



Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Bergamo

Member of CISQ Federation

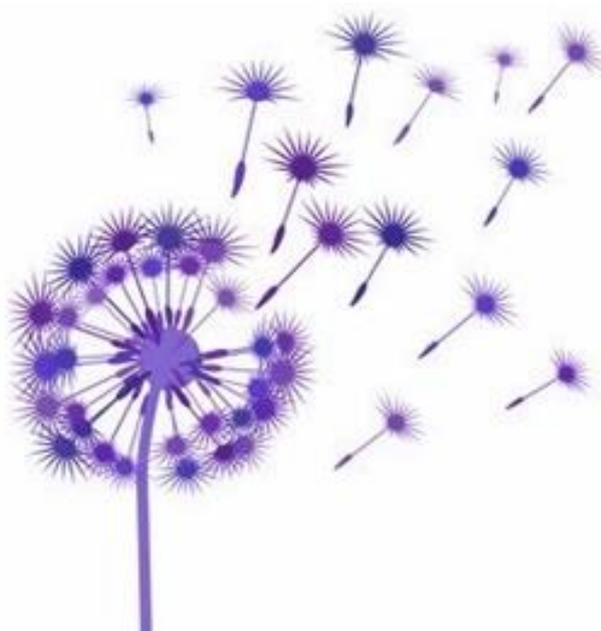


CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 001:2015  
N. 22182/10/S DEL 25/10/2010

# AGAPE

## *SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE*



# BILANCIO SOCIALE 2019

---

*Vicini alle famiglie, per vocazione, nel tempo della fragilità*

1. La nostra Carta di Identità' .....	4
1.1 Informazioni generali sulla Cooperativa e sui servizi .....	4
1.2 Storia, missione, base sociale .....	7
1.3 Scopi e finalità .....	8
1.4 Valori e politica per la qualità .....	8
1.5 Organigramma .....	9
2. Governo e strategie .....	9
2.1. Tipologia di governo .....	9
2.2. Processi decisionali .....	10
2.3. Modello di organizzazione e controllo .....	11
3. Le Attività .....	11
3.1. Obiettivi di miglioramento 2019 .....	11
3.2.1. AREA SANITARIA .....	12
3.2.2. AREA PERCORSO NASCITA .....	12
Dall'inizio della pandemia molte di queste attività si sono svolte in videoconferenza.....	12
3.3. AREA PSICOSOCIALE.....	13
3.2.4. AREA FORMAZIONE .....	14
3.3. Il Centro di Psicoterapia Integrato .....	15
3.4. "Parole Giovani": lo Spazio Adolescenti e Giovani presso Risorsa Sociale .....	16
3.5. I progetti <i>Bullout, Superkalifragilisti, Ass. Chiara Simone</i> .....	17
4. Area Risorse Umane e Formazione .....	17
5. Portatori di interesse .....	18
5.1. Gli operatori .....	18
5.2. Gli utenti .....	18
6. Soddisfazione utenti e operatori .....	20
6.1. Soddisfazione Utenti .....	20
6.2. Soddisfazione operatori .....	21
7. Azioni di Miglioramento 2019 .....	21
8. Il lavoro di rete.....	22
9. La Dimensione Economica .....	22
10. Riprendiamo il Cammino... ..	24

**IL BILANCIO SOCIALE 2019 È STATO APPROVATO DALL'ASSEMBLEA DEI SOCI DELLA COOPERATIVA AGAPE  
DEL 25 GIUGNO 2020**

## **Vicini alle famiglie, per vocazione, nel tempo della fragilità**

Il **Bilancio Sociale** che presentiamo illustra il lavoro svolto nel 2019 dalla Cooperativa Agape a favore delle famiglie dell'ambito territoriale Treviglio - Caravaggio. Alla sua elaborazione e stesura hanno contribuito tutte le componenti della Cooperativa, a cominciare dagli operatori e dai coordinatori delle diverse aree.

Il mondo dei consultori familiari di ispirazione cristiana è stato segnato dalla **prematura ed improvvisa scomparsa di don Edoardo Algeri**, il 2 agosto del 2019, **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, 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.



Il lascito di Edoardo è straordinario. I consultori familiari aderenti a Fe.L.Ce.A.F. sono ad oggi 48; 20 gli enti gestori, presenti in tutte le diocesi lombarde. L'attività dei servizi consultoriali è diventata sempre più significativa ed incisiva negli ultimi anni. Il fatturato degli ultimi anni della rete Fe.L.Ce.A.F. ammonta ad oltre 10 milioni di Euro. Gli utenti sono oltre 286.000. Sono 330.000 le prestazioni erogate ogni anno. Si stimano in 1500 gli operatori sociosanitari impegnati nelle diverse attività. Circa 800 gli psicologi. Una realtà articolata e vivace che esprime la carità e l'attenzione pastorale delle chiese di Lombardia nei confronti delle famiglie più fragili. Un patrimonio promettente da custodire e valorizzare.

In autunno la Assemblea dei Soci ha eletto **nuova Presidente della Federazione lombarda la 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 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 a distanza, come luogo di ascolto e sostegno, come presidio per la maternità, come espressione della prossimità. Ora è tempo di riprendere il cammino con coraggio, determinazione e prudenza.

Presentiamo il **Bilancio Sociale 2019** alle realtà interessate. Ai soci, agli operatori sanitari e psicosociali dei servizi della Cooperativa, risorse professionali e competenti e motivate che, insieme alle volontarie della Associazione "Centro per la Famiglia", attraverso il loro lavoro quotidiano, esprimono il senso più vero e profondo di questa "impresa sociale": essere a servizio delle famiglie. Il documento viene inoltre diffuso alle istituzioni e alle aziende sanitarie, socio sanitarie ed educative – pubbliche e private – dei nostri territori. E' a disposizione di utenti e cittadini, che possono scaricarlo dal sito web [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org)

Da parte nostra, soprattutto in questo tempo segnato dalla sofferenza e dalla fragilità, continueremo a far del nostro meglio per offrire un servizio sempre più qualificato alle tante famiglie che si rivolgono ai nostri centri, offrendo loro uno spazio di ascolto, attenzione e cura.

Buona lettura!

**Per il Consiglio di Amministrazione -  
La Presidente - Prof.ssa Elena Lingiardi**

A handwritten signature in black ink that reads "Elena Lingiardi".

## 1. LA NOSTRA CARTA DI IDENTITA'

### 1.1 Informazioni generali sulla Cooperativa e sui servizi

<b>AGAPE</b> <b>SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE</b>	
Indirizzo sede legale	<i>via Casnida, 19 24047 TREVIGLIO - BERGAMO</i>
Forma giuridica	<i>Società Cooperativa Sociale (L. 381/1991).</i>
Tipologia	<i>Coop. A - Impresa sociale (D.Lgs.112/2017)</i>
Data di costituzione	<i>30/10/2001</i>
Codice Fiscale	<i>02911360168</i>
Partita IVA	<i>02911360168</i>
Registro Imprese	<i>ReA 33343</i>
N° Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative	<i>A114028</i>
N° Iscrizione Albo Regionale Cooperative Sociali	<i>Registro Prefettizio Provincia di BG n° 494 Produzione Lavoro; 148 (A) Sez. VIII - Coop. Sociali</i>
Telefono	<i>0363 46480</i>
Email	<i><a href="mailto:amministrazione@centrofamiglia.org">amministrazione@centrofamiglia.org</a></i>
PEC	<i><a href="mailto:agape.soc.coop.soc@legalmail.it">agape.soc.coop.soc@legalmail.it</a></i>
Certificazione di Qualità	<i>Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - N. 22182/10/S DEL 25/10/2010 Ente Certificatore: RINA</i>
Codice Ateco	<i>853203</i>
Codice Univoco	<i>SUBM70N</i>
Appartenenza a reti associative	<i>* Fe.L.Ce.A.F. - Federazione Lombarda Centri di Assistenza alla Famiglia *C.F.C. Confederazione Italiana dei Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana *CoonfCooperative – Unione di Bergamo *CSA -COESI SERVIZI Bergamo</i>



