

## Editoriale

### 2011: Anno Europeo del Volontariato

La Comunità Europea ha stabilito che il 2011 sia l'anno europeo dedicato al volontariato affinché il vecchio continente si accorga della sua valenza in ogni Stato e attraverso le sue molteplici espressioni. Se il 2010 è stato l'anno europeo della lotta alla povertà e per l'inclusione sociale, nel 2011 l'attenzione viene dunque rivolta al ruolo del volontariato nella società e al suo contributo alla coesione economica e sociale.

Lotta alla povertà e volontariato: due temi molto cari a OSF, vissuti non astrattamente ma nella coscienza e nella concretezza dell'agire quotidiano.

Nella Carta dei valori del volontariato si legge che "la gratuità è l'elemento distintivo dell'agire volontario e lo rende originale rispetto ad altre componenti del terzo settore e ad altre forme di impegno civile". Più avanti si evidenzia che "il volontariato è scuola di solidarietà in quanto concorre alla formazione dell'uomo solidale e di cittadini responsabili. Propone a tutti di farsi carico, ciascuno per le proprie competenze, tanto dei problemi locali quanto di quelli globali e, attraverso la partecipazione, di portare un contributo al cambiamento sociale". Guardando con ammirazione e riconoscenza alla presenza e all'impegno dei volontari in OSF (al termine del 2010 erano 617!), ritrovo nelle parole della Carta dei valori due punti fermi che animano i nostri volontari.

La gratuità innanzitutto. Per quanto diverse, molteplici possono essere le motivazioni e anche le vie dell'impegno volontaristico, alla base di tutte c'è la gratuità, ossia la consapevolezza di aver ricevuto e di avere potenzialità per poter dare. Si dona ciò che si è ricevuto e mentre si dona, nulla ci viene tolto, anzi ci si arricchisce. La gratuità è sottratta alla logica economica del dare/avere. Il primo a ricevere è proprio chi dona se stesso, le sue potenzialità, il suo amore. Gesù stesso ha detto "c'è più gioia nel dare che nel ricevere" e San Paolo afferma che "Dio ama chi dona con gioia".

Parole da ricordare sempre per comprendere che l'attività di volontariato non è una sorta di "tappabuchi" nella rete sociale, ma è l'esito dell'impegno serio e fedele di persone che contribuiscono al volto umano e cristiano della nostra società. Il legame poi tra gioia e gratuità fonda la bellezza del dono di sé agli altri liberandoci dall'egoismo per aprirci all'altro, soprattutto al prossimo sofferente.

La seconda considerazione: "farsi carico". Nel Vangelo del buon samaritano si legge che il sacerdote e il levita videro l'uomo mezzo morto giacente sulla strada ma non si preoccuparono di lui. C'è chi vede e finge di non vedere, è indifferente di fronte alle necessità dei fratelli. Gesù Cristo non ci insegna una "mistica degli occhi chiusi", ma una "mistica degli occhi aperti" che permette di vedere la situazione del prossimo. Vi sono sguardi che possono cadere nel vuoto o addirittura disprezzare. E sguardi invece che accolgono ed esprimono amore, sguardi attenti e misericordiosi che "si fanno carico".

Le persone impegnate nel volontariato, che sanno guardare al povero ed agire di conseguenza, ricordano che il loro obiettivo è restituire al povero la sua dignità e suscitare in lui gioia e speranza: sono i custodi e gli avvocati dei diritti dell'uomo e della sua dignità.

Gratuità e farsi carico: è ciò che auguro a tutti i volontari, in particolare a quelli di Opera. Il cuore riconoscente per ciò che ha ricevuto vede dove c'è bisogno e porta il suo contributo di accoglienza, di ascolto e di aiuto concreto.

*fr. Maurizio Amore*

## Il resoconto delle attività di OSF nel 2010

### Accogliere, dare da mangiare, curare chi non ha nulla: ancora un anno a fianco dei più poveri

Con la pubblicazione del resoconto delle attività si rinnova l'impegno di trasparenza verso chi ci sostiene e il ringraziamento per i 617 volontari che rendono possibile la missione di Opera



Grazie di tutto cuore ai volontari di Opera San Francesco che, con il loro impegno quotidiano, interpretano nel modo più autentico i valori della solidarietà e dell'amore per il prossimo.

■ Come è tradizione in queste pagine del notiziario dedicato alle Aziende, ecco il resoconto di quanto abbiamo potuto fare a favore dei poveri nel corso del 2010.

