



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Bergamo



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

AGAPE

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE



BILANCIO SOCIALE 2020

Vicini alle famiglie, per vocazione, nel tempo della pandemia

1. Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale.....	3
2. La nostra Carta di Identita'	5
2.1. Informazioni generali sulla Cooperativa e sui servizi	5
2.2. Storia, base sociale, contesto di riferimento.....	7
2.3. Scopi e finalità	9
2.4. Valori e politica per la qualità.....	9
2.5. Organigramma	10
3. Governo e strategie	10
3.1. Tipologia di governo	10
3.2. Processi decisionali.....	11
3.3. Modello di organizzazione e controllo	11
4. Le Attività.....	12
4.1. Obiettivi di miglioramento 2020	12
4.2. I consultori familiari	12
4.2.1. AREA SANITARIA	12
4.2.2. AREA PERCORSO NASCITA	13
4.2.3. AREA PSICOSOCIALE.....	13
4.2.4. AREA FORMAZIONE	15
4.3. Il Centro di Psicoterapia Integrato	17
4.4. Fondo di Solidarietà Familiare	18
4.5. "Parole Giovani": lo Spazio Adolescenti con Risorsa Sociale	18
4.6. Altri progetti.	19
5. Area Risorse Umane e Formazione	20
6. Portatori di interesse	20
6.1. Gli operatori	20
6.2. Gli utenti	21
7. Soddisfazione utenti e operatori	22
7.1. Soddisfazione Utenti	22
7.2. Soddisfazione operatori	23
8. Azioni di Miglioramento 2020	23
9. Il lavoro di rete.....	24
10. La Dimensione Economica.....	24
11. Ripartire.....	27

IL BILANCIO SOCIALE 2020 È STATO APPROVATO DALL'ASSEMBLEA DEI SOCI DELLA COOPERATIVA AGAPE

IL 18 GIUGNO 2021

Vicini alle famiglie, per vocazione, nel tempo della pandemia

Il 2020 è stato un anno difficile e complesso. Le conseguenze della pandemia da coronavirus si sono fatte sentire ad ogni livello: influenzando le condizioni psicologiche delle persone e delle famiglie, a livello economico e sociale, nel campo del lavoro e della istruzione. Operatori ed utenti sono stati toccati, in vario modo, dagli effetti della pandemia.

Non interessa in questo contesto entrare nel dettaglio degli effetti della emergenza sanitaria, quanto evidenziare l'impatto sulle attività della cooperativa e sulle risposte che si sono elaborate, in coerenza con le disposizioni nazionali e regionali. La cooperativa Agape ha affrontato la situazione con determinazione e flessibilità, mettendo in campo risorse e mezzi per assolvere la propria missione: **essere vicino alle famiglie anche in questo momento difficile.**

Le componenti di governo della cooperativa hanno seguito quotidianamente l'evolversi dell'emergenza, mantenendo costantemente informati operatori ed utenti e adottando tutte le misure di prevenzione previste dalle autorità sanitarie.

I consultori di Treviglio e Caravaggio e il Centro Privato, seppure riducendo l'attività, sono rimasti aperti.

Gli ambulatori ostetrico-ginecologici dei due consultori hanno continuato a seguire in presenza le utenti per urgenze e ad effettuare visite ed ecografie alle donne in gravidanza e nel post-parto. Sono proseguiti in presenza anche i primi colloqui ostetrici. Trasferiti in remoto invece gli incontri di gruppo nei servizi - per evitare assembramenti - gli interventi nelle scuole e le attività del percorso nascita.

Anche gli operatori del Centro Privato e delle aree psicosociali dei consultori hanno attivato modalità on line e/o telefoniche di consultazione, per gli utenti che lo desideravano, secondo le indicazioni fornite da Regione Lombardia e ATS Bergamo.

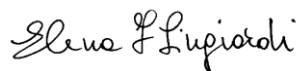
È stato attivato un call centre di aiuto psicologico allo scopo di sostenere gli operatori della sanità, le persone e i neo-genitori che sentivano il bisogno di condividere sentimenti di paura per sé e per i propri cari, di gestire ansia e stress e, in casi purtroppo frequenti, di affrontare il lutto e il dolore per la perdita di una persona cara.

