le attività di servizio alle persone bisognose che erano gestite da Associazione Opera San Francesco per i Poveri ODV. Con l'unificazione anche tutto il personale di Associazione OSF, i contratti e le obbligazioni in essere sono confluiti in Fondazione OSF.

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 2025 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, Codice del Terzo settore 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:

- la Fondazione persegue in via prevalente l'attività di interesse generale di cui all'art. 5, comma 1, lett. a), b), c), i), r) 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 bisognose;
- 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 del D.lgs. 117/2017 in merito al divieto di distribuzione diretta o indiretta di avanzi 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 2025 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 2025 in conformità alle suddette Linee guida.

Ferme 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

Dot. Stefano Mercurio



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 la Fondazione realizza i propri scopi statutarî. 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, enti e organizzazioni non profit)	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 (Legale, Orientamento al Lavoro, Segretariato Sociale, Psicologico) • Indagini ad hoc • Monitoraggio dei dati sulla fruizione dei servizi • Richieste di supporto
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

segue
→

Categoria di Stakeholder	Descrizione	Modalità di coinvolgimento
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
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 delle 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 Settore

Ambiti	Indicatori	Corrispondenza
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. 8-9)
Informazioni generali sull'ente	Anagrafica, forma giuridica	pp. 14-17; Colophon (p.138)
	Sedi e aree territoriali di operatività	p. 15; 87
	Valori e finalità perseguite	p. 16
	Attività statutarie e altre attività	pp. 16-17; 28-87; 110-116
	Collegamenti con altri Enti	pp. 15-16; 24-25; 53-63; 72-82; 87; 105; 112; 130-131
	Contesto di riferimento	pp. 12-13
Struttura, governo e amministrazione	Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	pp. 17-21
	Aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione	pp. 17-21
	Mappatura dei principali stakeholder e modalità di coinvolgimento	pp. 132-133
Persone che operano per l'ente	Tipologie, consistenza e composizione del personale	pp. 90-95
	Tipologie, consistenza e composizione dei volontari	pp. 100-105
	Attività di formazione e valorizzazione	pp. 96-99
	Contratto di lavoro applicato ai dipendenti	p. 95
	Natura delle attività svolte dai volontari	pp. 100-105