Per noi di Opera San Francesco la "rilettura" di quanto abbiamo vissuto in questo anno impegnativo e difficile comporta una riflessione sugli obiettivi che ci eravamo prefissati, sull'impiego delle risorse che abbiamo avuto a disposizione e sui risultati che siamo stati capaci di raggiungere. Ed è anche l'occasione per un confronto con la nostra stessa missione, con i valori che la sostengono e, soprattutto, con la situazione di povertà che in questo ultimo periodo, ha purtroppo trovato nuovo alimento nella precaria condizione economica del nostro Paese.

In poche colonne è naturalmente difficile dare conto del complesso lavoro svolto dalla nostra associazione per alleviare le difficoltà di tante persone che si sono rivolte a noi per

trovare pane e cure mediche, accoglienza, amore e dignità umana. Come sempre dunque i numeri "parlano", ma non riescono ad esprimere fino in fondo la ricchezza e la bontà di servizi quotidiani che si possono offrire, dall'ascolto al conforto e all'aiuto concreto.

(segue a pag 2)

## SOMMARIO

■ Editoriale.	
2010: Anno Europeo del Volontariato	1
■ Accogliere, dare da mangiare, curare i poveri: ecco il bilancio sociale di Opera San Francesco	1/2/3
■ Un'Azienda, una storia: Banca Leonardo	3
■ Le esperienze di impegno aziendale nel volontariato	4
■ News: Ringraziamenti, 5 per mille Dove siamo - Le Offerte	4



Opera San Francesco garantisce accoglienza, orientamento e aiuto materiale a chi non ha nulla



Assistenza, cure mediche e farmaci sono offerti gratuitamente a tutti i pazienti del Poliambulatorio



La Mensa continua ad essere un punto di riferimento indispensabile per i poveri che si rivolgono a OSF

Ogni numero, ogni prestazione offerta custodisce infatti sentimenti e relazioni, speranza e carità, valori che non potranno mai essere scritti in un bilancio, ma che sono e restano nel cuore di chi riceve e di chi fa dono di sé.

■ Anche nel corso del 2010 i nostri servizi hanno funzionato a pieno ritmo. Ordinario e straordinario si sono fusi insieme nella realizzazione del nuovo **Poliambulatorio**, uno dei traguardi più impegnativi della nostra storia, significativamente raggiunto in concomitanza con le celebrazioni per i nostri 50 anni di attività.

L'attività di assistenza medica e cura, ma anche i tanti progetti in corso in collaborazione con le strutture del territorio, sono gradualmente "andati a regime". L'organizzazione interna ha avuto modo e tempo per stabilizzarsi e la media delle visite dell'ultimo quadrimestre 2010 si è attestata sulle 125 prestazioni al giorno, solo leggermente inferiore a quella dell'anno precedente.

Certamente la nuova struttura, dotata di più ampi spazi dedicati all'accoglienza delle persone, di ambulatori medici e gabinetti dentistici luminosi ed attrezzati e di una grande e fornita farmacia costituirà un punto di riferimento importante per i più poveri e potrà garantire loro un servizio di diagnosi e cura più adeguato, efficiente ed efficace.

Le visite effettuate nel corso dell'anno sono state 27.999, di cui 11.390 di medicina di base e 16.609 di medicina specialistica. Tra queste ultime spiccano le prestazioni odontoiatriche (21,24%) e quelle offerte dall'area psicologica e psichiatrica (10,7%), oltre alle visite ginecologiche (7,6%), cardiologiche (5,6%) e alle ecografie (5,6%).

Da segnalare che l'elevato numero di analisi diagnostiche effettuate ha reso necessario l'acquisto di un altro strumento ecografico, già in uso a partire dal gennaio 2011.

■ L'attività del Poliambulatorio è stata efficacemente affiancata da quella della **Farmacia**. Dopo la riorganizzazione dei nuovi locali adibiti allo stoccaggio e alla selezione dei farmaci, ora possiamo far fronte alle richieste "ordinarie" erogando i farmaci prescritti agli utenti di OSF, ma anche a persone indigenti, che non sono in grado di pagare il ticket. Grazie alle generose donazioni del Banco Farmaceutico, delle Aziende e di privati cittadini, la Farmacia ha distribuito 49.314 confezioni di medicinali. Ha anche contribuito ad organizzare importanti eventi come la raccolta di medicinali essenziali nelle farmacie della Valtellina e il convegno "Dalla prescrizione alla cura" che ha favorito un approfondito confronto tra gli operatori del settore sanitario su temi strategici per lo sviluppo del terzo settore.