<b>CONSULTORI FAMILIARI PRIVATI ACCREDITATI</b>		
	<b>UNITA' DI OFFERTA CONSULTORIO FAMILIARE "CENTRO PER LA FAMIGLIA"</b>	<b>UNITA' DI OFFERTA CONSULTORIO FAMILIARE "PUNTO FAMIGLIA"</b>
<i>Indirizzo</i>	<i>via Casnida, 19 24047 TREVIGLIO BERGAMO</i>	<i>Circonvallazione Papa Giovanni Paolo II, 23 24043 CARAVAGGIO BERGAMO</i>
<i>Tipologia</i>	<i>Servizio Sociosanitario</i>	
<i>Codice Consultorio</i>	<i>325-001273</i>	<i>325-001452</i>
<i>Autorizzazione sanitaria</i>	<i>Deliberazione del Direttore Generale dell'ASL di Bergamo n° 601 del 17 maggio 2001 (ex. Art. 50 L.R. 1/1986)</i>	<i>D.I.A. del 18/03/2008</i>
<i>Accreditamento regionale</i>	<i>Regione Lombardia - D.G.R. n° VII/6585 del 29/10/2001</i>	<i>Regione Lombardia - D.G.R. n° VIII/8029 del 19/09/2008</i>
<i>Contratto con ATS di Bergamo</i>	<i>Contratto annuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l'ATS di Bergamo e il Consultorio Familiare "Centro per la Famiglia"</i>	<i>Contratto annuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l'ATS di Bergamo e il Consultorio Familiare "Punto Famiglia"</i>
<i>Riconoscimento Regionale Ente Unico</i>	<i>Decreto Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale n. 813 del 06/02/2013</i>	
<i>Telefono</i>	<i>0363 46480</i>	<i>0363 51555</i>
<i>Email</i>	<i><a href="mailto:segreteria@centrofamiglia.org">segreteria@centrofamiglia.org</a></i>	
<i>PEC</i>	<i><a href="mailto:agape.soc.coop.soc@legalmail.it">agape.soc.coop.soc@legalmail.it</a></i>	
<i>Sito internet</i>	<i><a href="http://www.centrofamiglia.org">www.centrofamiglia.org</a></i>	
<i>Certificazione di Qualità</i>	<i>Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - N. 22182/10/S DEL 25/10/2010 - Ente Certificatore: RINA</i>	

I

CONSULTORI DELLA COOPERATIVA AGAPE  
SONO ACCREDITATI DALLA REGIONE LOMBARDIA  
ED OPERANO IN REGIME DI CONVENZIONE CON  
L'AZIENDA DI TUTELA DELLA SALUTE DI BERGAMO

Sistema Socio Sanitario



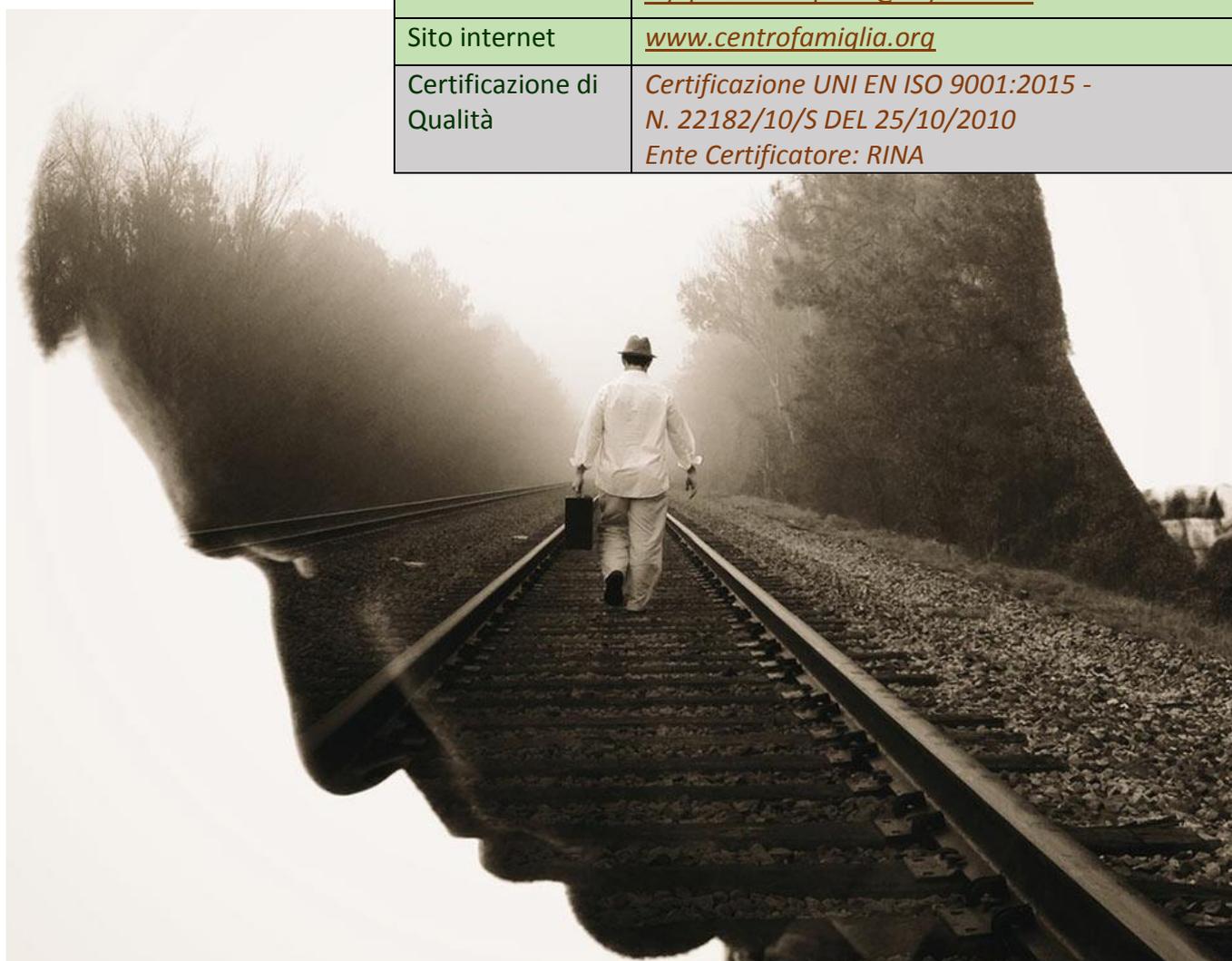
Regione  
Lombardia

ATS Bergamo

**INFORMAZIONI E DOCUMENTI SONO CONSULTABILI E SCARICABILI  
DAL SITO [HTTP://WWW.CENTROFAMIGLIA.ORG](http://www.centrofamiglia.org)**

## CENTRO DI PSICOTERAPIA INTEGRATO "AGAPE"

Indirizzo	<i>via Casnida, 19/b 24047 TREVIGLIO – BERGAMO c/o Fondazione Mons. A. Portaluppi</i>
Tipologia	<i>Centro di psicoterapia rivolto a minori, singoli, coppie e famiglie</i>
Autorizzazione sanitaria	<i>Preso d'atto DIA - ASL di Bergamo - giugno 2012</i>
Telefono	<i>0363 303638</i>
Cellulare	<i>377 9687981</i>
Email	<i><a href="mailto:agape@centrofamiglia.org">agape@centrofamiglia.org</a></i>
PEC	<i><a href="mailto:agape.soc.coop.soc@legalmail.it">agape.soc.coop.soc@legalmail.it</a></i>
Sito internet	<i><a href="http://www.centrofamiglia.org">www.centrofamiglia.org</a></i>
Certificazione di Qualità	<i>Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - N. 22182/10/S DEL 25/10/2010 Ente Certificatore: RINA</i>



## 1.2 Storia, missione, base sociale

### 1980 - Le origini

La prima esperienza di consultorio familiare risale alla fine degli anni ottanta, ad opera di alcuni professionisti (un ginecologo, una psicologa, due consulenti familiari), espressione della Parrocchia S. Martino di Treviglio.

### 1996 – L’Associazione “Centro per la Famiglia”

Nel dicembre del 1996 viene costituita l’Associazione di solidarietà familiare “Centro per la famiglia” ONLUS che gestisce la prima fase di avvio e accreditamento dell’attività consultoriale.

### 2001 – La Cooperativa “Agape”

Agape, Società Cooperativa Sociale, è stata costituita nel mese di ottobre del 2001. La realtà è promossa e sostenuta in questa prima fase dai Parroci e da alcuni laici delle comunità cristiane del decanato di Treviglio (Diocesi di Milano)

### 2002 – Accreditamento del Centro Famiglia di Treviglio

L’accreditamento del consultorio di Treviglio viene trasferito dalla Associazione *Centro per Famiglia* alla cooperativa *Agape*.

### 2008 – Accreditamento del Punto Famiglia di Caravaggio

*Agape* accreditata anche il *Consultorio “Punto Famiglia”*, realizzato in collaborazione la Diocesi di Cremona presso il Santuario “S. Maria del Fonte” di Caravaggio. Si allarga la base sociale. Il Consiglio di Amministrazione diviene espressione delle due diocesi.

### 2012 – Apertura del Centro di Psicoterapia Integrato “Agape”

Viene aperto il *Centro di Psicoterapia Integrato “Agape”* presso locali messi a disposizione dalla Fondazione Mons. A. Portaluppi, in via Casnida, 19 a Treviglio.

### 2014 – Le parrocchie diventano socie della Cooperativa

Le 35 parrocchie del territorio, facente capo alle diocesi di Milano e Cremona, entrano a far parte della compagine sociale della cooperativa. Si rafforza il legame tra la dimensione professione e quella pastorale.

### 2016 – Apertura della nuova sede del Centro Famiglia di Treviglio

Viene ristrutturata e inaugurata la nuova sede del “Centro Famiglia” che ospita, presso locali messi dalla Fondazione *Mons. A. Portaluppi* in via Casnida a Treviglio, il Consultorio familiare e lo Spazio Gioco della Associazione “Centro per la Famiglia”.

**2019 – Avvio del progetto “Parole Giovani”, uno spazio di ascolto e sostegno psicologico rivolto ad adolescenti e giovani**, realizzato in collaborazione con Risorsa Sociale, ente gestore dei servizi dei 18 comuni dell’Ambito di Treviglio. Il progetto sostenuto dalla **Fondazione Istituti Educativi di Bergamo**.

**I soci, al 31.12.2019, sono 48: 35 persone giuridiche (di cui 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 soci volontari, 7 soci cooperatori. Tra le persone fisiche contiamo n. 6 maschi e n. 7 femmine.**

L’attività è organizzata sulla base del **Sistema di Gestione della Qualità**; le verifiche e le visite degli Enti di controllo e di Certificazione permettono di monitorare e migliorare costantemente i processi di erogazione dei diversi servizi.

L’azione della Cooperativa è rivolta alla generalità della popolazione: singoli, coppie, famiglie. Gli utenti possono accedere ai servizi da qualunque Comune, senza vincoli particolari. Tuttavia ai servizi accedono prevalentemente famiglie dell’ambito territoriale Treviglio - Caravaggio, per evidenti ragioni di vicinanza territoriale, come dimostrano i dati relativi agli utenti.

Il territorio dell’ambito sociale di Treviglio comprende 18 Comuni, per circa 120.000 abitanti. I due poli demografici più consistenti sono le Città di **Treviglio** (circa 30.000 abitanti) e di **Caravaggio** (16.000 abitanti).

### 1.3 Scopi e finalità

La Cooperativa AGAPE, conformemente alla legge sulla cooperazione Sociale è una ONLUS di diritto, senza scopo di lucro; suo fine è il perseguimento **dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione Sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi Socio-sanitari ed educativi** (cfr. art. 1, lett. a) della legge 381/91). E' **impresa sociale** ai sensi del D.Lgs 112/2017.

La Cooperativa rappresenta la **concreta attuazione dell'impegno pastorale delle comunità ecclesiali di Milano e di Cremona**, nel sostegno alle famiglie e alle persone in condizioni di bisogno. Con questo progetto, i Soci vogliono favorire nel territorio la crescita della comunione in un'ottica di pastorale d'insieme, qualificare gli **interventi sociali ed educativi a favore delle famiglie** e promuovere un coordinamento stabile e strutturato tra le opere di carità e i servizi socio-educativi sviluppato dalle comunità del territorio (cfr. Statuto, art. 3).

Realizza i propri scopi Sociali operando di preferenza nell'Ambito territoriale della **Pianura Bergamasca e territori limitrofi delle vicine Province di Milano e Cremona**, mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità e, in particolare dei volontari, i fruitori dei servizi, altri enti con finalità di solidarietà Sociale, attuando in questo modo – grazie anche all'apporto dei Soci lavoratori – l'autogestione responsabile dell'impresa.

### 1.4 Valori e politica per la qualità

Il Consiglio di Amministrazione ha elaborato ed approvato il documento **"Valori e politica per la Qualità"** della Cooperativa che esplicita la *mission*, gli orientamenti e i valori che si intendono perseguire. L'azione della Cooperativa "Agape", ispirata ad una visione cristiana dell'uomo e della famiglia, è mossa da alcuni principi orientativi.

- **Il coinvolgimento delle comunità.** Questa scelta si realizza nella partecipazione delle parrocchie alla base sociale, nell'invio degli utenti ai servizi e attraverso un sostegno economico.

- **Aiuto alle famiglie in difficoltà.** I Consultori Familiari si caratterizzano come servizi sociosanitari di base e la loro azione si sviluppa nella prevenzione della salute della donna e della famiglia, nella educazione alla paternità e maternità responsabili e nel sostegno delle famiglie in difficoltà relazionale. Tutta l'attività è volta a favorire il raggiungimento del maggior benessere integrale (fisico, mentale e relazionale). I Consultori della cooperativa Agape si rivolgono soprattutto alle famiglie più deboli e provate, come espressione di solidarietà umana e cristiana.

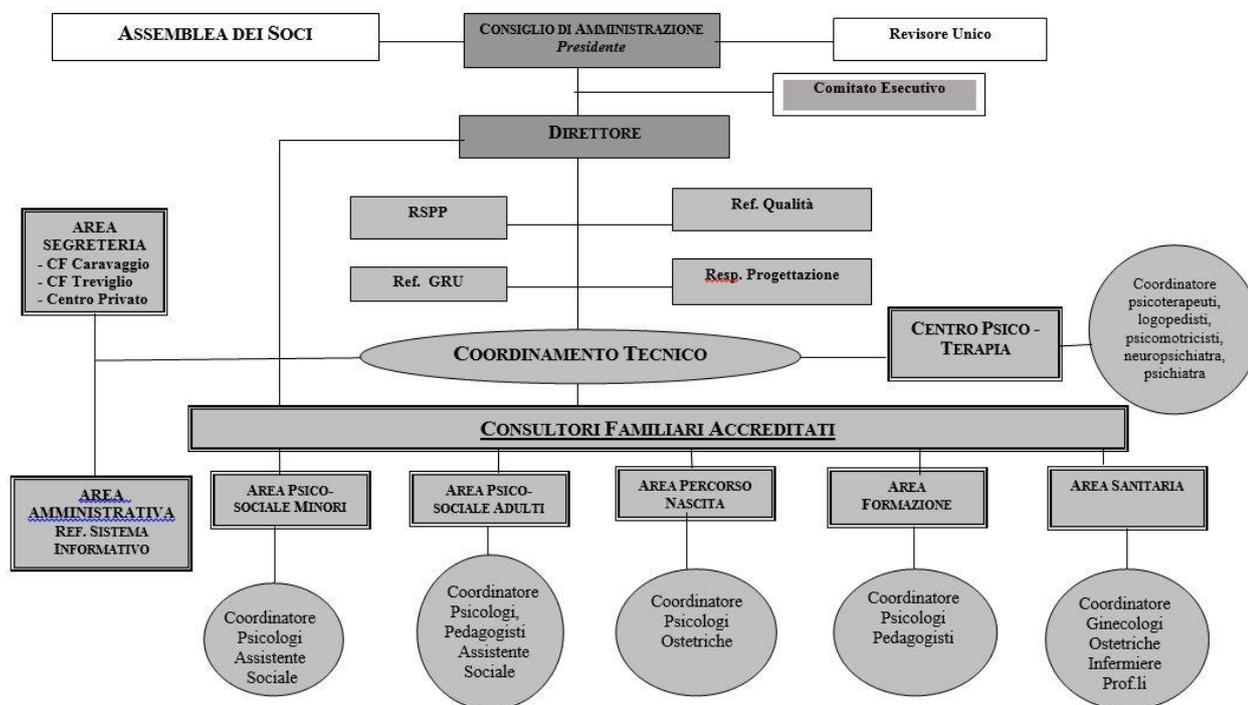
- **Relazione e coordinamento con i servizi del territorio.** L'azione si colloca all'interno della rete dei servizi sociali e sanitari del distretto. Per questa ragione viene perseguito un sempre maggiore radicamento e collegamento con gli altri servizi socio-educativi e sanitari del territorio, sia del privato sociale che del pubblico.

- **Qualità / qualificazione degli interventi.** L'attività dei servizi tende ad una sempre maggiore qualificazione e diversificazione, in relazione alle esigenze delle famiglie del territorio. La qualificazione degli interventi comporta la attenzione e la cura del personale e dei luoghi di lavoro.

- **Costruzione di rapporti di fiducia.** La Cooperativa mira a mantenere e sviluppare un rapporto di fiducia con tutte le categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la propria missione o che hanno comunque un interesse in gioco nel suo perseguimento. Rientrano in quest'ambito le Istituzioni, i collaboratori, i cittadini-utenti, i fornitori, i partner, le organizzazioni che rappresentano singoli o gruppi, le comunità locali in cui la Cooperativa opera, le associazioni, le generazioni future.

- **Buona reputazione.** La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale. Favorisce gli investimenti delle Istituzioni e dei partner, la fedeltà dei cittadini-utenti, l'attrazione delle migliori risorse umane e professionali, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori. All'interno dell'organizzazione, essa contribuisce a prendere ed attuare decisioni senza tensioni e ad organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi di autorità.

## 1.5 Organigramma



AGAPE Società Cooperativa Sociale - Organigramma 2019

## 2. GOVERNO E STRATEGIE

### 2.1. Tipologia di governo

La Cooperativa è retta dallo Statuto approvato dalla Assemblea dei Soci in data 1 dicembre 2004.

**Gli organi di governo previsti dallo Statuto sono l'Assemblea dei Soci, il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e il Comitato Esecutivo.**

**L'Assemblea** traccia le linee fondamentali dell'azione della Cooperativa in relazione ai propri scopi Sociali; approva il bilancio e destina gli utili; nomina gli amministratori; è il soggetto deputato al controllo contabile; approva i regolamenti interni e le linee di indirizzo. Alle assemblee annuali partecipa normalmente oltre il 60% dei Soci.

**Il Presidente è rappresentante legale dell'impresa.** Ha la responsabilità della Cooperativa e, in quanto tale, risponde delle azioni della stessa in sede civile e penale, nella misura prevista dalla legislazione vigente. Egli rappresenta la Cooperativa nelle sedi istituzionali e politiche, direttamente o attraverso deleghe al Direttore. La cooperativa si avvale del **consulente etico** e del **consulente ecclesiastico**, per la cura di situazioni di discernimento ed accompagnamento spirituale e dei rapporti con le realtà ecclesiali.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo decisionale attraverso il quale si concretizzano le strategie della Cooperativa, mediante l'organizzazione e l'allocatione delle risorse umane, economiche, strumentali. Il Consiglio è composto da sacerdoti e laici delle zone di Treviglio e Caravaggio. Le cariche sociali sono assunte a titolo gratuito.

**A novembre 2017 il Consiglio ha approvato la istituzione del Comitato Esecutivo, al fine di snellire l'assunzione di decisioni pratiche circa la gestione dell'impresa sociale. Consiglio e Comitato, nel 2019, si sono riuniti 5 volte; la partecipazione media dei Consiglieri è stata dell' 80%.**

**La Cooperativa ha rinnovato il Consiglio di Amministrazione nella Assemblea dei Soci dell'11 maggio 2017, per il triennio 2017 – 2020, che risulta composto da dieci membri:**

1. **Baggi don Luigi**, Vicario Parrocchiale della Parrocchia "S. Alessandro" di Fara Gera D'Adda, della Diocesi di Milano;
2. **Donghi mons. Norberto**, Parroco della Comunità pastorale "Madonna delle Lacrime" di Treviglio, Diocesi di Milano;
3. **Facchinetti don Antonio**, formatore e consulente etico della Cooperativa, della Diocesi di Cremona;
4. **Galimberti don Umberto**, Parroco della Comunità pastorale "S. Giovanni XXIII" di Canonica D'Adda, della Diocesi di Milano;
5. **Galimberti Lucia**; assistente sociale, della Diocesi di Cremona;
6. **Lanzeni don Angelo**, Parroco della Parrocchia "SS. Fermo e Rustico" di Caravaggio, della Diocesi di Cremona;
7. **Lingiardi Fernanda Elena**, docente di Scuola Secondaria di Secondo Grado, della Diocesi di Cremona,
8. **Mascaretti Don Antonio**, rettore Santuario S. Maria del Fonte di Caravaggio, della Diocesi di Cremona.
9. **Mascheroni Ireneo**, diacono permanente, direttore della Cooperativa, della Diocesi di Milano;
10. **Nissoli Ivan**, operatore Caritas Ambrosiana, della Diocesi di Milano.

Nel mese di gennaio del 2019 don Antonio Mascaretti è stato sostituito dal nuovo rettore del Santuario di Caravaggio **Mons. Amedeo Ferrari**.

**Presidente del Consiglio di Amministrazione è la Prof.ssa Lingiardi Elena Fernanda; Vice-Presidente don Umberto Galimberti. Amministratore delegato e Direttore della cooperativa il diacono Dr. Ireneo Mascheroni.**

**Nel 2020 la Assemblea dei Soci è chiamata a rinnovare i membri del Consiglio di Amministrazione; il nuovo CdA ad eleggere il Presidente della Cooperativa per il triennio 2020-2023.**

## **2.2. Processi decisionali**

La Cooperativa, nella assemblea dei soci del maggio 2019, ha rinnovato per il triennio 2019-2021 il **Revisore Unico dr. Stefano Cantini**, per il controllo della gestione e la regolare tenuta della contabilità. Con il Revisore Unico vengono analizzati i Piani economici annuali a consuntivo e di previsione.

La struttura organizzativa della Cooperativa può essere descritta come segue. **Il Direttore è nominato Datore di Lavoro. E' responsabile delle decisioni operative e dello sviluppo progettuale della Cooperativa.** Egli cura i rapporti con Enti ed organizzazioni istituzionali e dell'associazionismo, i media e la rete del Terzo settore. Svolge attività di valutazione, controllo e monitoraggio dei processi di lavoro. E' nominato Rappresentante della Direzione per la Qualità, predispone e gestisce il **Sistema di Gestione per la Qualità della Cooperativa**.

Nella realizzazione della propria attività la Cooperativa si avvale della collaborazione dei **Coordinatori d'Area**, riuniti nel Coordinamento tecnico. **Ogni Coordinatore di Area incontra a cadenza regolare la propria équipe e la direzione. Anche le responsabili delle segreterie e della amministrazione si incontrano regolarmente con la direzione.**

L'obiettivo di questi momenti di staff, è quello di definire, in un clima di collaborazione tra funzioni, gli aspetti tecnici delle richieste dei clienti e committenti, realizzare gli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione, proporre programmi di miglioramento della qualità dei servizi erogati, effettuare valutazioni costanti dei processi organizzativi.

La Cooperativa Agape ha organizzato le proprie attività in **4 Unità di Offerta**: due Consultori Familiari accreditati, un Centro di Psicoterapia Integrato, un servizio di sostegno psicologico per adolescenti e giovani, realizzato in collaborazione con Risorsa Sociale, denominato "Parole Giovani".

I consultori operano su **cinque aree d'intervento**: Sanitaria (ambulatori ginecologici e ostetrici - SAN), Psico-Sociale Adulti (PSA), Psico-Sociale Minori (PSM), Formazione (F) e Percorso Nascita (PN). Il Centro di Psicoterapia ha un proprio Coordinatore clinico; così come "Parole Giovani". Il Direttore e i Coordinatori delle Aree e del CPI curano lo sviluppo dei servizi e dei progetti nel territorio.

Alcune **aree funzionali** sostengono queste unità operative: l'Area Amministrativa; la Segreteria; il settore Gestione Risorse Umane (GRU) e Formazione; il settore Qualità (SGQ), il Sistema Informativo.

## 2.3. Modello di organizzazione e controllo

La Cooperativa ha avviato, dal 2018 una revisione del proprio sistema documentale e di controllo volto a verificare la rispondenza del sistema di gestione per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs 81/2008) in relazione alla normativa sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche (L. 231/2001).

In riferimento alla **L.231** sulla responsabilità degli amministratori, il Consiglio ha approvato il **Modello Organizzativo** e adottato il **Codice Etico**, che esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione delle attività assunte dai collaboratori, a tutti i livelli, operanti nei servizi della Cooperativa Sociale AGAPE.

Il codice assume, come principi ispiratori, i valori e gli orientamenti espressi nel documento **“Valori e politica per la Qualità”** dove vengono declinati la mission, i valori e gli stili di intervento della Cooperativa. Il Codice etico si applica a tutte le strutture della Cooperativa Agape, ed è pertanto vincolante per i comportamenti di tutti i suoi collaboratori.

## 3. LE ATTIVITÀ

### 3.1. Obiettivi di miglioramento 2019

Questi gli obiettivi di miglioramento previsti per il 2019:

**1. Implementazione del percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica.**

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

**3. Progettazione e avvio dello "Spazio Adolescenti" in collaborazione con l'Azienda dell'Ambito di Treviglio "Risorsa Sociale"**

Gli obiettivi sono stati monitorati nel corso dell'anno attraverso il *Piano di Azione e di Miglioramento Continuo - PdQ 2019*, al quale si rimanda per una descrizione puntuale delle azioni svolte.

**Da segnalare la 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.

### Emergenza Coronavirus

Nei primi mesi del 2020 si è dovuto far fronte alla grave emergenza sanitaria determinata dalla pandemia da COVID-19. 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 così potute svolgere 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 si sono attivati **incontri di gruppo psicologi on line** di supporto **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)

## 3.2. I CONSULTORI FAMILIARI

### 3.2.1. AREA SANITARIA

AREA SANITARIA - CONSULTORIO TREVIGLIO	2015	2016	2017	2018	2019
Visite ginecologiche	1044	1158	1392	1678	1787
Visite ostetriche	709	672	848	968	930
Ecografie ginecologiche	617	749	884	984	1042
Ecografie ostetriche	94	87	122	130	138
Pap-test e tamponi	1175	1283	1333	1323	1354
Controllo esami e altro	54	37	98	88	157
<b>Totale Treviglio</b>	<b>3693</b>	<b>3986</b>	<b>4677</b>	<b>5171</b>	<b>5408</b>
CONSULTORIO CARAVAGGIO	2015	2016	2017	2018	2019
Visite ginecologiche	1293	1411	1509	1586	1558
Visite ostetriche	669	694	792	703	572
Ecografie ginecologiche	730	836	881	851	875
Ecografie ostetriche	94	119	133	111	93
Pap-test e tamponi	1101	1256	1242	1310	1222
Controllo esami e altro	41	46	103	132	133
<b>Totale Caravaggio</b>	<b>3928</b>	<b>4362</b>	<b>4660</b>	<b>4693</b>	<b>4453</b>
<b>Totale Generale</b>	<b>7621</b>	<b>8348</b>	<b>9337</b>	<b>9864</b>	<b>9861</b>

Nell'Area Sanitaria, che riguarda l'attività svolta nei due ambulatori ostetrico-ginecologici, operano 12 figure professionali: 9 ginecologhe, 2 ostetriche e 2 infermiere professionali. Il servizio è reso in prevalenza al mattino. Le prestazioni totali sono in linea con quelle registrate nel 2018.

Come si è ricordato, nella fase di emergenza, le ginecologhe e le ostetriche hanno continuato a seguire le donne in gravidanza e le urgenze.

### 3.2.2. AREA PERCORSO NASCITA

L'équipe è composta da: tre ostetriche, due psicologhe-psicoterapeute ed una assistente sociale. Molte le attività proposte dall'area ai neogenitori, a cominciare dai corsi di accompagnamento alla nascita diurni, i corsi serali per favorire la partecipazione dei papà. Molto apprezzato e richiesto lo "spazio mamma-bambino", aumentato 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. Il calo delle prestazioni è dovuto ad una diversa modalità di conteggio delle prestazioni.

Dall'inizio della pandemia molte di queste attività si sono svolte in videoconferenza.

Attività	2016	2017	2018	2019
Primo colloquio ostetrico	197	384	349	380
Corsi di Accompagnamento alla Nascita (CAN)	12	122	126	119
Incontri massaggio infantile	5	6	40	20
Visite domiciliari	114	139	179	160
Menopausa	2	10	7	4
Tecniche di rilassamento	3	21	20	24
Gestione del dolore - travaglio	3	16	23	18
Ginnastica post parto	3	12	17	19
Riabilitazione pavimento pelvico	4	20	20	33
Sessualità dopo gravidanza	1	3	3	0
Tappe evolutive	3	3	4	4
Distacco	2	3	4	5
Svezzamento	4	7	5	5
Spazio mamma/bambino	69	122	157	101
Il sonno e il pianto	0	0	0	4
	<b>422</b>	<b>868</b>	<b>954</b>	<b>895</b>

## 2.3. AREA PSICOSOCIALE

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

PRESTAZIONI TOTALI AREA PSICOSOCIALE												
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2109
<b>TOTALE TREVIGLIO</b>	2647	3424	3730	4140	3848	3545	3794	3639	3796	3517	3928	<b>4082</b>
<b>TOTALE CARAVAGGIO</b>	86	773	1480	1611	1145	1561	1875	2395	2236	2265	2161	<b>1938</b>
<b>TOTALE TREV +CARAV</b>	2733	4197	5210	5751	4993	5106	5669	6157	6032	5782	6089	<b>6031</b>

CONSULTORIO TREVIGLIO – AREE PSICOSOCIALI ADULTI (A) MINORI (M)	Cod. (DGR 6131/2016)	AREA ADULTI					AREA MINORI				
		2015 A	2016 A	2017 A	2018 A	2019 A	2015 M	2016 M	2017 M	2018 M	2019 M
visita colloquio	001		1		1	3	2	1	3	2	1
colloquio di accoglienza e orientamento	101	299	296	278	353	440	483	436	414	508	302
colloquio di consultazione	102	480	423	440	537	533	658	611	586	726	597
colloquio di valutazione	103			3	13	19	268	352	332	343	333
colloquio di sostegno	104	685	697	630	645	843	285	447	368	351	524
consulenza familiare	202	15	44	50	98	73			8	4	
mediazione familiare	201	14	25	18	7	10					
attività con altri enti in sede	801	3	2	3	1	2	197	190	167	124	153
attività con altri enti fuori sede	802	2	1	6	3	1	4	7	7	8	12
relazioni complesse adozioni	301	1									
relazioni complesse tutela minori	302		1		1		7	1	2	3	3
osservazione, test	006				3	6	236	259	173	180	215
psicoterapia singolo/coppia	701			13	14	12			16	3	
<b>TOTALE TREVIGLIO</b>		1499	1490	1441	1676	1942	2140	2306	2076	2252	2140

CONSULTORIO CARAVAGGIO - AREA PSICOSOCIALE ADULTI	Codici (DGR 6131/2016)	2015	2016	2017	2018	2019
visita colloquio	001		2	2		1
colloquio accoglienza e orient.to	101	571	407	431	360	291
colloquio di consultazione	102	746	693	679	631	582
colloquio di valutazione	103	2	0			1
colloquio di sostegno	104	1018	1041	937	954	889
consulenza familiare	202	46	73	186	201	154
mediazione familiare	201	9	13	11	5	9
attività con altri enti in sede	801	3	2		1	
attività con altri enti fuori sede	802		3	2	2	1
relazioni complesse adozioni	301					
relazioni complesse tutela minori	302		2	1		
osservazione, test	006				2	1
psicoterapia singolo/coppia	701			16	5	9
<b>TOTALE CARAVAGGIO</b>		2395	2236	2265	2161	1938

## ...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.

L'équipe dell'Area Psicosociale adulti è composta da 9 operatori (8 psicologi-psicoterapeuti, 1 psico-pedagogo /mediatore familiare, 1 assistente sociale e 1 consulente etico e tre tirocinanti di specialità).

Le ore di équipe sono rimaste invariate rispetto allo scorso anno, per un totale di 30 ore annue. Le riunioni si svolgono a cadenza quindicinale. Ogni due anni da parte del coordinatore di area viene svolta la Valutazione Operatori (VAL), attraverso colloqui individuali e l'utilizzo di una scheda specifica. Nel corso dei colloqui di valutazione annuale gli operatori hanno espresso un buon livello di apprezzamento del lavoro di équipe.

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. L'équipe dell'area è formata attualmente di 10 operatori: 9 psicologi - psicoterapeuti e 1 assistente sociale, a cui si aggiunge uno specializzando di psicoterapia. 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 numero dei nuovi utenti è pari a 651. Il volume complessivo delle prestazioni nell'anno è di 2252. 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.

Programmi educazione alla salute						
Percorsi di educazione alla affettività e sessualità						
Riepilogo 2002-2019						
	CF Treviglio		CF Caravaggio		Totale	
Anno	N. Corsi	Utenti	N. Corsi	Utenti	N.Corsi	Utenti
2014	103	3014	86	2655	189	5669
2015	155	3129	125	2098	280	5227
2016	110	2338	178	3092	288	5430
2017	118	2226	106	2295	224	4521
<b>2018</b>	<b>99</b>	<b>2199</b>	<b>114</b>	<b>2328</b>	<b>213</b>	<b>4527</b>
<b>2019</b>	<b>131</b>	<b>2795</b>	<b>113</b>	<b>2208</b>	<b>244</b>	<b>5003</b>
<b>Totale dal 2002</b>	<b>1205</b>	<b>28648</b>	<b>700</b>	<b>15029</b>	<b>1905</b>	<b>43.677</b>

### 3.2.4. AREA FORMAZIONE

L'area formazione progetta e realizza programmi di educazione alla salute rivolti ad alunni e genitori.

Lavorano sull'area Formazione 6 operatori (psicologi e psicopedagogisti). L'équipe è uniforme rispetto a titoli e competenze per operare nell'ambito dell'educazione affettiva e sessuale.

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'equipe 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.**

### 3.3. Il Centro di Psicoterapia Integrato

Nel corso dell'anno 2019 il Centro di Psicoterapia Integrato (C.P.I.) "Agape" ha garantito diverse prestazioni specialistiche, rispondendo ai bisogni portati dagli utenti, in linea con le finalità della Cooperativa.

Presso il Centro operano, oltre al Coordinatore clinico, le seguenti figure professionali: psicologo-psicoterapeuta (n.10); cinque operatrici si occupano dell'area minori e i restanti operatori svolgono la loro attività nell'area adulti; psichiatra (n.3); neuropsichiatra infantile (n.2), logopedista (n.4); neuropsicomotricista (n.2), psicodrammatista (n.1); psicologo (n.1) per lo Spazio DSA (progetto "Dove studiare Assieme"). All'interno del Servizio opera un'équipe autorizzata dall'ATS di Bergamo per le certificazioni dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (D.S.A.). In base alle richieste pervenute durante l'anno è stato necessario introdurre una nuova figura professionale (neuropsicomotricista).

Nel 2019 i **nuovi pazienti** sono stati 320. 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. Nella tabella a lato le prestazioni erogate nel 2019.

CENTRO DI PSICOTERAPIA INTEGRATO - PRESTAZIONI 2019	
<b>CONSULENZA E VALUTAZIONE PSICOLOGICA</b>	
Cons. individuale adulti su problemi psic.	638
Consulenza genitoriale su problemi psic.	13
Consulenza alla coppia e familiare su problemi psic.	4
Valutazione disturbi specifici dell'apprendimento	295
Valutazione cognitiva psicomotricista /logopedista /psicologo	4
<b>TOTALE</b>	<b>952</b>
<b>PSICOTERAPIA</b>	
Psicoterapia individuale adulti o minori	1308
Psicoterapia di coppia	45
Sostegno genitoriale	61
Riabilitazione DSA con psicologa	68
<b>TOTALE</b>	<b>1482</b>
<b>ALTRE PRESTAZIONI</b>	
Valutazione logopedica	141
Terapia del linguaggio	1102
Riabilitazione DSA per logopedista	20
Valutazione neuropsicomotoria	47
Terapia neuropsicomotoria	364
Incontri insegnanti/genitori	39
Valutazione o consulenza neuropsichiatrica infantile	207
Valutazione o consulenza psichiatrica	242
Breve relazione psicodiagnostica	1
Relazioni cliniche	24
Relazioni Logopediche	42
Relazioni Neuropsicomotorie	14
Diagnosi Funzionali	9
Certificazioni DSA e aggiornamenti	32
Colloquio ricordo con operatori esterni	3
<b>TOTALE</b>	<b>2287</b>
<b>TOTALE GENERALE PRESTAZIONI</b>	<b>4721</b>

Per quanto riguarda la **valutazione dell'efficacia dell'intervento**, i dati a disposizione mostrano come nell'area minori la **richiesta maggiore** sia relativa ai Disturbi Specifici dell'Apprendimento DSA (58%), le difficoltà nelle relazioni (22%) ed i problemi legati al ciclo di vita (18%). Gli utenti accedono al servizio principalmente tramite l'accesso spontaneo (33,3%) o su invio da parte della scuola (30,8%). I dati relativi alla verifica del trattamento mostrano **valutazioni del disagio portato dal minore**, al fine di comprenderlo ed individuare delle strategie funzionali per far fronte alle difficoltà stesse. Si sono svolte inoltre **valutazioni cognitive / neuropsicologiche** (avvalendosi anche di approfondimenti neuropsichiatrici), **valutazioni logopediche e psicomotorie**.

Nell'area **adulti la richiesta maggiore riguarda i disturbi d'ansia (65,26%), d'umore (oltre il 47,37%) e la conflittualità familiare (25%)**. Significativi sono gli accessi spontanei (43%), seguiti da invii dal C.F. Agape o da una familiare conoscente (circa 11%) e dal medico di base (9,47%). L'86% % delle richieste ha svolto un percorso individuale; il 12% di coppia. I dati relativi alla verifica del trattamento rilevano che ci sia stata una maggiore presa di consapevolezza della problematica soggettiva: **il 60% delle problematiche risultano risolte o diminuite**, generando un maggior benessere percepito, una migliore capacità nel gestire le emozioni, favorendo una migliore capacità di adattamento. 20 pazienti hanno interrotto il percorso senza completare gli incontri di valutazione.

## Fondo di solidarietà familiare

Istituito da alcuni anni per sostenere le famiglie che versano in condizioni di disagio sociale ed economico, il contributo viene erogato principalmente agli utenti del centro privato. 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.

## 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 per 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; l'intervento è focalizzato sulla difficoltà a mantenere un impegno lavorativo.

## 3.4. "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.

L'anima del progetto è il supporto psicologico

inteso come un percorso breve, limitato nel tempo e con una durata massima di 20 incontri, che possa fungere da contenitore delle diverse problematiche che affliggono i giovani come la conflittualità familiare, le difficoltà di socializzazione con i pari e il cambiamento del corpo; e attraverso un'elaborazione personale e la guida di uno psicoterapeuta, il soggetto richiedente possa arrivare a una soluzione soggettiva.

Attualmente "Parole giovani" conta con una coordinatrice-psicoterapeuta e un altro psicoterapeuta della Cooperativa Agape. **E' attivo presso gli uffici di Risorsa sociale in via Abate Crippa a Treviglio.**

Dalla sua nascita, il progetto raccoglie la sfida di rilanciare un Servizio già presente nel territorio ma bisognoso di rinnovamento. Questo aggiornamento ha comportato la realizzazione di una campagna di comunicazione; la revisione della modulistica per conformarla al rispetto della legislazione attuale (privacy ecc.); l'allestimento di uno spazio di lavoro adatto all'attività di supporto psicologico.

**Attualmente le cartelle aperte sono una cinquantina**, mentre sono in aumento le richieste di consultazione. Molti invii rispondono a segnalazioni da parte di Servizi interni a Risorsa Sociale come la Tutela minori e il Servizio Affidi. Questi invii mirano a supportare i loro utenti in alcuni momenti cruciali dei percorsi seguiti dai Servizi sociali.

La maggior parte degli invii arriva spontaneamente oppure tramite gli Istituti scolastici del territorio che indicano agli studenti la possibilità di rivolgersi al nostro Servizio, questa situazione si riscontra di più nelle Scuole che non possiedono o non hanno ancora attivato lo sportello psicologico interno.

La collaborazione con la Neuropsichiatria e il CPS sono di fondamentale importanza, sia dal versante invii verso il nostro progetto, sia dal versante invianti in quanto alcuni nostri utenti necessitano di una consulenza psichiatrica o neuropsichiatrica, resa possibile in alcuni casi solo nell'ambito pubblico.

Ecco le voci e le ore impiegate a ciascun'attività

Rimane da **sviluppare il lavoro di rete tra Servizi nelle situazioni multi-problematiche**: taluni utenti si rivolgono a noi mentre sono anche seguiti per esempio dal Comune e dal Consultorio, come famiglie disfunzionali

PAROLE GIOVANI: ATTIVITÀ APRILE 2019 – APRILE 2020	ORE
colloqui	512
equipe	36
accoglienza telefonica	78
programmazione/coordinamento	113,5
a Marzo 2020	739,5

nelle quali ogni figlio è in carico a un Servizio differente. 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.

### 3.5. I progetti *Bullout*, *Superkalifragilisti*, *Ass. Chiara Simone*

L'équipe dell'area formazione 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 attraverso il progetto "Ciack si Gira! Attrezzi multimediali contro il Bullismo". Il Bando, vinto in collaborazione con l'I.C. Grossi, La Fondazione Portaluppi, l'Associazione Metas con la Scuola di Teatro di Treviglio, il Comune, di Treviglio, Risorsa Sociale e quasi tutte le altre scuole del territorio, ha permesso di lavorare con diverse fasce d'età e con diverse modalità lungo tutto il 2019 portando ottimi risultati in termini di partecipazione, azioni educative e ricadute sul territorio. Il bando è stata anche occasione per consolidare la rete territoriale nel quale anche il consultorio è inserito e per avviare nuove proficue collaborazioni con diversi attori.

La cooperativa ha partecipato al **bando di carattere nazionale "Nuove Generazioni 2017" promosso dalla Fondazione "Con i Bambini"**. Il bando è stato vinto da un progetto 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. All'équipe formazione spettano azioni di potenziamento della competenza emotiva per i bambini della fascia d'età a cavallo tra la scuola dell'infanzia e primaria con l'azione progettuale "Word Launching" per la quale gli operatori hanno partecipato a un'adeguata formazione presso l'Università di Milano-Bicocca. Un'altra azione prevista dal bando consiste nel sostegno ai bambini, ragazzi e adulti di famiglie dove stanno avvenendo o sono avvenuti processi di separazione e divorzio della coppia. Altre azioni progettuali verranno invece realizzate dalla 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.

Nel corso del 2019 abbiamo avviato una **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. Anche questa collaborazione ha permesso approfondimenti di contenuto e formativi per i membri dell'équipe in sede di progettazione e di realizzazione.

## 4. AREA 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 agli 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.

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

Anche nelle aree Sicurezza dei lavoratori, SGQ e Privacy si sono realizzati diversi corsi di aggiornamento.

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 *senso della attesa*.

## 5. PORTATORI DI INTERESSE

### 5.1. Gli operatori

Al 31.12.2019 la Cooperativa impiegava n. 65 operatori, invariato rispetto allo scorso anno. Nella tabella a lato le professionalità presenti. 12 maschi e 53 femmine. 8 socio- lavoratori / dipendenti (12%), 4 volontari (6% del totale) e 53 a libera professione (82%).

Alcuni di questi operatori svolgono funzione 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)..

L'età media degli operatori è di 42,5 anni. I maschi sono il 18%, le femmine 82%. I dipendenti / soci lavoratori sono il 12%; l'82 % liberi professionisti e il 6% prestano la loro opera a titolo di volontariato. Gli operatori con laurea o specializzazione sono il 95% del totale. 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.

### 5.2. 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. Il numero degli utenti di Agape è in costante aumento. Nel 2019 il numero totale degli utenti dei servizi è stato di **n. 11.357 con un aumento quindi 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 consultoriali (+36 sul 18) ambulatoriali; si registra invece 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.**

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

Se si considerano alunni e genitori ad accesso indiretto che hanno frequentato i programmi di 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.

**Nella tabella che segue vengono invece indicati l'andamento del numero degli utenti ad accesso diretto dei due consultori e il Comune di provenienza, dal 2002 al 2019. Osserviamo che l'88% dell'utenza proviene dalle Parrocchie socie della Cooperativa: dal Decanato di Treviglio (40 %) e dalla Zona pastorale I della Diocesi di Cremona (48%); il resto (12%) dagli altri Comuni.**

COMUNE	2002-2008	2009-2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Treviglio	2222	2254	1507	1457	1309	1158	1328	1531	1537	1868	1869
Fara Gera D'Adda	357	420	271	244	231	219	175	270	241	277	292
Pontirolo Nuovo	334	325	226	178	194	167	159	197	200	202	196
Castel Rozzone	121	165	118	129	113	129	134	129	106	139	134
Canonica D'Adda	105	98	60	44	69	45	44	73	61	88	54
<b>Tot. Decanato di Treviglio</b>	<b>3139</b>	<b>3262</b>	<b>2182</b>	<b>2052</b>	<b>1916</b>	<b>1718</b>	<b>1840</b>	<b>2200</b>	<b>2145</b>	<b>2574</b>	<b>2545</b>
Caravaggio	243	613	596	692	643	711	834	918	986	1054	1084
Brignano Gera d'Adda	131	248	187	208	204	181	220	219	263	336	332
Calvenzano	128	226	138	164	180	171	202	217	260	259	230
Mozzanica		49	80	113	136	132	158	193	188	222	224
Casirate D'Adda	127	153	159	147	139	119	144	155	149	160	162
Misano di Gera d'Adda	39	100	99	124	121	98	146	141	145	148	145
Fornovo S. Giovanni		115	117	136	128	120	178	175	188	217	184
Vailate		49	41	56	60	60	86	111	103	139	111
Pagazzano		72	56	77	65	57	75	76	97	105	101
Arzago d'Adda		58	55	70	69	66	70	78	79	86	116
Cassano d'Adda		111	52	50	68	63	58	63	66	118	110
Rivolta D'Adda			23	31	35	32	38	34	45	64	131
Agnadello			11	16	15	12	31	28	25	25	31
Antegnate			4	9	26	12	15	11	11	15	11
Calcio			5	6	8	2	9	11	11	14	9

Covo			9	14	7	10	5	10	14	22	15
Fontanella			6	7	7	8	6	9	15	30	15
Pandino			9	7	8	11	7	7	10	10	8
Barbata			2	4	5	2	1	5	0	1	0
Pumenengo			1	0	1	2	0	1	3	6	1
Torre Pallavicina			0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Tot. Zone Pastorali I-II Diocesi di Cremona</b>	<b>668</b>	<b>1794</b>	<b>1650</b>	<b>1931</b>	<b>1925</b>	<b>1869</b>	<b>2283</b>	<b>2462</b>	<b>2658</b>	<b>3031</b>	<b>3021</b>
Arcene	66	90	80	83	72	75	83	112	101	111	113
Lurano		113	107	88	86	79	94	86	114	120	129
Boltiere	14	56	20	18	24	39	23	25	21	42	26
Verdellino		60	34	20	37	31	29	29	25	24	26
Spirano		74	23	46	44	34	41	55	49	53	60
Altri Comuni	1679	638	390	453	470	494	530	647	714	543	434
<b>Tot. Altri Comuni</b>	<b>1759</b>	<b>1031</b>	<b>654</b>	<b>708</b>	<b>733</b>	<b>752</b>	<b>800</b>	<b>954</b>	<b>1024</b>	<b>893</b>	<b>788</b>
<b>TOT. UTENTI</b>	<b>5566</b>	<b>6087</b>	<b>4486</b>	<b>4691</b>	<b>4584</b>	<b>4339</b>	<b>4923</b>	<b>5616</b>	<b>5827</b>	<b>6498</b>	<b>6354</b>

## 6. SODDISFAZIONE UTENTI E OPERATORI

### 6.1. 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%).

item	molto	abbastanza	poco
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**.

## 6.2. Soddisfazione operatori

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**.

## 7. AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2019

Molte e significative le azioni di miglioramento che hanno interessato diverse aree. Nella tabella illustriamo le più significative.

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

## 8. 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 la Amministrazione comunale e gli Istituti Comprensivi di Treviglio e con molte associazioni del territorio (progetto regionale *Bullout*; bando Fe.L.Ce.A.F. Superkalifragilisti, percorsi di formazione nelle scuole con la Ass. Chiara Simone, collaborazione con la Azienda di Formazione della Provincia di Bergamo, Cooperazione Salute...),

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 i rapporti con 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 Fe.L.Ce.A.F. il direttore della cooperativa è **membro del Consiglio di Amministrazione della Fondazione CAMEN di Milano**.

**La Cooperativa, tramite la Federazione regionale, partecipa alla Confederazione Nazionale dei Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana (CFC- Roma), sostenuta dalla Conferenza Episcopale Italiana**

## 9. LA DIMENSIONE ECONOMICA

I ricavi del 2019 ammontano a oltre **€ 1.117.000** con un risultato positivo di **€ 5.020**.

Da segnalare l'aumento delle quote di ammortamento, soprattutto in relazione alla ristrutturazione del *Centro Famiglia* di Treviglio. I locali del consultorio di Caravaggio sono affidati in comodato d'uso alla cooperativa dalla Amministrazione del Santuario.

Contribuisce in modo determinante alla formazione del dato di bilancio, **il sostegno economico garantito dalle parrocchie del Decanato di Treviglio, dalla Diocesi di Cremona e dall'Amministrazione del Santuario di Caravaggio (€ 40.000)**.

Da segnalare inoltre le prestazioni gratuite rese dai volontari dell'Associazione *Centro per la Famiglia*, quantificabili in oltre **€ 40.000** annui.