segue
→

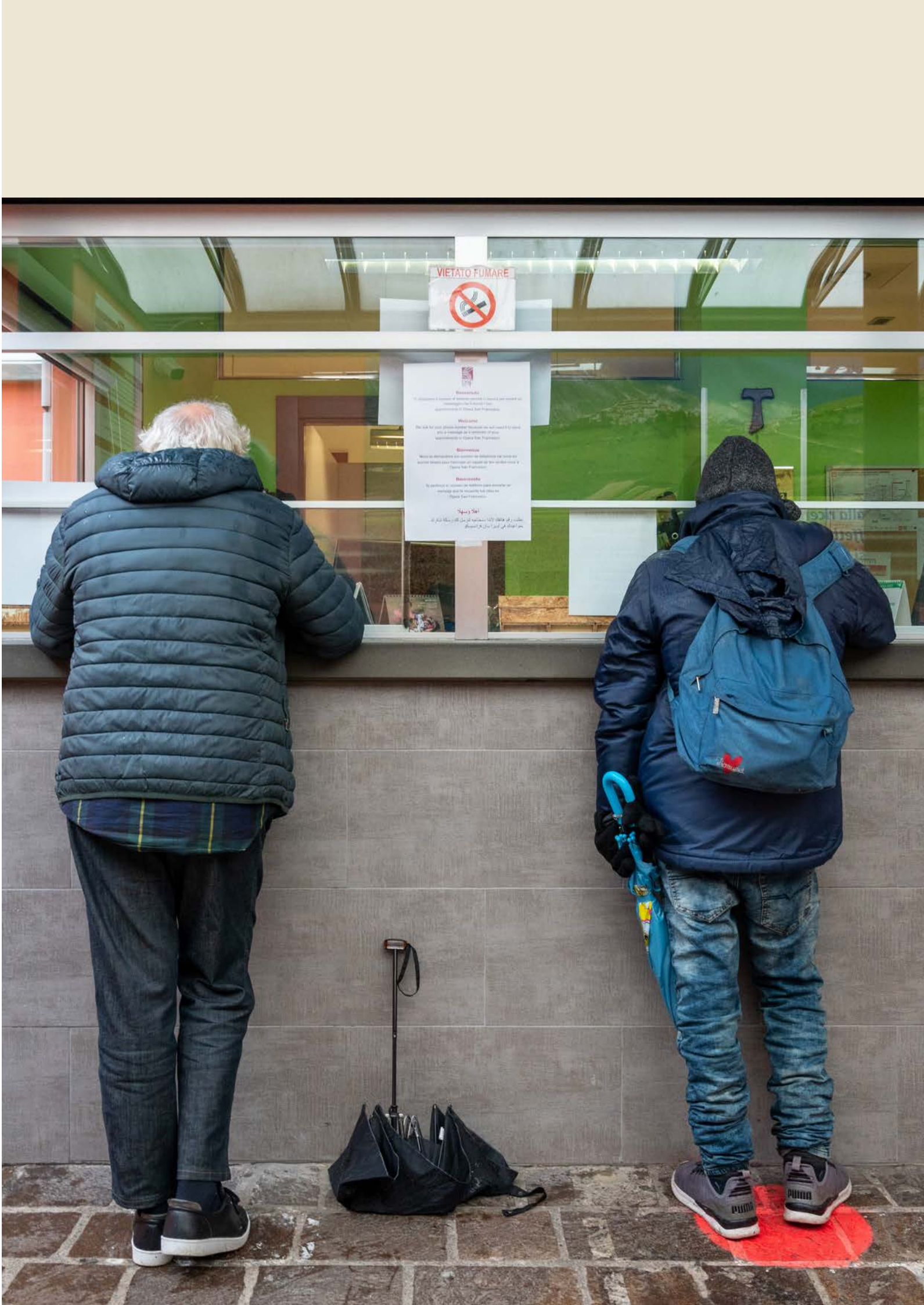
Ambiti	Indicatori	Corrispondenza
Persone che operano per l'ente	Struttura dei compensi, delle retribuzioni e delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari	Consiglio di Amministrazione: p.18 Organo di Controllo: p.19 Volontari: Non sono previste retribuzioni. Ai volontari sono rimborsate soltanto le spese effettivamente sostenute e documentate per l'attività prestata, entro limiti massimi e alle condizioni preventivamente stabilite dall'ente (p.103)
	Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'Ente	Nella differenza retributiva tra lavoratori dipendenti viene rispettato il rapporto di 1:8 ai sensi dell'art 16 del D.Lgs 117/2017
Obiettivi e attività	Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività	pp. 28-87; 110-116
	Informazioni sul possesso di certificazioni di qualità	Non sono presenti certificazioni di qualità
	Livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati	Lettera del direttore (pp. 6-7); 22-25
	Elementi e fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni	pp. 20-21; 23
Situazione economico-finanziaria	Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	p. 124-125
	Specifiche informazioni sull'attività di raccolta fondi	pp. 116-120
	Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse ed azioni messe in campo	p. 20
Altre informazioni	Contenziosi e controversie in corso rilevanti ai fini della rendicontazione sociale	p. 20
	Altre informazioni di natura non finanziaria	pp. 90-91: Ripartizione dei dipendenti per genere pp. 96-97: Gli sviluppi dell'organizzazione e del personale pp. 100-101: Ripartizione dei volontari per genere pp. 102-103: La formazione dei volontari p. 121: I proventi da attività finanziarie e patrimoniali p. 126: Ripartizione dei costi per servizio p. 127: Le donazioni di beni

segue
→

Ambiti	Indicatori	Corrispondenza
Altre informazioni	Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero di partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate	pp. 18-19
Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	Modalità di effettuazione ed esiti	pp. 128-131



Inquadra il QR-Code con il tuo smartphone e collegati al sito di Opera San Francesco per leggere il Bilancio di Esercizio.



Fondazione
Opera San Francesco
per i Poveri ETS

viale Piave, 2
20129 Milano
Telefono 0277122400

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

Stefano Romito, Ricercatore di Economia e Gestione delle Imprese

Assistenza tecnico-scientifica e coordinamento:

Anna Marrucci, Ricercatrice 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
osf@operasanfrancesco.it - operasanfrancesco.it

Seguici sui social: