



## RELAZIONE SULLA GESTIONE - ANNO 2019

*Carissimi Soci,*

la Cooperativa Agape rappresenta l' *espressione dell'impegno pastorale delle Parrocchie del Decanato di Treviglio e della Diocesi di Cremona, nel sostegno alle famiglie e alle persone in condizioni di bisogno, secondo le linee pastorali diocesane (Statuto, art.4)*. Questo impegno viene reso ai cittadini attraverso il perseguimento degli scopi mutualistici previsti per legge (art.2, legge 59/92) e la realizzazione e gestione di interventi e servizi a favore famiglie del territorio (L.381/91 *Disciplina delle cooperative sociali*) .

Per i consultori familiari di ispirazione cristiana, il 2019 è stato un anno segnato dalla **prematura scomparsa di don Edoardo Algeri, Presidente Federazione regionale (Fe.L.Ce.A.F.) e della Confederazione Nazionale (CFC)**. Con intelligenza, competenza e coraggio don Edoardo è stato l'artefice principale – negli ultimi dieci anni - della costruzione della rete dei consultori familiari di ispirazione cristiana in Lombardia e in Italia, mettendo a disposizione con generosità e dedizione le sue straordinarie capacità di relazione nel costruire e valorizzare le persone e i servizi, integrare le diversità, gestire le complessità. Don Edoardo ha il grande merito di avere coinvolto tutti in una "visione" e un progetto volto a ricollocare al centro la famiglia, risorsa per la Chiesa e la società.

In autunno la Assemblea dei Soci ha eletto **nuova Presidente della Federazione lombarda - Prof.ssa Livia Cadei** - docente di Pedagogia Generale e Interculturale alla Facoltà di Psicologia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. Il direttore della nostra cooperativa, diacono Ireneo Mascheroni è stato nominato Vice-Presidente.

Inoltre l'Assemblea della Confederazione Italiana dei Consultori di ispirazione cristiana (CFC), tenutasi a Roma in data 25 gennaio, ha eletto all' unanimità la stessa **Livia Cadei Presidente della CFC**. Nel Consiglio direttivo della Confederazione nazionale è stato eletto anche il diacono Ireneo Mascheroni.

In questa fase difficile della vita del nostro Paese, non possiamo non soffermarci sulla **pandemia provocata dalla diffusione del coronavirus**, con le pesanti e durature questioni di carattere sociale, familiare ed economico, che il contagio sta portando con sé. L'esperienza che stiamo vivendo segna profondamente le relazioni sociali, anche all'interno delle famiglie. In questo contesto di riscoperta della nostra "fragilità", la nostra Cooperativa ha voluto essere presente – assieme a tutti i consultori di ispirazione cristiana – nelle diverse forme, anche da remoto, come luogo di ascolto e sostegno, come presidio per le maternità, come espressione di prossimità.

**Pur riducendo le attività, i consultori sono rimasti sempre aperti.** Gli ambulatori ostetrico-ginecologici hanno continuato a seguire le donne in gravidanza e le urgenze. Dal marzo è stato attivato un Call Centre di supporto psicologico per rispondere alle difficoltà psicologiche e alle domande di sostegno ostetrico. Diverse attività di consulenza da parte di psicologi e ostetriche si sono svolte in modalità on line. Inoltre, la Cooperativa ha pensato di offrire il servizio di consulenza psichiatrica/neuropsichiatrica presso il Centro di Psicoterapia Integrato ad un prezzo calmierato. Dal mese di maggio di quest'anno si sono attivati specifici incontri di gruppo di supporto psicologo on line: per adulti (sui temi della perdita e del lutto, le fatiche di essere coppia e genitori nella emergenza, il legame



nonni-nipoti, la gestione dell'ansia e dello stress...) e minori (uno spazio per parlare e disegnare la emergenza; uno spazio per i minori che hanno fatto la esperienza di una perdita importante).

Ora è tempo di riprendere il cammino con coraggio, determinazione e prudenza. Diversi interventi normativi che riguardano i consultori familiari attendono una implementazione: il percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica; la piena applicazione della L.231/2001 in rapporto alla responsabilità degli Amministratori; la gestione della fase di riapertura e prevenzione del contagio da coronavirus.

**In questo anno difficile vogliamo tuttavia segnalare l'acquisizione dei nuovi ecografi per gli ambulatori ostetrico ginecologici di Treviglio e Caravaggio.** Il 28 marzo 2019 presso il Salone del Consultorio Familiare "Punto Famiglia" di Caravaggio si è tenuta la inaugurazione / benedizione del nuovo ecografo in dotazione all'ambulatorio ostetrico-ginecologico, donato dalla Cassa Rurale di Caravaggio Adda e Cremasco. Erano presenti S.E. Mons. Mario Delpini, Arcivescovo di Milano e S.E. Mons. Antonio Napolioni, Vescovo di Cremona. Il 10 febbraio del 2020, grazie al contributo della Cassa Rurale di Treviglio, si è potuto inaugurare e benedire anche il nuovo ecografo per il consultorio di Treviglio. Un grazie speciale alle due Casse Rurali del nostro territorio che ancora una volta hanno dimostrato sensibilità e vicinanza alla nostra realtà.

Il Consiglio di Amministrazione in carica è composto da 10 membri. Presidente del Consiglio di Amministrazione è la **prof.ssa Lingiardi F. Elena**. Il Consiglio di Amministrazione è affiancato da un Comitato Esecutivo ai sensi dell'art.33 del vigente statuto. **I soci, al 31.12.2019, risultano in numero di 48:** 35 persone giuridiche (n. 1 associazione di solidarietà familiare; n.9 parrocchie del Decanato di Treviglio e n.25 della Zona Pastorale I della Diocesi di Cremona); 13 persone fisiche di cui 4 soci lavoratori, 2 volontari, 7 soci cooperatori. Tra le persone fisiche contiamo n. 6 maschi e n. 7 femmine.

### **Gli obiettivi di miglioramento 2019**

Gli obiettivi di miglioramento perseguiti nel 2019:

**OBIETTIVO 1 - Implementazione del percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica.** Il tema verrà ripreso nel 2020.

**OBIETTIVO 2 - Progettazione e avvio del "Servizio di prevenzione oncologica della mammella" - Nuovo ecografo presso il CF di Caravaggio.** Superati diversi ostacoli burocratici, il servizio ha preso avvio nel maggio 2020.

**OBIETTIVO 3 - Progettazione e avvio dello "Spazio Adolescenti" in collaborazione con l'Azienda dell'Ambito di Treviglio "Risorsa Sociale".** Il servizio è aperto da aprile 2019 con due operatori di Agape. E' sostenuto dalla Fondazione Istituti Educativi di Bergamo.

La Cooperativa adotta dal 2008 il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ); le verifiche e le visite degli Enti di Vigilanza preposti (ATS di Bergamo) e di Certificazione (RINA - CSA COESI Bergamo) hanno permesso di monitorare e migliorare costantemente i processi di erogazione dei servizi. Per una descrizione puntuale delle attività si rimanda



al Riesame della Direzione per l'anno 2019 e al Bilancio Sociale 2019. Qui si registrano in sintesi i risultati raggiunti e le criticità.

## **L'attività dei Consulenti familiari e del Centro di Psicoterapia**

### **Area Sanitaria**

Le prestazioni totali sono in linea con quelle registrate nel 2018. Come si è ricordato, nella fase di emergenza coronavirus, le ginecologhe e le ostetriche hanno continuato a seguire le donne in gravidanza e le urgenze.

### **Area Percorso Nascita**

L'attività si è ormai affermata nei due consultori. Anche nel 2019 si sono proposti i corsi serali per favorire la partecipazione dei papà. Potenziato lo "spazio mamma-bambino" a Treviglio, svolto settimanalmente ad accesso libero, nei due consultori. Le donne provengono in gran parte dai comuni di Treviglio e Caravaggio e dai paesi limitrofi. Dall'inizio della pandemia molte attività di gruppo si sono svolte in videoconferenza.

### **Area Psicosociale...**

L'attività complessiva è in linea con la produzione dello scorso anno.

<b>PRESTAZIONI TOTALI AREA PSICOSOCIALE</b>												
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>TOTALE TREVIGLIO</b>	2647	3424	3730	4140	3848	3545	3794	3639	3796	3517	3928	4082
<b>TOTALE CARAVAGGIO</b>	86	773	1480	1611	1145	1561	1875	2395	2236	2265	2161	1938
<b>TOTALE TREV +CARAV</b>	2733	4197	5210	5751	4993	5106	5669	6157	6032	5782	6089	6031

### **... Adulti**

L'area psico-sociale adulti risponde alle richieste di adulti, individui e coppie dai 18 anni in su. Le problematiche presentate dall'utenza coprono una vasta area: dai disturbi psichici connotati in maniera forte da un sintomo, ai problemi di tipo relazionale-affettivo, alla conflittualità di coppia e familiare, fino a fatiche fisiologiche legate alle varie fasi di vita. Rispetto all'attività dell'anno precedente, il volume complessivo delle prestazioni rivolte agli adulti è aumentato nel consultorio di Treviglio e leggermente diminuito nel consultorio di Caravaggio.

Durante l'emergenza Covid19, da marzo 2020 è stata attivata la modalità di sostegno psicologico a distanza. Gli psicologi dell'area si sono organizzati per dare continuità ai percorsi già iniziati e accogliere i nuovi casi. Gli utenti sono stati contattati e informati sulla modalità di accompagnamento a distanza. Diversi utenti si sono dichiarati interessati e i percorsi sono proseguiti; altri utenti hanno scelto di riprendere i colloqui solo quando sarà possibile incontrarsi di persona. Gli esiti degli interventi registrano ancora una **valutazione positiva nel 67 % dei casi** (per il raggiungimento completo obiettivi o perché è stato fatto un invio in linea con gli obiettivi stabiliti). L'esito negativo è dato soprattutto dal fatto che l'utente non porta a termine il percorso.



### **...Minori**

L'area **psico-sociale minori** risponde alle richieste di genitori con figli 1-17 anni. La presa in carico è sempre in primo luogo dei genitori e, solo successivamente, viene valutata l'opportunità o meno di un coinvolgimento dei figli. Il servizio risponde a richieste legate al funzionamento psico-affettivo e relazionale del minore; per quanto concerne il funzionamento cognitivo e scolastico la valutazione viene svolta in coordinamento con l'équipe accreditata del Centro Privato Agape. L'area è presente solo al CF di Treviglio. Il volume complessivo delle prestazioni nell'anno è in aumento rispetto allo scorso anno, soprattutto i colloqui di accoglienza e di consultazione. **La valutazione degli esiti è positiva nel 62% dei casi chiusi nel 2019.** Durante l'emergenza Covid19, da marzo 2020 è stata proposta la modalità di sostegno psicologico a distanza. Comprensibilmente, trattandosi di minori, la risposta degli utenti dell'area non è stata molto positiva.

### **Area Formazione**

Nel 2019 sono stati realizzati dai due consultori **n.244 corsi di formazione, che hanno coinvolto 5003 utenti** (studenti, genitori, insegnanti ed educatori, coppie). Afferiscono a quest'area diversi incontri di gruppo rivolti a genitori su tematiche quali: la separazione, i figli e la rete, la adolescenza, la sessualità, l'educazione delle emozioni, lo sviluppo dei bambini da zero e sei anni. Il grado di soddisfazione medio dei partecipanti ai percorsi, da 1 a 5, si attesta su un punteggio di 4,45. Sono proseguiti anche i corsi di preparazione al matrimonio in collaborazione con le Parrocchie del territorio. Inoltre l'équipe si è impegnata nella riproposizione dei corsi per genitori "Officina Genitori" implementando i corsi esistenti e inserendo nuove tematiche da proporre agli adulti. A questi incontri di gruppo abbiamo avuto 457 accessi a Caravaggio e 215 a Treviglio.

Afferiscono all'area formazione i **progetti Bullout, Superkalifragilisti, Ass. Chiara Simone.**

L'équipe dell'area è stata impegnata nel corso dell'anno nelle azioni formative previste a seguito delle vittorie di due Bandi, uno nazionale e uno regionale. Nello specifico il territorio di Treviglio ha vinto il **Bando "Bullout" promosso da Regione Lombardia** che ha permesso di lavorare sulla prevenzione dei fenomeni di bullismo e cyberbullismo presso le scuole e gli enti del territorio. La cooperativa ha partecipato al bando di carattere nazionale "Nuove Generazioni 2017" promosso dalla Fondazione "Con i Bambini". Il bando volto a sviluppare le competenze educative dei ragazzi, è stato vinto da un progetto (**Superkalifragilisti**) presentato insieme ad alcuni consultori della Federazione Felceaf e vede come partner territoriali anche il Comune di Treviglio, l'I.C. Grossi, l'I.C. De Amicis e la Fondazione Portaluppi. Il bando di durata triennale vedrà la conclusione nella primavera del 2022 attraverso una misurazione da parte dell'Università Cattolica di Milano dell'efficacia degli interventi e delle azioni svolte. E' proseguita nel corso del 2019 la collaborazione con l'**Associazione "Chiara Simone"** per la realizzazione di interventi nelle scuole nell'ambito del "Progetto Chiara". Tale progetto ha come finalità la promozione del benessere psicofisico in un'ottica di prevenzione delle malattie sia fisiche che psicologiche.



### **Centro di Psicoterapia Integrato**

Nel 2019 i nuovi pazienti sono stati 320. Nel 2018 i nuovi pazienti sono stati 320, 46 in più dell'anno 2018. Il CPI registra un aumento significativo delle prestazioni +14,72 %. Dal 2014 l'attività è cresciuta del 68%. È proseguito il progetto relativo ai minori con certificazione di DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento) e che necessitano un aiuto extrascolastico. Siamo riusciti a rispondere al bisogno di tutte le famiglie che lo hanno richiesto, sia nel corso dell'anno scolastico che nel periodo estivo. I casi gestiti in modalità integrata da parte di operatori con diverse professionalità sono stati 50.

**Progetto minori disabili di Cooperazione Salute (ConfCooperative Bergamo) e Azienda Bergamasca di Formazione (Provincia di Bergamo).** Il Centro di Psicoterapia della Cooperativa Agape è ente erogatore del progetto rivolto a minori disabili promosso dalla mutua assicurativa nazionale Cooperazione Salute / ConfCooperative Bergamo. Sul progetto sono stati erogati a favore degli utenti prestazioni par ad € 3.960, 6 i ragazzi che hanno usufruito del progetto. Nell'anno 2108 è iniziata la collaborazione con l'A.B.F. (Agenzia Bergamasca della formazione) sul progetto "farsi in 4". Sono stati presi in carico 8 utenti; l'intervento è focalizzato sulla difficoltà a mantenere un impegno lavorativo.

**Fondo di solidarietà familiare.** Nel 2019 sono stati erogati € 4.937,50, il doppio rispetto allo scorso anno. Gli interventi hanno interessato 12 famiglie per percorsi erogati dal Centro Privato: 7 interventi di logopedia e 4 di psicomotricità e un intervento ginecologico. Mediamente ad ogni famiglia è stato erogato un contributo di € 411,00.

### **Il progetto "Parole Giovani": lo Spazio Adolescenti e Giovani presso Risorsa Sociale.**

Il progetto "Parole giovani" nasce nell'aprile del 2019 dalla collaborazione tra l'Azienda speciale consortile Risorsa Sociale Gera d'Adda e la Cooperativa Agape col contributo della Fondazione Istituti Educativi di Bergamo. Il progetto punta a dare uno spazio di parola a una fascia di popolazione che spesso non ha accesso ai servizi psicologici, cioè adolescenti e giovani dai 14 ai 24 anni residenti nei comuni dell'Ambito. Una cinquantina i ragazzi che hanno usufruito del servizio da aprile 2019. Durante l'emergenza Covid19 il servizio si è organizzato per dare continuità ai percorsi già iniziati e accogliere i nuovi casi. Alcuni utenti ha accolto la modalità di accompagnamento a distanza; altri utenti hanno scelto di riprendere i colloqui solo quando sarà possibile incontrarsi di persona. Entrambi gli operatori lavorano da casa attraverso il telefono o la videochiamata. In questi mesi di emergenza sanitaria è stato istituito un numero di emergenza Covid-19 e ampliato l'orario di accoglienza telefonica.

### **Risorse Umane e Formazione**

La cooperativa ha realizzato il 93.8% (valore target pari al 60%) dei percorsi formativi programmati per il 2019. Da segnalare in particolare i percorsi annuali di formazione rivolti alle diverse équipes dei servizi, accreditati ECM per gli operatori tramite La Strada di Milano. Da direzione ha frequentato diversi seminari in relazione gli aggiornamenti legislativi su diverse tematiche: obblighi di trasparenza delle cooperative sociali (Decreto Legislativo 33/2013),



l'aggiornamento dirigenti per la sicurezza su lavoro (Decreto Legislativo, 81/2008); la implementazione della L.231/2001 circa la responsabilità degli amministratori. Anche nelle aree Sicurezza dei lavoratori, SGQ e Privacy si sono realizzati diversi corsi di aggiornamento.

Il Direttore ha partecipato all'Assemblea Confederale dei Consulenti Cattolici Italiani e al Convegno promosso dalla CFC sulle trasformazioni statutarie e la riforma del III settore.

Per le volontarie dell'Associazione "Centro per la Famiglia" che operano con funzioni di accoglienza e tutoring dell'utenza si sono realizzati momenti specifici di confronto e formazione, guidati dal dr. Borromeo, consulente familiare esperto della Cooperativa. Buona la partecipazione. Per tutti si è svolto un incontro formativo con S.E.Mons. A. Napolioni, Vescovo di Cremona, sul *sensu della attesa*.

## **I portatori di interesse**

### **Gli operatori**

Al 31.12.2019 la Cooperativa impiegava n. 65 operatori (invariato rispetto allo scorso anno): 12 maschi (18%) e 53 femmine (82%). L'età media degli operatori è di 42,5 anni. Gli operatori con laurea o specializzazione sono il 95% del totale. I soci- lavoratori / dipendenti sono 8 (12%), 4 volontari (6%) e 53 a libera professione (82%). Alcuni di questi operatori svolgono funzioni di coordinamento:

- 4 coordinatori di area dei consultori:  
psicosociale adulti, psicosociale minori,  
percorso nascita, formazione
- 1 coordinatrice area sanitaria
- 1 coordinatore del Centro di Psicoterapia Integrato
- 3 coordinatrici delle segreterie dei servizi
- 1 coordinatrice dell'amministrazione
- 1 referente risorse umane e formazione (GRU)
- 1 referente Qualità (SGQ)

Professionalità	Numero	Unità operativa
Direttore	1	COOPERATIVA
Consulente etico	1	COOPERATIVA
Amministrazione	1	COOPERATIVA
Segreteria	4	COOPERATIVA
Psicologo	7	CONSULTORIO + CPI
Psicoterapeuta	21	CONSULTORIO + CPI
Medico Ginecologo	8	CONSULTORIO
Ostetrica	4	CONSULTORIO
Psichiatra	4	C.P.I.
Neuropsichiatra Infantile	2	CONSULTORIO + CPI
Infermiera Profess.le	2	CONSULTORIO
Logopedista	4	C.P.I.
Psicomotricista	1	C.P.I.
Assistente sociale	1	CONSULTORIO
Educatore professionale /Pedagogista	4	CONSULTORIO+CPI

Nel 2019 si sono inseriti alcuni tirocinanti: di specializzazione in psicoterapia (convenzioni con Scuole di Specializzazione Gestalt, ISERDIP di Milano, ed Istituto Freudiano) e post-lauream.

L'Associazione "Centro per la Famiglia" ONLUS ha messo a disposizione della Cooperativa n. 25 volontarie con funzioni di segreteria e accoglienza dell'utenza, oltre ad alcuni professionisti in ambito sanitario (infermiere professionali e ginecologhe).



Nel 2018 si sono inseriti 5 tirocinanti: due di specializzazione in psicoterapia (convenzioni con Scuole di Specializzazione Gestalt e ISERDIP di Milano) e tre post-lauream.

Nel mese di novembre 2019 sono stati rilevati i dati di **soddisfazione degli operatori**. 41 operatori hanno compilato il questionario online. La media della soddisfazione è di 8,46 su 10,00. Il livello di soddisfazione raggiunto sulle singole questioni è decisamente positivo. All'ultima domanda - "Sei soddisfatto di lavorare per la Coop. Agape?" - il punteggio è risultato pari a **8,9 su 10,00**.

### Gli utenti

UTENTI SERVIZI AGAPE 2019	2017		2018		2019	
	ACCESSO DIRETTO	ACCESSO INDIRETTO (PROGRAMMI PREVENZIONE)	ACCESSO DIRETTO	ACCESSO INDIRETTO (PROGRAMMI PREVENZIONE)	ACCESSO DIRETTO	ACCESSO INDIRETTO (PROGRAMMI PREVENZIONE)
Utenti del CF Treviglio	3004	2226	3313	2199	3319	2795
Utenti del CF Caravaggio	2421	2295	2599	2328	2438	2208
Utenti del CPI	402	--	564	---	597	----
	5827	4521	6476	4527	6354	5003
	10.348		11.003		11.357	

Distinguiamo gli utenti che afferiscono alle unità di offerta della cooperativa Agape in **"utenti ad accesso diretto"** (pazienti che si presentano direttamente alle strutture, per ricevere prestazioni in regime

ambulatoriale pubblico o privato) ed **"utenti ad accesso indiretto"**: studenti e genitori che frequentano percorsi di educazione sessuale o affettiva e relazionale in luoghi diversi: scuole, oratori ecc.

Nel 2019 il numero totale degli utenti è stato di **11.357 con un aumento di n. 354 (+3%)** persone rispetto all'anno precedente. Gli utenti sono così distribuiti. Ad accesso diretto presso i servizi:

- al **Centro Famiglia di Treviglio n. 3319**, di cui 2125 consultoriali e 1194 in regime di solvenza (area sanitaria); il dato è sostanzialmente in linea con quello del 2018;
- al **Punto Famiglia di Caravaggio n. 2438** (-161 sul 2018), di cui 1547 in regime di convenzione; si registra un calo significativo degli utenti che hanno ricevuto prestazioni in regime di solvenza, pari a 891 (-198 sull'anno precedente);
- al **Centro di Psicoterapia Integrato n. 597** (+ 33 sul 18).

Pertanto il numero complessivo degli utenti afferiti ai servizi ammonta a n. **6354** con una leggera diminuzione rispetto allo scorso anno, dovuto al calo degli utenti solventi a Caravaggio. Se si considerano alunni e genitori ad accesso indiretto che hanno frequentato i programmi di

UTENTI AREA PSICOSOCIALE 2019	CONSULTORIO CARAVAGGIO	CONSULTORIO TREVIGLIO	TOTALE
ADULTI	272	620	892
MINORI		283	283
<b>TOTALE</b>	<b>272</b>	<b>903</b>	<b>1175</b>

educazione alla salute (n. 5003; + 476 rispetto al 2018), l'aumento è dato dall'aumento degli utenti dell'area formazione. Nella tabella a lato viene evidenziato il numero degli utenti che hanno beneficiato di prestazioni nell'area psicosociale dei due consultori (colloqui di valutazione, orientamento, sostegno psicologico ecc.). Se a



questi si aggiungono gli utenti del Centro Privato, il numero degli utenti **dell'area psicosociale della nostra attività ammonta a 1775.**

**Soddisfazione utenti.** Sono stati analizzati oltre 500 questionari raccolti nell'anno che esprimevano la soddisfazione degli utenti dei consultori di Treviglio e Caravaggio. Per l'Area Sanitaria i punteggi sono risultati MOLTO positivi quanto all' *accoglienza ricevuta* (91%) e alla *professionalità* (92%); più contenuta la soddisfazione rispetto ai *tempi di attesa* (79%). Anche per l'Area Psico-Sociale i risultati sono stati MOLTO positivi rispetto all'*accoglienza ricevuta* (98%) e la *professionalità* (100%); rispetto ai *tempi di attesa* la soddisfazione si attesta intorno al 67%, in calo rispetto all'anno precedente (76%).

<i>item</i>	<i>molto</i>	<i>abbastanza</i>	<i>poco</i>
1. Accoglienza telefonica	75%	21%	4%
2. Tempi di attesa	79%	21%	-
3. Accoglienza dell'operatore	75%	25%	-
4. Chiarezza del linguaggio	93%	7%	-
5. Soddisfazione dei risultati	60%	33%	7%
6. Accompagnamento / invio	100%		
7. Un centro da consigliare?	87%	13%	

Agli utenti giunti alla fine del percorso terapeutico presso il Centro di Psicoterapia Integrato, viene chiesto di compilare un semplice questionario con le voci indicate in tabella, a cui è possibile rispondere scegliendo le risposte: molto, abbastanza e poco. Ecco i risultati nella tabella a lato.

Sono stati somministrati inoltre questionari di gradimento agli alunni e agli insegnanti delle Scuole del distretto di Treviglio e Caravaggio che hanno partecipato ai percorsi di Educazione Sexuale e Relazionale Affettiva. Positivo il gradimento complessivo. Ecco le medie:

- alunni della Scuola Primaria 4,7:5
- insegnanti della Scuola Primaria 4,7:5
- alunni della Scuola Secondaria di I grado 4,3:5
- alunni della Scuola Secondaria di II grado 4,3:5
- percorsi di sostegno alla genitorialità 4,6:5

Per l'area nascita la media dei questionari di soddisfazione raccolti per le diverse attività proposte è pari a 4,5: 5.



**Azioni correttive e preventive svolte nel 2019**

N.	SERVIZIO / AREA	RILEVAZIONE	AZIONE PREVENTIVE	VERIFICA EFFICACIA AZIONE PREVENTIVA
		POTENZIALE NON CONFORMITA'	DESCRIZIONE AZIONE	DESCRIZIONE
1	Area Sanitaria	Riduzione liste di attesa.	<b>Inserimento nuovo ginecologo volontario</b>	Verifica delle collaborazioni a dicembre
2	Spazio Adolescenti	Sostegno adolescenti e genitori	<b>Progetto "Parole Giovani " con Risorsa Sociale. Apertura Spazio Adolescenti</b>	Verifica primo anno progetto
3	Area Psicosociale CPI	Evitare il rischio del mancato completamento delle ore assegnate a budget; allungarsi liste di attesa	<b>Strutturazione équipe tirocinanti di specialità c/o CPI e CF</b>	valutazione a fine 2019 positiva; n. 195 prestazioni psicosociali rese da tirocinanti
4	Nascita	Per andare incontro alle esigenze formative delle mamme, programmazione nuovo IGU	<b>Nuovo IGU sonno / pianto</b>	Verifica a fine 2019
5	Coop	Riordino area tirocini: post-laurea, specialità; rapporto università e scuole di specializzazione, attività tutoraggio...	<b>Riordino area tirocini. Individuazione referente tirocini</b>	verifica organizzativa positiva in ordine alla complessità
6	Area Psicosociale CPI	Valorizzare la presenza e la formazione dei tirocinanti	<b>Stesura vademecum (istruzione operativa) tirocinanti post-lauream. Definizione modalità di presenza tirocinanti di specialità c/o CPI e CF.</b>	verifica scadenza turno tirocinio aprile 2020
7	Area Psicosociale	Migliorare il controllo e la predicibilità delle attività (budget) degli operatori delle aree psicosociali e attivare riflessioni critiche sui formati di consulenza	<b>Elaborazione programma google excel di monitoraggio e previsione delle prestazioni, in uso a tutti gli operatori delle aree PS (dr.C.Cimino)</b>	introduzione in via sperimentale sett-dic 19
8	CPI	Miglioramento dei servizi offerti alla utenza	<b>Nuovo tariffario dal 1 giugno 2019</b>	Verifica degli esiti tra direzione, coord. CPI e amministrazione
9	CPI	Collegamento agenzie esterne	<b>Cooperazione Salute, ABF, ...</b>	Verifica positiva degli esiti tra direzione, coord. CPI
10	Psicosociale Adulti e Minori	Migliorare le modalità di apertura-riapertura cartelle di utenti già presi in carico	<b>Elaborazione e diffusione criteri di valutazione apertura - riapertura cartella e passaggi interni di casi tra aree</b>	Verifica utilizzo nuove modalità
11	Nascita	Per rispondere alla crescente richiesta delle mamme, potenziamento spazio mamma - bambino	<b>Nuovo spazio mamma - bambino al venerdì al CF di Treviglio (in via sperimentale) per il periodo ottobre - dicembre 19</b>	verifica a fine anno
12	CPI	Riduzione delle liste di attesa area adulti e minori. Nuova apertura pomeridiana del servizio.	<b>Ricerca e inserimento figure dello psicologo - psicoterapeuta (Medici Florentia e Cortesi Giulia)</b>	Verifica inserimento nuovi operatori a fine anno e apertura mercoledì pomeriggio.
13	Coop	modalità più efficaci e condivise nell'approccio alla utenza	<b>formazione volontarie: realizzazione di incontri di formazione all'approccio con la utenza e di aggiornamento delle attività</b>	Verifica con le parti interessate

**Il lavoro di rete**

Sono proseguite le collaborazioni con la Fondazione Mons. A. Portaluppi per la realizzazione di progetti e bandi per gli adolescenti e con l'Associazione "Centro per la Famiglia" ONLUS per l'area del volontariato e l'attivazione dello Spazio Gioco negli spazi attigui al consultorio di Treviglio. Si sono sviluppati diversi nuovi progetti con l'Amministrazione comunale e gli Istituti Comprensivi di Treviglio e con molte associazioni del territorio, per bandi e



progetti illustrati in precedenza. Si è intensificata nel corso dell'anno la collaborazione con l'*Azienda Consortile Risorsa Sociale* dell'Ambito di Treviglio che ha portato al rilancio del servizio "Spazio Adolescenti".

Buoni e fruttuosi rimangono i rapporti con l'ATS di Bergamo, i Servizi Sociali Territoriali e con l'ASST BG Ovest (U.O di Ostetricia e Ginecologia e Anatomia Patologica, U.O.N.P.I.A. Polo Territoriale di Verdello) per la gestione delle diverse situazioni prese in carico dai centri *Agape*. Significativo il contributo della Cooperativa alla esperienza associativa dei consultori lombardi di ispirazione cristiana. Nel gennaio 2020 il Direttore è stato eletto nel Consiglio Direttivo della Confederazione Nazionale dei Consultori di Ispirazione Cristiana (CFC). E' membro inoltre del Consiglio Direttivo e del Comitato Esecutivo della *Federazione dei Consultori Lombardi di Ispirazione Cristiana (Fe.L.Ce.A.F.)*, dove riveste, dall'ottobre 2019, la carica di Vicepresidente. Svolge inoltre il ruolo di Consulente Ecclesiastico della Fe.L.Ce.A.F. su nomina dei Vescovi Lombardi. In rappresentanza di Fe.L.Ce.A.F. il direttore della cooperativa è membro del Consiglio di Amministrazione della *Fondazione CAMEN di Milano*.