A fine anno registriamo inevitabilmente un calo di utenti e attività. Tuttavia il budget a contratto è stato "speso" interamente a favore degli utenti e il bilancio chiude in positivo. Un risultato straordinario.

Grazie a tutti gli operatori e volontari della nostra Cooperativa che hanno continuato ad **"essere presenti e vicini alle famiglie"** nelle diverse forme; hanno saputo concretizzare Agape come luogo di ascolto e sostegno, presidio per la maternità, espressione di prossimità.

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 F. Lingiardi**

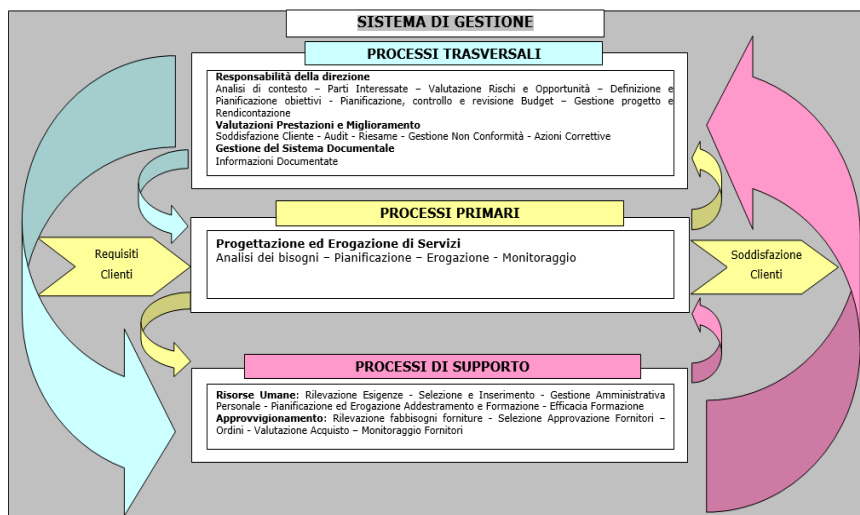


1. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

L'attività della Cooperativa è organizzata sulla base del **Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)**; 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. Agape aderisce al **"Multisito" di CSA COESI**. CSA COESI supporta le singole cooperative sociali aderenti, nella gestione e nell'aggiornamento del sistema stesso; rimane un riferimento per lo sviluppo e il mantenimento attivo del sistema Qualità, conforme alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015. In particolare l'adesione al multisito, permette alla cooperativa di gestire i processi di monitoraggio in modo coordinato e omogeneo, attraverso l'utilizzo del "portale qualità" www.qualitacoesi.com.

Il documento base per la gestione della Qualità è il **Documento di Sistema**.

Nello schema “sistema di gestione”, rappresentato a lato, vengono individuati e definiti, in sintesi, i processi che costituiscono il SGQ dell’organizzazione. I flussi definiscono le responsabilità e le modalità di gestione dei processi aziendali in conformità alla norma di riferimento. Le attività della Cooperativa Agape sottoposte al SGQ sono **“la progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari**



integrati: Consultorio familiare e Centro di Psicoterapia”. Sono conseguentemente soggetti al SGQ e alla Certificazione ai sensi della Norma ISO 9001:2015 anche tutti i processi “di supporto” sinergici all’efficacia dei processi primari, come descritto nella immagine.

La Politica per la Qualità è riportata in un apposito documento **Valori e politica per la Qualità della Coop. AGAPE**, riesaminata ogni volta che intervengano modifiche negli indirizzi, nelle strategie generali o nel contesto di mercato in cui opera la Cooperativa. Il CdA della Cooperativa riconosce l’importanza di definire, documentare, diffondere e verificare la comprensione dei valori e delle linee generali che orientano la vita e lo sviluppo della Cooperativa stessa; tali valori e linee generali esprimono la Politica per la qualità a cui tutto il personale deve fare riferimento nello svolgimento delle attività. Finalità e valori di riferimento sono, per un’impresa sociale, aspetti fondamentali che devono guidare l’agire quotidiano. Diventa quindi necessario che siano resi noti da parte dell’organizzazione e conosciuti e condivisi da tutti i soci ed operatori. Il documento è pubblicato sul sito, disponibile presso la direzione e distribuito e presentato a tutti gli operatori e volontari dei diversi Servizi ed Aree, i quali vengono aggiornati ogni volta che intervengano delle modifiche.

I dati raccolti e sistematizzati nel Bilancio Sociale esprimono dunque i contenuti dei documenti SGQ e sono il frutto della rielaborazione del **Riesame della Direzione**, il documento del Sistema Qualità, approvato dal Consiglio di Amministrazione, che presenta il resoconto della attività dell’anno trascorso e le prospettive per l’anno in corso. Nel **Riesame della Direzione** troviamo tutti gli elementi che vanno a comporre il Bilancio sociale: i cambiamenti intercorsi nella organizzazione, l’analisi del contesto, la soddisfazione di utenti ed operatori, i progressi negli obiettivi della qualità fissati per l’anno, le performance dei processi e la conformità dei prodotti e dei servizi offerti. Troviamo inoltre le non conformità e le azioni correttive, i risultati del monitoraggio costante della attività, delle misurazioni e degli audit degli enti di controllo (certificazione qualità, vigilanza ATS Bergamo, revisione ConfCooperative). Vengono descritte le performance dei fornitori e il loro monitoraggio, oltre alla adeguatezza delle risorse e le azioni volte a gestire rischi ed opportunità. Infine si delineano le opportunità di miglioramento dei diversi servizi e progetti e, in fase di output, gli obiettivi di miglioramento per l’anno successivo.

Il **Bilancio Sociale 2020** illustra pertanto il lavoro svolto nel 2020 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. Viene messo a disposizione delle realtà interessate. Ai soci, ai volontari, 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

2.LA NOSTRA CARTA DI IDENTITA'

2.1. Informazioni generali sulla Cooperativa e sui servizi

AGAPE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE	
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 N° matricola ConfCooperative 53533</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>amministrazione@centrofamiglia.org</i>
PEC	<i>agape.soc.coop.soc@legalmail.it</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 Consulitori Familiari di Ispirazione Cristiana *CoonfCooperative – Unione di Bergamo *CSA -COESI SERVIZI Bergamo</i>



CONSULTORI FAMILIARI PRIVATI ACCREDITATI		
	UNITA' DI OFFERTA CONSULTORIO FAMILIARE "CENTRO PER LA FAMIGLIA"	UNITA' DI OFFERTA CONSULTORIO FAMILIARE "PUNTO FAMIGLIA"
<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>segreteria@centrofamiglia.org</i>	
<i>PEC</i>	<i>agape.soc.coop.soc@legalmail.it</i>	
<i>Sito internet</i>	<i>www.centrofamiglia.org</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>	

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

Sistema Socio Sanitario



INFO: 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>Prescribed by DIA - ASL di Bergamo - giugno 2012</i>
Telefono	<i>0363 303638</i>
Cellulare	<i>377 9687981</i>
Email	<i>agape@centrofamiglia.org</i>
PEC	<i>agape.soc.coop.soc@legalmail.it</i>
Sito internet	<i>www.centrofamiglia.org</i>
Certificazione di Qualità	<i>Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - N. 22182/10/S DEL 25/10/2010 Ente Certificatore: RINA</i>

2.2. Storia, base sociale, contesto di riferimento

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 il 30 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 accredita 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 a disposizione 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 è sostenuto dalla **Fondazione Istituti Educativi di Bergamo**.

I soci, al 31.12.2020, 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’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).

La cooperativa Agape si colloca nella città di Treviglio con circa 30 mila abitanti, a forte vocazione agricola, artigianale e con la presenza dagli anni ‘60 di piccole e grandi industrie. Negli ultimi anni, il territorio ha sentito fortemente la crisi delle fabbriche e delle maestranze. Tuttavia, la collocazione di Treviglio (tra Bg, Bs, Mi, Cr), la presenza di servizi di trasporto (ferrovia MI-BS-VR-VE), dell’Ospedale, di Istituti scolastici statali e paritari del I e del II Ciclo (tecnici, professionali, licei e formazione professionale) hanno attratto fortemente nuovi nuclei famigliari.

Il territorio è a forte processo immigratorio, con la presenza di cittadini di varia provenienza, livello culturale, etnia, lingua e religione (da circa 1800 cittadini stranieri nel 2004 a 3800 nel 2018 -dati Istat Comune Treviglio; nelle scuole statali media del 22% di alunni con cittadinanza non italiana; media nazionale 14% -dati MIUR).

Accanto alla crescita della città, della rete stradale urbana ed extraurbana, alla crescente presenza di popolazione giovane attiva, sono aumentate, con la ricchezza di manodopera, culturale e di infrastrutture del territorio, alcune problematiche relative per esempio all’integrazione o a fenomeni di marginalità (ludopatia, alcol, sostanze stupefacenti; si vedano per es. le ricerche dell’ATS BG e i dati della Provincia sulla ludopatia; consumo di gioco pubblico d’azzardo nella provincia: da 356 milioni e 790 mila euro a 1 miliardo e 573 milioni di euro dal 2005 al 2012 –sito web Comune di Bergamo).

A fronte di una complessità notevolmente aumentata dal punto di vista della popolazione e dell’assetto urbano, Treviglio e il suo territorio hanno dovuto far fronte a urgenze sociali. Molti gli interventi di sostegno delle istituzioni a seguito per esempio di ricerche in provincia e territoriali che hanno evidenziato una significativa incidenza sulla popolazione di fenomeni di disagio che hanno richiesto progetti a prevenzione in collaborazione con la Polizia di Stato, la Provincia, l’Amministrazione comunale. Nel settore delle politiche giovanili e della Pastorale scolastica, particolare attenzione è stata data alla popolazione della fascia dell’adolescenza, al fine di prevenire fenomeni di devianza verso la marginalità e di disagio sociale.

Alla dimensione di crisi in cui sono naturalmente immessi i ragazzi di ogni dove, si aggiunge una dimensione data dal contesto cittadino, dall’essere Treviglio una città: "le città contemporanee sono l'arena dei processi globali. (...)le città contemporanee sono (...) un tessuto capace di tenere insieme molteplici eterogeneità in un'unica trama, che non ha nulla di statico, ma si muove incessantemente, dando luogo a inedite metamorfosi, passando attraverso tensioni, scontri, conflitti". (*Anna Lazzarini, il mondo dentro la città. Teorie e pratiche della globalizzazione, Bruno Mondadori, Milano 2013*).

Dunque, se vogliamo cogliere l'occasione che c'è nella città di Treviglio, è necessario lavorare affinché le possibilità date dalla dimensione della città permettano di tenere le trame protettive e generative della comunità: "Comunità è un modo di relazionarsi, di ritrovarsi in prossimità, (...) La comunità inizia da un movimento di esposizione e generosità, da un "passo lungo ed asimmetrico". (*Ivo Lizzola, Le professioni sociali e la cura della vita comune*).

2.3. 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.

2.4. 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.

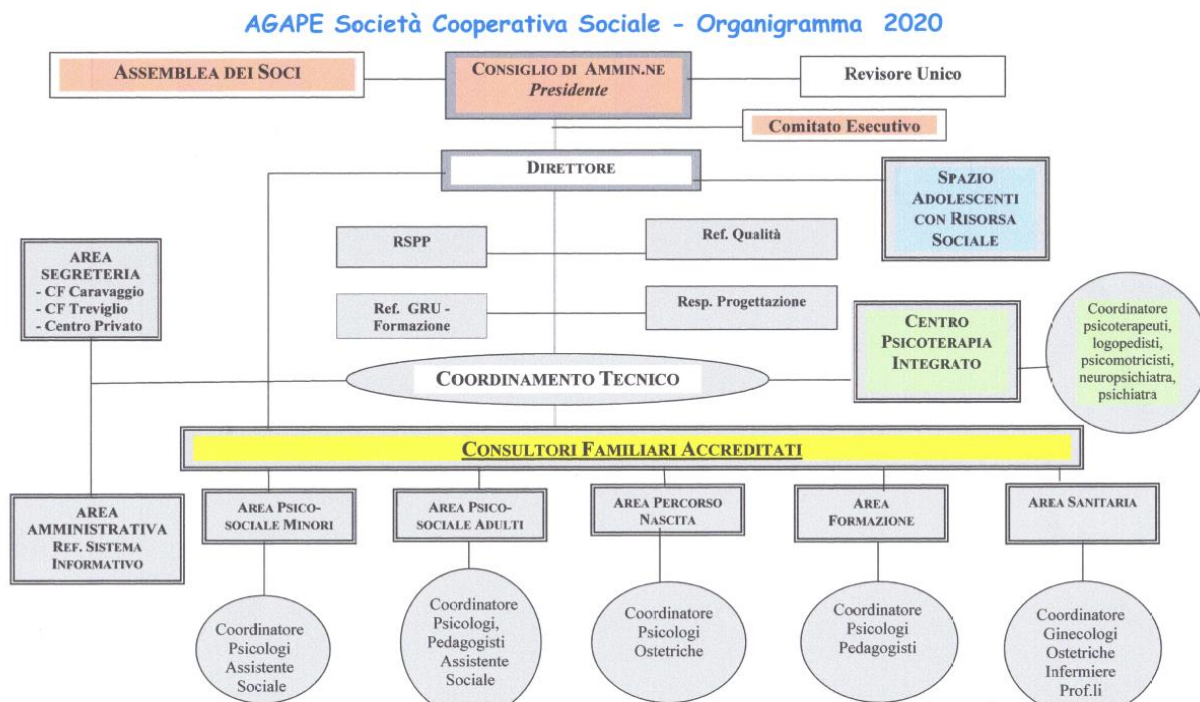
- **Relazione e coordinamento con i servizi del territorio.** L'azione si colloca all'interno della rete dei servizi sociali e sanitari del distretto. Per questa ragione viene perseguito un sempre maggiore radicamento e collegamento con gli altri servizi socio-educativi e sanitari del territorio, sia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

2.5. Organigramma



3. GOVERNO E STRATEGIE

3.1. 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.

L'Assemblea dei Soci del 25 giugno 2020 ha provveduto, a norma dello Statuto, alla nomina degli Amministratori per il triennio 2020-2022:

- 1) **Corna Agnese**, socio-lavoratore, della Diocesi di Milano;
- 2) **Facchinetti don Antonio**, formatore e consulente etico della Cooperativa, della Diocesi di Cremona;
- 3) **Galimberti don Umberto**, Decano del decanato di Treviglio e Responsabile della Comunità pastorale "S. Giovanni XXIII" di Canonica D'Adda, della Diocesi di Milano;
- 4) **Galimberti Lucia**, assistente sociale, della Diocesi di Cremona;

- 5) **Lanzeni don Angelo**, Parroco della Parrocchia "SS. Fermo e Rustico" di Caravaggio, della Diocesi di Cremona;
- 6) **Lingiardi Elena**, docente di Scuola Secondaria di Secondo Grado, della Diocesi di Cremona,
- 7) **Ferrari Mons. Amedeo**, rettore Santuario S. Maria del Fonte di Caravaggio, della Diocesi di Cremona.
- 8) **Mascheroni Ireneo**, diacono permanente, direttore della Cooperativa, della Diocesi di Milano;
- 9) **Nissoli Ivan**, operatore Caritas Ambrosiana, della Diocesi di Milano.

Il 6 luglio 2020 il Consiglio ha confermato Presidente la Prof.ssa Lingiardi Elena Fernanda e Vice-Presidente don Umberto Galimberti; amministratore delegato e direttore della cooperativa il diacono Dr. Ireneo Mascheroni. Il Consiglio ha inoltre confermato la istituzione del **Comitato Esecutivo della Cooperativa Agape** composto da sei membri nelle persone dei Consiglieri: **Lingiardi Elena, Corna Agnese, Facchinetti don Antonio, Galimberti Lucia, Mascheroni Ireneo e Nissoli Ivan**.

Consiglio e Comitato, nel 2020, si sono riuniti 6 volte; la partecipazione media dei Consiglieri è stata superiore all' 80%.

3.2. 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 periodicamente 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. 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. Nel 2020 il direttore è stato inoltre nominato Covid Manager per la 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 Consulteri 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.

3.3. 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 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 *mission*, valori e 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.

4. LE ATTIVITÀ

4.1. Obiettivi di miglioramento 2020

Gli obiettivi sono stati monitorati nel corso dell’anno attraverso il *Piano di Azione e di Miglioramento Continuo - PdQ 2020*, al quale si rimanda per una descrizione puntuale delle azioni svolte. Qui si registrano in sintesi i risultati raggiunti e le criticità.

1. Implementazione del percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica

L’obiettivo è stato oggetto di riflessione nel corso dell’anno. La emergenza sanitaria ha assorbito molte energie delle operatrici dell’area nascita che hanno trasferito molte attività on line. Alcune ostetriche hanno seguito specifici momenti di formazione presso il reparto di Ostetricia e Ginecologia dell’Ospedale di Treviso. Per il momento l’obiettivo viene sospeso in attesa di raccordi con gli altri consultori federati per adottare una modalità condivisa.

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

È stato avviato il servizio, un sabato al mese. Nonostante le chiusure imposte dalla pandemia, i risultati sono più che soddisfacenti, come la soddisfazione delle utenti. Ecografia mammaria bilaterale n° 5; visita senologica n° 3; visita senologia + eco mammaria bilaterale n° 54.

3. Azioni di contrasto alla diffusione del Coronavirus nei servizi della Cooperativa Agape.

La pandemia da coronavirus scoppiata nel mese di marzo, ha provocato la sensibile riduzione delle attività anche nei servizi della cooperativa, e costretto ad una revisione del Piano della Qualità approvato a febbraio. Da qui la necessità di un aggiornamento e verifica del piano ad ottobre e l’introduzione di un nuovo obiettivo: il monitoraggio della pandemia, il riflesso sull’organizzazione dei servizi della cooperativa; le azioni di contrasto all’espandersi della epidemia tra utenti ed operatori. Come ampiamente illustrato nei punti precedenti.

4.2. I consultori familiari

4.2.1. AREA SANITARIA

	AREA SANITARIA - CONSULTORIO TREVIGLIO	2005- 2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
CONSULTORIO TREVIGLIO	Visite ginecologiche	10076	1448	1370	1044	1158	1392	1678	1787	1569
	Visite ostetriche		629	690	709	672	848	968	930	1080
	Ecografie ginecologiche	3563	857	865	617	749	884	984	1042	1046
	Ecografie ostetriche		80	91	94	87	122	130	138	168
	Pap-test e tamponi	8471	1424	1404	1175	1283	1333	1323	1354	994
	Controllo esami e altro		81	62	54	37	98	88	157	119
	Totale Treviso	22110	4519	4482	3693	3986	4677	5171	5408	4976
CONSULTORIO CARAVAGGIO	Visite ginecologiche	6074	1251	1270	1293	1411	1509	1586	1558	1137
	Visite ostetriche		708	716	669	694	792	703	572	686
	Ecografie ginecologiche	2686	754	773	730	836	881	851	875	661
	Ecografie ostetriche		122	116	94	119	133	111	93	120
	Pap-test e tamponi	3479	1187	1175	1101	1256	1242	1310	1222	898
	Controllo esami e altro		92	68	41	46	103	132	133	93
	Totale Caravaggio	12239	4114	4118	3928	4362	4660	4693	4453	3595

Nell’Area Sanitaria, che riguarda l’attività svolta nei due ambulatori ostetrico-ginecologici, operano 16 figure professionali: 10 ginecologhe, 3 ostetriche e 3 infermiere professionali. Il servizio è reso in prevalenza al mattino.

Le prestazioni totali registrano un calo del 13% a causa delle chiusure imposte dalla pandemia. Come si è ricordato, nella fase di emergenza, le ginecologhe e le ostetriche hanno continuato a seguire le donne in gravidanza e le urgenze.

4.2.2. AREA PERCORSO NASCITA

Attività Area Nascita 2020	2016	2017	2018	2019	2020
Primo colloquio ostetrico	197	384	349	380	357
Corsi di Accompagnamento alla Nascita (CAN)	12	122	126	119	122
Incontri massaggio infantile	5	6	40	20	15
Visite domiciliari	114	139	179	160	175
Menopausa	2	10	7	4	0
Tecniche di rilassamento	3	21	20	24	23
Gestione del dolore - travaglio	3	16	23	18	8
Ginnastica post parto	3	12	17	19	8
Riabilitazione pavimento pelvico	4	20	20	33	27
Sessualità dopo gravidanza	1	3	3	0	0
Tappe evolutive	3	3	4	4	5
Distacco	2	3	4	5	4
Svezzamento	4	7	5	5	6
Spazio mamma/bambino	69	122	157	101	140
Il sonno e il pianto	0	0	0	4	3
Arriva un fratellino					1
Portare i bimbi in fascia					1
	422	868	954	896	895

Nella tabella vengono illustrate le attività realizzate dall'area presso i CF di Caravaggio e Treviglio.

A partire da febbraio 2020, a causa della pandemia da Covid-19, si è dovuto riprogrammare le attività dell'area al fine di poter sostenere ed offrire alle mamme,

ai papà ed ai loro piccoli, formazione e sostegno continuo. Per questo si sono proposti tutti i corsi in modalità on-line, così come le visite domiciliari, lo spazio mamma-bambino e le consulenze psicologiche.

Le utenti provengono per la grande maggioranza dai comuni di Treviglio e Caravaggio e dai paesi limitrofi, tramite il "passaparola". Anche per questo motivo abbiamo mamme provenienti da paesi che non appartengono all'ambito di Treviglio.

4.2.3. AREA PSICOSOCIALE

PRESTAZIONI AREA PSICOSOCIALE	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2109	2020
TOTALE TREVIGLIO	3545	3794	3639	3796	3517	3928	4082	3732
TOTALE CARAVAGGIO	1561	1875	2395	2236	2265	2161	1938	2020
TOTALE TREV +CARAV	5106	5669	6157	6032	5782	6089	6031	5752

CONSULTORIO TREVIGLIO Prestazioni (Codici DGR 6131/2016)	AREA PSICOSOCIALE ADULTI							AREA PSICOSOCIALE MINORI					
	2013-2014	2015-2016	2017	2018	2019	2020	2013-2014	2015-2016	2017	2018	2019	2020	
visita colloquio	1	10	1	1	3		4	3	3	2	1	3	
colloquio di accoglienza e orientamento	101	646	595	278	353	440	276	580	919	414	508	302	363
colloquio di consultazione	102	1094	903	440	537	533	477	1718	1269	586	726	597	517
colloquio di valutazione	103	13		3	13	19	17	355	620	332	343	333	300
colloquio di sostegno	104	1289	1382	630	645	843	827	570	732	368	351	524	476
consulenza familiare	202	69	59	50	98	73	47	147		8	4		2
mediazione familiare	201	15	39	18	7	10	15						8
attività con altri enti in sede	801	1	5	3	1	2	6	322	387	167	124	153	90
attività con altri enti fuori sede	802	5	3	6	3	1	2	46	11	7	8	12	10
relazioni complesse adozioni	301	1	2		1			20	8	2	3	3	1
osservazione, test	006	6			3	6	2	437	497	173	180	215	151
psicoterapia singolo/coppia	701			13	14	12	119			16	3		23
TOTALE TREVIGLIO		3149	2989	1441	1676	1942	1788	4199	4446	2076	2252	2140	1944

CONSULTORIO CARAVAGGIO		AREA PSICOSOCIALE ADULTI						
Prestazioni (Codici DGR 6131/2016)		2008-2012	2013-2014	2015-2016	2017	2018	2019	2020
visita colloquio	1	848	12	2	2		1	2
colloquio accoglienza e orient.to	101		590	978	431	360	291	315
colloquio di consultazione	102	4397	1121	1439	679	631	582	559
colloquio di valutazione	103			2			1	19
colloquio di sostegno	104		1586	2059	937	954	889	885
consulenza familiare	202		126	119	186	201	154	127
mediazione familiare	201		10	22	11	5	9	11
attività con altri enti in sede	801			5		1		4
attività con altri enti fuori sede	802			3	2	2	1	3
relazioni complesse adozioni	301	13		2	1			
osservazione, test	006	126				2	1	
psicoterapia singolo/coppia	701				16	5	9	95
TOTALE CARAVAGGIO		5384	3436	1875	2265	2161	1938	2020

...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 7 psicologi-psicoterapeuti, 1 psico-pedagogista /mediatore familiare, 1 assistente sociale e 1 consulente etico e 3 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 anno, da parte del coordinatore dell'area, viene effettuata la Valutazione Operatori, attraverso colloqui individuali, finalizzati a raccogliere elementi progettuali e criticità. Nel corso dei colloqui di valutazione 2020 si è fatto un bilancio del lavoro svolto sia in modalità in presenza che on line.