Per quanto riguarda gli altri servizi a favore dei poveri, per i quali puntiamo ad un livello qualitativo sempre più rispondente alle necessità dell'utenza registriamo presenze quotidiane in linea con le medie degli anni scorsi e semmai in incremento.

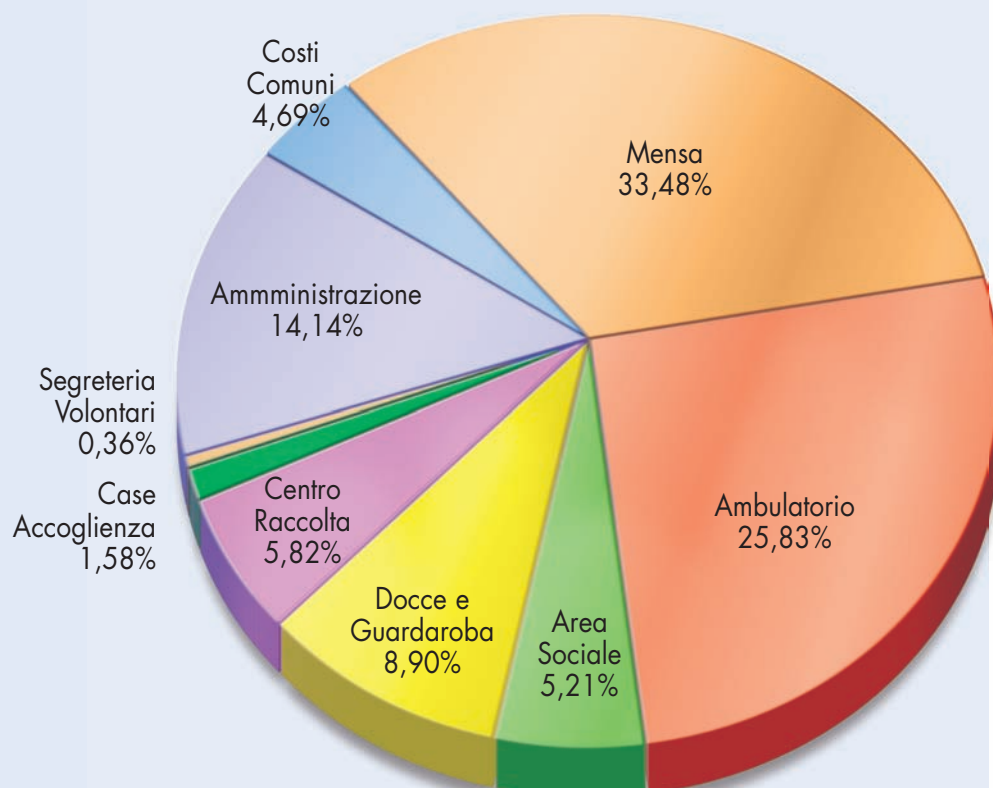
■ In particolare, alla **Mensa**, la media giornaliera dei pasti distribuiti è stata di 2.215 per un totale di 693.105 nell'arco dell'anno, con un incremento del 3,6% rispetto al 2009 e un picco nel mese di marzo. Nel corso del 2010 abbiamo concentrato i nostri sforzi anche per garantire all'utenza una maggiore varietà di cibi nel menù, anche grazie alla disponibilità di varie donazioni.

Anche il servizio **docce** ha registrato medie di accesso in linea con gli anni precedenti. Le docce sono state infatti 22.423, le barbe 16.012, i pediluvii 19.529 e i trattamenti anti-scabbia 109. Ogni giorno è stata accolta una media di 233 ospiti. Il servizio continua dunque ad essere particolarmente importante per chi vive in condizioni di povertà estrema ed è infatti frequentato prevalentemente da giovani senza dimora, che possono così lavarsi e avere una candela, un dentifricio, fazzoletti e altre piccole cose che consentano loro di mantenere un livello minimo di igiene personale e di migliorare, almeno un poco, le con-

(segue a pag 3)

## Servizio per servizio, tutti i costi 2010 totale complessivo € 4.418.117,33

Mensa	€ 1.479.157,71	33,48%
Ambulatorio	€ 1.141.012,82	25,83%
Area Sociale	€ 230.259,38	5,21%
Docce e Guardaroba	€ 393.107,95	8,90%
Centro Raccolta	€ 256.977,21	5,82%
Case Accoglienza	€ 69.661,77	1,58%
Segreteria Volontari	€ 15.929,72	0,36%
Amministrazione	€ 624.668,60	14,14%
Costi Comuni	€ 207.342,16	4,69%



dizioni di grave emarginazione in cui è costretta a vivere una sempre più significativa fascia di popolazione. Molto frequentato anche il servizio **guardaroba**: qui, ogni giorno, i più poveri aspettano pazientemente in fila il loro turno per avere vestiti decorosi, cambi di biancheria pulita, coperte, sacchi a pelo e scarpe. Le prestazioni offerte dal guardaroba lo scorso anno sono state 9.193, per una media di 40 al giorno.

A pieno ritmo ha lavorato anche il **Centro Raccolta** di via Vallazze. Nel corso dell'anno 2010, decine di volontari hanno selezionato e stoccato oltre 157.000 capi di vestiario, di cui oltre 100.000 sono stati distribuiti ai poveri al guardaroba. Anche in questo caso è pienamente confermata la credibilità di una struttura ben organizzata, in cui un lavoro silenzioso, ma fondamentale permette da anni di vestire e restituire dignità e decoro a tante persone.

■ Anche l'**Area Sociale** - nelle tre funzioni di accoglienza, orientamento e servizio di assistenza sociale - ha continuato nella sua fondamentale attività, cercando di fornire anche occasioni di inserimento abitativo e lavorativo. I volontari dell'accoglienza hanno incontrato per la prima volta 7.295 persone, mentre 25.862 sono stati i rinnovi delle tessere di accesso ai servizi e oltre 3.000 i colloqui individuali con gli utenti, che hanno permesso di conoscere meglio le loro storie e di personalizzare il nostro intervento.

Se, da un lato, il numero delle nuove tessere è stato leggermente inferiore a quello del 2009, il dato riferito ai rinnovi ha ampiamente superato lo storico consolidato, a conferma del fatto che i nostri servizi sono divenuti punti di riferimento irrinunciabili per chi vive in povertà. Tra i "nuovi arrivi" si conferma la tendenza già in atto da qualche tempo: è lento ma continuo l'incremento dei nostri connazionali caduti in condizione di

povertà e costretti a rivolgersi a centri di prima accoglienza per superare il momento di grave crisi in cui si trovano. Oggi gli italiani che bussano alla porta di OSF sono oltre il 10% del totale, preceduti soltanto dai rumeni.

In questa situazione, particolare importanza assume anche il lavoro di assistenza sociale, che abbiamo potuto potenziare anche sul versante dell'**accoglienza abitativa**, grazie a due nuovi monolocali concessi in uso dal Comune di Milano e alla cessione in comodato gratuito di un bilocale di proprietà di un nostro benefattore, disponibile da febbraio 2011. I 17 alloggi che abbiamo oggi a disposizione ci hanno permesso di "prendere in carico" 37 utenti, di cui 16 donne, 9 uomini e 12 minori. Naturalmente l'inserimento di queste persone senza alloggio e in grave stato di disagio è frutto di una puntuale verifica, attuata attraverso numerosi colloqui sostenuti con l'assistente sociale, nel corso dei quali si è potuto anche concordare con loro un progetto finalizzato al raggiungimento dell'autonomia.

■ Ben coscienti di come la disoccupazione sia una delle più frequenti cause di emarginazione sociale, abbiamo dato seguito alla collaborazione con Idea Agenzia per il Lavoro, potenziando lo **Sportello Lavoro**, creato per i nostri utenti in cerca di occupazione. Sono stati esaminati oltre 2.000 curricula ed effettuati colloqui di selezione e orientamento per l'avviamento di 18 contratti di lavoro: naturalmente sono gocce nel mare della necessità, ma per molte famiglie le soluzioni trovate hanno rappresentato una vera e propria ancora di salvezza!

■ A conclusione di questo resoconto, fatto di numeri, progetti, attività e servizi, ricordiamo a chi ci legge che tutto ciò che riusciamo a fare ogni giorno è in gran parte il

frutto del sostegno dei benefattori e dei volontari che, attraverso il dono di risorse economiche, di beni in natura e di **migliaia di ore di impegno volontario**, garantiscono l'apertura quotidiana dei nostri servizi. A queste tantissime persone generose e sensibili, che condividono la nostra missione e ci dimostrano con i fatti la loro vicinanza va il nostro più caro ringraziamento.

Così come il nostro grazie va a quelle Aziende che ci sono state vicine in vari modi, tra i quali segnaliamo il sostegno ai progetti di "volontariato aziendale" (di cui diamo notizia anche a pag. 4 di questo notiziario). Ciò ha permesso a tante persone di avvicinarsi al mondo della solidarietà e di concorrere insieme al bene comune e alla crescita dell'intera società facendosi carico, ciascuno secondo le proprie competenze e inclinazioni personali, dei problemi di chi è più povero ed emarginato.



Il Centro Raccolta garantisce il rifornimento degli abiti, delle coperte, delle scarpe distribuite dal guardaroba.

**693.105**  
pasti distribuiti alla  
**MENSA**  
(media giorno 2.215)

**58.073**  
accessi alle  
**DOCCE**  
(media giorno 233)

**9.193**  
cambi d'abito al  
**GUARDAROBA**  
(media giorno 40)

**27.999**  
visite mediche al  
**AMBULATORIO**  
(media giorno 125)

**7.295**  
NUOVE TESSERE  
**25.862**  
RINNOVI TESSERE

## Un'azienda, una storia

# Banca Leonardo, un aiuto generoso.



Gerardo Braggiotti,  
Amministratore Delegato  
del Gruppo Banca Leonardo

E' arrivato proprio al momento giusto l'aiuto di Banca Leonardo ad Opera San Francesco!

La generosa donazione da parte della banca d'affari milanese ci ha infatti permesso di acquistare garze, cerotti, guanti, materiali di consumo ed altre attrezzature necessarie per lo svolgimento delle visite e delle attività del nuovo Poliambulatorio di OSF in Via Antonello da Messina.

"Da tempo il nostro gruppo offre sostegno ad attività di solidarietà sociale. Questa volta - ci ha detto il

Direttore Generale del Gruppo Banca Leonardo, dott. Franco Cesa Bianchi - *abbiamo deciso di concentrare le nostre forze su chi affronta quotidianamente problemi che purtroppo tormentano fasce di popolazione sempre più ampie, anche nel nostro Paese: mangiare, lavarsi, vestirsi, curarsi... Inoltre Opera San Francesco lavora proprio nell'area milanese, dove viviamo e lavoriamo anche noi... è stata una scelta quasi naturale!*"

E' infatti proprio nella "milanesissi-

ma" via Broletto che il Gruppo Banca Leonardo ha la propria sede italiana in cui svolge l'attività di consulenza per gli investimenti delle imprese e di gestione del risparmio e dei patrimoni.

"Lo spirito di soccorso con cui svolge la propria missione, la credibilità e la storia stessa di OSF ci hanno fatto propendere per il sostegno - aggiunge il dott. Cesa Bianchi - di progetti volti al raggiungimento di obiettivi e risultati concreti, che davvero cambiano la vita delle persone".

Le esperienze di impegno aziendale nel volontariato

## Kraft Food Italia, Toshiba, Kettydo e Filo Diretto Onlus

■ Sono sempre più numerose le aziende che hanno compreso l'importanza di investire nella promozione di comportamenti etici, sociali ed ambientali che contribuiscano al miglioramento del mondo in cui viviamo e che scelgono la via dell'impegno sociale.

Tra le aziende più attive in questo campo **Kraft Food Italia**, già da molti anni a fianco di Opera San Francesco: quest'anno ha approvato la scelta di un gruppo di propri dipendenti che, nello scorso mese di ottobre, hanno affiancato per qualche giorno i volontari ai servizi di mensa, docce e guardaroba. L'azienda ha pagato regolarmente le ore di lavoro "regalate" a OSF e ha inoltre offerto una generosa donazione aziendale, che si è aggiunta a quella che gli stessi dipendenti hanno effettuato a favore delle persone che hanno conosciuto ed aiutato in questi giorni.

Un ringraziamento va anche a **Toshiba**, da tempo impegnata in attività di "corporate social responsibility", che ha sostenuto e incoraggiato i propri dipendenti a partecipare alle attività di volontariato alla mensa durante le ultime vacanze natalizie: un regalo di

Natale che ha donato gioia e speranza a tante persone e che ha offerto l'occasione di far conoscere chi troppo spesso è "invisibile" alle persone che conducono una vita "normale".