### **Obiettivi di miglioramento 2020**

Per il 2020 sono stati scelti inizialmente due obiettivi di miglioramento.

*OBIETTIVO 1 - Implementazione del percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica*

*OBIETTIVO 2 - Progettazione e avvio del "Servizio di prevenzione oncologica della mammella"- Nuovo ecografo presso il CF di Caravaggio*

Dopo l'esplosione della pandemia da COVID-19 questi obiettivi verranno integrati con le ulteriori azioni di prevenzione e contenimento della diffusione del coronavirus.

Altre azioni sono già in programma.

1. Integrazione ginecologiche / ostetriche: elaborazione del modello di collaborazione con le ostetriche per la gestione della gravidanza fisiologica. Collaborazione con il nuovo servizio di prevenzione del tumore al seno
2. Monitoraggio utilizzo nuovo strumento informatico di rendicontazione su smartphone.
3. Valorizzazione dei tirocini di specialità in psicoterapia nei consultori e nel Centro Privato.
4. Verifica possibilità di convenzionamento per la erogazione delle prestazioni sociosanitarie con Banca di Credito Cooperativo di Treviglio e con la società mutua nazionale di "Cooperazione Salute".
5. Proseguire con gli accordi di rete con Comune, Istituti Comprensivi di Treviglio e le altre associazioni, finalizzati ai bandi che proseguono nel 2020.
6. Implementazione modulo *Google form* on line per la richiesta interventi di educazione sessuale nelle scuole e la gestione della modulistica.

Il Consiglio di Amministrazione, consapevole dell'importanza del proprio ruolo e delle responsabilità ad esso connesse, ha agito ispirandosi ai valori fondamentali della cooperazione, in conformità al mandato ricevuto dall'Assemblea dei Soci. Nella gestione economica ha improntato la propria azione alla massima trasparenza. Per quanto riguarda la dimensione sociale, il Consiglio di Amministrazione, sottoponendo ai soci le decisioni più importanti, ha inteso sottolineare il carattere di democraticità della propria azione.



Ciò detto e premettendo che il bilancio sottoposto alla vostra approvazione è stato redatto in conformità a quanto prescritto da D.L.127 del 09.04.1991, secondo criteri di prudenza e competenza, si sottolinea che il Consiglio di Amministrazione nella gestione ha cercato di coniugare l'esigenza economica della cooperativa con il fermo rispetto delle norme di legge e statutarie.

Ai sensi dell'art. 2427, comma 1 numero 22-septies del Codice Civile, rispetto alla destinazione dell'utile pari a Euro 5.020,36, il Consiglio di Amministrazione formula la seguente proposta:

- versamento del 3% dell'utile, pari a Euro 150,61 ai fondi Mutualistici per la promozione e lo
- sviluppo della cooperazione ai sensi dell'art.11 della Legge 59/92;
- versamento del 30% dell'utile, pari ad Euro 1.506,11 a Riserva Legale;
- la parte residua dell'utile, pari ad Euro 3.363,64 a Riserva indivisibile art.12 Legge 904/77.

Sulla scorta delle indicazioni che sono state fornite, Vi invitiamo ad approvare il bilancio chiuso al 31.12.2019 e la proposta di destinazione dell'utile sopra indicata. Si rimane a disposizione per fornire in Assemblea i chiarimenti e le informazioni che si rendessero necessarie.

*Treviglio, 28 maggio 2020*

*Il Consiglio di Amministrazione*

LINGIARDI F. ELENA-PRESIDENTE

\_\_\_\_\_

GALIMBERTI DON UMBERTO-VICEPRESIDENTE

\_\_\_\_\_

BAGGI DON LUIGI

\_\_\_\_\_

DONGHI MONS. NORBERTO

\_\_\_\_\_

FACCHINETTI DON ANTONIO

\_\_\_\_\_

FERRARI MONS. AMEDEO

\_\_\_\_\_

GALIMBERTI LUCIA

\_\_\_\_\_

LANZENI DON ANGELO

\_\_\_\_\_

MASCHERONI IRENEO

\_\_\_\_\_

NISSOLI IVAN

\_\_\_\_\_