### ESERCIZIO 2019/2018 AGAPE

	TOTALE 2019		TOTALE 2018		SCOSTAMENTO	
		%		%		%
<b>RICAVI</b>						
Ricavi per prestazioni di servizi	1.067.204	95,55%	994.094	95,80%	73.200	7%
Contributi da Parrocchie	20.000	1,79%	20.000	1,93%	-	0%
Contributi c/esercizio	29.689	2,68%	20.000	1,93%	9.689	48%
Altri ricavi	17	0,00%	2.558	0,25%	2.541	-99%
<b>RICAVO LORDO</b>	<b>1.117.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.036.652</b>	<b>100,00%</b>	<b>80.348</b>	<b>8%</b>
<b>COSTI VARIABILI DI PRODUZIONE</b>						
- Manodopera diretta / Lavoro a progetto	- 87.971	-7,88%	- 78.342	-7,56%	- 9.630	12%
- Prestazioni di terzi diretti alla produzione	- 736.152	-65,90%	- 680.470	-65,64%	- 55.682	8%
- Acquisto mat.prima/di consumo/merci	- 14.769	-1,32%	- 16.038	-1,55%	1.267	-8%
- Spese viaggi e rimborsi spese mdo diretta	- 4.230	-0,38%	- 4.208	-0,41%	- 21	1%
<b>TOTALE COSTI VARIABILI DI PROD.</b>	<b>- 843.121</b>	<b>-75,48%</b>	<b>- 779.056</b>	<b>-75,15%</b>	<b>- 64.066</b>	<b>8%</b>
<b>VALORE AGGIUNTO / MDC</b>	<b>273.879</b>	<b>24,5%</b>	<b>257.596</b>	<b>24,8%</b>	<b>16.282</b>	<b>6%</b>
<b>COSTI DI STRUTTURA</b>						
- Personale di struttura	- 86.388	-7,73%	- 82.212	-7,93%	- 4.177	5%
- Spese legali e consulenze professionali	- 12.063	-1,08%	- 12.800	-1,23%	708	-6%
- Prestazioni di servizi da terzi	- 11.182	-1,00%	- 7.365	-0,71%	- 3.818	52%
- Utenze	- 26.105	-2,34%	- 24.634	-2,38%	- 1.471	6%
- Telefoniche	- 4.300	-0,39%	- 5.882	-0,56%	1.322	-23%
- Manutenzioni ordinarie	- 12.559	-1,12%	- 15.258	-1,47%	2.700	-18%
- Locazioni passive, noleggi e spese condominiali	- 14.561	-1,30%	- 14.670	-1,42%	109	-1%
- Pubblicità e omaggi	- 1.409	-0,13%	- 3.178	-0,31%	1.770	-56%
- Cancelleria e stampati, libri e riviste	- 134	-0,01%	- 233	-0,02%	99	-43%
- Postali e valori bollati	- 197	-0,02%	- 160	-0,02%	- 37	23%
- Assicurazioni	- 4.190	-0,38%	- 3.308	-0,32%	- 882	27%
- Quote associative	- 7.640	-0,68%	- 7.298	-0,70%	- 342	5%
- Oneri bancari	- 4.875	-0,44%	- 4.495	-0,43%	- 380	8%
- Spese varie e generali	- 3.069	-0,27%	- 2.032	-0,20%	- 1.037	51%
- Imposte diverse	- 29.637	-2,65%	- 22.598	-2,18%	- 7.039	31%
- Perdita su crediti	-	0,00%	-	0,00%	-	0%
- Leasing	- 2.013	-0,18%	- 7.451	-0,72%	5.438	-73%
- Ammortamenti	- 46.284	-4,14%	- 43.548	-4,20%	- 2.738	6%
- Irap di struttura	-	0,00%	-	0,00%	-	0%
<b>TOTALE COSTI DI STRUTTURA</b>	<b>- 266.695</b>	<b>-23,88%</b>	<b>- 256.919</b>	<b>-24,78%</b>	<b>- 9.776</b>	<b>4%</b>
<b>REDDITO OPERATIVO</b>	<b>7.184</b>	<b>0,64%</b>	<b>678</b>	<b>0,07%</b>	<b>6.506</b>	<b>960%</b>
<b>GESTIONE FINANZIARIA</b>						
+ Interessi attivi bancari	319	0,03%	208	0,02%	111	53%
<b>TOTALE GESTIONE FINANZIARIA</b>	<b>298</b>	<b>0,03%</b>	<b>236</b>	<b>0,02%</b>	<b>63</b>	<b>27%</b>
<b>RISULTATO GESTIONE CORRENTE LORDO</b>	<b>7.482</b>	<b>0,67%</b>	<b>913</b>	<b>0,09%</b>	<b>6.569</b>	<b>719%</b>
<b>GESTIONE STRAORDINARIA</b>						
Sopravvenienze attive	1.180	0,10%	2.154	0,21%	- 994	-48%
- Minusvalenze patrimoniali	-	0,00%	-	0,00%	-	0%
- Sopravvenienze passive	- 3.622	-0,32%	- 325	-0,03%	- 3.297	1014%
<b>GESTIONE STRAORDINARIA</b>	<b>- 2.462</b>	<b>-0,22%</b>	<b>1.829</b>	<b>0,18%</b>	<b>- 4.290</b>	<b>-235%</b>
<b>RISULTATO DI ESERCIZIO ANTE-IMPOSTE</b>	<b>5.020</b>	<b>0,45%</b>	<b>2.742</b>	<b>0,26%</b>	<b>2.279</b>	<b>83%</b>
- Imposte sul risultato di esercizio	-	0,00%	-	0,00%	-	0%
<b>RISULTATO NETTO DI ESERCIZIO</b>	<b>5.020</b>	<b>0,45%</b>	<b>2.742</b>	<b>0,26%</b>	<b>2.279</b>	<b>83%</b>
	-		-		0	

## SITUAZIONE PATRIMONIALE

ATTIVITA'	01/01/2019		31/12/2019	
	CONSOL.	%	IMPORTO	%
<b>IMMOBILIZZAZIONI:</b>				
10 Immobilizzazioni immateriali lorde	651.004	82,47%	651.004	77,77%
20 - <i>ammortamento immobilizz.immateriali</i>	- 162.979	-20,65%	- 197.034	-23,54%
30 Immobilizzazioni materiali lorde	147.312	18,66%	134.312	16,05%
40 - <i>f.do ammortamento immobilizz. materiali</i>	- 109.181	-13,83%	- 85.409	-10,20%
50 Immobilizzazioni finanziarie	1.292	0,16%	1.292	0,15%
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>527.449</b>	<b>66,82%</b>	<b>504.165</b>	<b>60,23%</b>
<b>RIMANENZE (al netto di fondi svalutaz.):</b>				
Materie prime, sussidiarie e di consumo	-	0,00%	-	0,00%
Prodotti in corso di lavoraz. e semilav.	-	0,00%	-	0,00%
Lavori in corso su ordinazione	-	0,00%	-	0,00%
90 Prodotti finiti e merci	-	0,00%	-	0,00%
100 Anticipi a fornitori di materie	-	0,00%	-	0,00%
<b>TOTALE RIMANENZE</b>	<b>-</b>	<b>0,00%</b>	<b>-</b>	<b>0,00%</b>
<b>CREDITI A BREVE TERMINE:</b>				
110 Clienti	76.412	9,68%	74.862	8,94%
120 Crediti diversi	6.163	0,78%	1.837	0,22%
160 Ratei e risconti attivi	8.232	1,04%	5.594	0,67%
<b>TOTALE CREDITI A BREVE</b>	<b>90.807</b>	<b>11,50%</b>	<b>82.293</b>	<b>9,83%</b>
<b>LIQUIDITA' IMMEDIATE:</b>				
170 Depositi bancari e postali	170.618	21,62%	250.304	29,90%
190 Cassa	473	0,06%	286	0,03%
<b>TOTALE LIQUIDITA' IMMEDIATE</b>	<b>171.091</b>	<b>21,67%</b>	<b>250.590</b>	<b>29,94%</b>
<b>TOTALE ATTIVITA'</b>	<b>789.346</b>	<b>100,00%</b>	<b>837.047</b>	<b>100,00%</b>

PASSIVITA'	01/01/2019		31/12/2019	
	CONSOL.	%	IMPORTO	%
<b>CAPITALE NETTO:</b>				
500 Capitale sociale	6.000	0,76%	6.000	0,72%
510 Riserve	476.567	60,37%	479.226	57,25%
550 Utile (perdita) del periodo	2.742	0,35%	5.020	0,60%
<b>TOTALE CAPITALE NETTO</b>	<b>485.309</b>	<b>61,48%</b>	<b>490.247</b>	<b>58,57%</b>
<b>DEBITI A MEDIO LUNGO TERMINE:</b>				
560 Mutui passivi e finanziamenti a lungo	-	0,00%	23.000	2,75%
570 Fornitori scadenti oltre l'anno	-	0,00%	-	0,00%
580 Finanziamento soci	-	0,00%	-	0,00%
590 Trattamento di fine rapporto	95.224	12,06%	104.819	12,52%
600 Risconti passivi lungo periodo	-	0,00%	-	0,00%
<b>TOTALE DEBITI A MEDIO LUNGO</b>	<b>95.224</b>	<b>12,06%</b>	<b>127.819</b>	<b>15,27%</b>
<b>DEBITI A BREVE TERMINE:</b>				
610 Debiti verso fornitori	161.727	20,49%	170.011	20,31%
620 Effetti passivi	-	0,00%	-	0,00%
630 Debiti tributari	10.392	1,32%	10.168	1,21%
640 Debiti previdenziali	5.840	0,74%	7.590	0,91%
650 Debiti verso banche/factor (castelletto)	-	0,00%	-	0,00%
660 Debiti verso banche (utilizzo fidi di cassa)	-	0,00%	-	0,00%
670 Altri debiti	21.208	2,69%	16.367	1,96%
680 Fondi spese e rischi	-	0,00%	-	0,00%
690 Ratei e risconti passivi	9.647	1,22%	14.846	1,77%
<b>TOTALE DEBITI A BREVE TERMINE</b>	<b>208.813</b>	<b>26,45%</b>	<b>218.981</b>	<b>26,16%</b>
<b>TOTALE PASSIVITA'</b>	<b>789.346</b>	<b>100,00%</b>	<b>837.047</b>	<b>100,00%</b>

## 10. RIPRENDIAMO IL CAMMINO...

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 ginecologhe / 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. Elaborazione del progetto: Neuropsicomotricista a domicilio.
5. Verifica possibilità di convenzionamento per la erogazione delle prestazioni sociosanitarie con Banca di Credito Cooperativo di Treviglio e con la società mutua nazionale di ConfCooperative "Cooperazione Salute".
6. Proseguire con gli accordi di rete con Comune, Istituti Comprensivi di Treviglio e le altre associazioni, finalizzati ai bandi che proseguono nel 2020.
7. Implementazione modulo *Google form* on line per la richiesta interventi di educazione sessuale nelle scuole e la gestione della modulistica.