A Natale le attività di volontariato alla mensa di Opera hanno coinvolto anche 16 dipendenti della **Kettydo**, l'agenzia di comunicazione digitale impegnata nello sviluppo di progetti internet, mobile e social. Oltre alle ore di lavoro offerte in dono ai poveri nella distribuzione dei pasti, i dipendenti dell'azienda hanno anche scelto di devolvere ad OSF il budget previsto per i regali natalizi aziendali.

Segnaliamo infine l'iniziativa di **Filo Diretto Onlus**, che dal 2002 promuove e finanzia iniziative dedicate ai bambini in difficoltà e alle loro famiglie e che, nello scorso mese di novembre, ha deciso di aiutarci organizzando la partecipazione dei propri dipendenti ad una raccolta che ha consentito di offrire scarpe, maglioni, capi di vestiario, ma anche asciugamani e coperte che hanno permesso a tante persone povere di affrontare i mesi più freddi.

## Dove siamo

- **Segreteria Organizzativa**  
Viale Piave, 2 - 20129 Milano  
Tel. 0277122400 - Fax 0277122410  
E-mail: osf@operasanfrancesco.it  
Internet: www.operasanfrancesco.it
- **Mensa**  
**Corso Concordia, 3 - 20129 Milano**  
Funzionale, pulita e decorosa, la mensa di OSF è in grado di ospitare degnamente e di offrire un pasto nutriente ad oltre 2000 persone ogni giorno.
- **Docce e guardaroba**  
**Via Kramer, 1 - 20129 Milano**  
Il servizio docce e guardaroba offre ai poveri la possibilità di lavarsi e di ricevere ogni volta un cambio di biancheria completo, pulito e nuovo.
- **Poliambulatorio**  
**Via Antonello da Messina, 4  
20146 Milano - Tel. 0220234300**  
Grazie all'impegno di oltre 100 medici volontari il Poliambulatorio offre agli utenti cure ambulatoriali gratuite e qualificate.
- **Area Sociale**  
**Via Kramer, 1 - 20129 Milano**  
L'Area Sociale è il settore di orientamento organizzato da OSF per dare aiuto concreto e restituire identità sociale a tutti gli emarginati.
- **Centro Raccolta**  
**Via Vallazze, 113 - 20131 Milano  
Tel. 0236576014**  
Il Centro Raccolta è il luogo di raccolta, smistamento e pulizia di scarpe, vestiti usati e medicinali.

## News

■ **Grazie alle Aziende che ci sono vicine ed aiutano con noi i poveri**



Per il loro generoso sostegno alla nostra missione ringraziamo inoltre:

- IMMOFINANZIARIA
- FABBRICA PELLETTIERIE MILANO SRL
- FONDAZIONE ROCCA
- UNISON SRL

**5x1000** Il sostegno delle Aziende a Opera San Francesco passa anche per il 5 per mille!

= 670.000 pasti

L'appoggio delle Aziende è importante anche al momento della compilazione della dichiarazione dei redditi! Per informare dipendenti e collaboratori della possibilità di devolvere il proprio 5 per mille a sostegno delle attività di Opera San Francesco per i Poveri scaricate ed esponete nella bacheca aziendale il materiale disponibile sul sito [www.operasanfrancesco.it](http://www.operasanfrancesco.it).

Per devolvere il 5 per mille ad Opera San Francesco il nostro Codice Fiscale è **97051510150**

## Le offerte

**Ecco come farci pervenire le vostre offerte:**

- **Versamento sul c/c postale n° 456202**
- **Bonifico bancario su**  
Intesa San Paolo, Milano  
**IBAN IT29J0306909451000015473126**  
Intestati a:  
**Fondazione Opera San Francesco per i Poveri Onlus**  
Viale Piave, 2 - 20129 Milano
- **Sito Internet**  
[www.operasanfrancesco.it](http://www.operasanfrancesco.it)

**OPERA SAN FRANCESCO**  
e le Aziende

Semestrale di informazione della Fondazione  
Opera San Francesco per i Poveri Onlus, Milano

Sped. in abb. post. - d.l.353/2003 (conv. in lg. 46/2004) art.1, comma 2 - DCB Mi  
anno 10, n° 1, Febbraio-Luglio 2011  
Reg. Trib. Milano n.8 del 7/1/2002

- **Direttore responsabile**  
Padre Maurizio Annoni
- **Editore**  
Fondazione Opera San Francesco per i Poveri
- **Progetto Grafico e redazione**  
C&D - Cataloghi e Direct Marketing - Milano
- **Tipografia**  
Vigrafica S.r.l. - V.le G.B. Stucchi, 62/7 Monza