Nel corso del 2020 è stato mantenuto il lavoro di équipe e supervisione mensile per i tirocinanti delle scuole di specializzazione, che si sono integrati nell'équipe multidisciplinare e hanno consentito di ampliare l'offerta di percorsi di sostegno, accorciando i tempi di attesa per l'utenza.

Nel 2020 è stato confermato il budget della assistente sociale ed aggiunto uno spazio settimanale per la accoglienza telefonica.

Valutazione dell'efficacia dell'intervento. A conclusione dell'intervento, al momento della chiusura della cartella, ogni operatore effettua una valutazione dell'esito del lavoro svolto con l'utente. Questo approccio risponde alla esigenza di "valutare le prestazioni", come prescritto dalla norma ISO 9001:2015 (punto 9.) per valutare il grado di efficacia dell'intervento e la soddisfazione dell'utente. Nel corso del 2020 sono state chiuse n. 172 cartelle di utenti dell'area psicosociale adulti. Gli esiti degli interventi registrano una **valutazione positiva nel 78 % dei casi**. Si considera esito positivo quando gli obiettivi prefissati, a giudizio dell'utente e dell'operatore, sono stati raggiunti in modo completo, oppure quando è stato fatto un invio ad altro servizio (CF, CPS, SST, psicoterapia esterna...), in linea con gli obiettivi stabiliti. Si considera **esito negativo (22% dei casi)** quando il paziente abbandona il percorso, non si presenta dopo il primo colloquio filtro, o si valuta la richiesta inadeguata o non si accetta un invio in linea con gli obiettivi stabiliti.

...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 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 DSA del Centro Privato Agape.

L'avvio della modalità on line in considerazione della fascia d'età della utenza è stato più difficoltoso; durante il lockdown si sono mantenute le prestazioni on line più urgenti.

L'équipe dell'Area Psicosociale è composta attualmente da 9 psicologi-psicoterapeuti, 1 assistente sociale e uno specializzando. Le ore di équipe sono rimaste invariate rispetto allo scorso anno, per un totale di 40 ore, svolte a cadenza quindicinale. Le ore di budget, assegnate ad ogni operatore all'inizio dell'anno, sono rimaste sostanzialmente invariate.

Ogni anno da parte del coordinatore d' area viene effettuata la Valutazione Operatori, attraverso colloqui individuali, finalizzati a raccogliere elementi progettuali e criticità. Nel corso dei colloqui di valutazione 2020 si è fatto un bilancio rispetto al proprio posizionamento all'interno della équipe e nell'ottica dell'investimento futuro anche su casistiche provenienti da servizi specialistici (NPI, Tutela...)

È stato ulteriormente sviluppato il raccordo con gli enti del territorio, attraverso incontri specifici e la stesura di bozze di collaborazione tra enti (Tutela e UONPIA).

Nel 2020 è stato confermato il budget della assistente sociale ed aggiunto uno spazio settimanale per la accoglienza telefonica.

Valutazione dell'efficacia dell'intervento. A conclusione dell'intervento, al momento della chiusura della cartella, ogni operatore effettua una valutazione dell'esito del lavoro svolto con l'utente. Questo approccio risponde alla esigenza di "valutare le prestazioni", come prescritto dalla norma ISO 9001:2015 (punto 9.) per valutare il grado di efficacia dell'intervento e la soddisfazione dell'utente. Nel corso del 2020 sono state chiuse n. 35 cartelle di utenti dell'area psicosociale minori. **La valutazione degli esiti è positiva nel 49% dei casi. Anche per l'area minori si considera esito positivo quando gli obiettivi prefissati, a giudizio dell'utente e dell'operatori, sono stati raggiunti in modo completo, oppure quando è stato fatto un invio ad altro servizio (CF, NPI, SST, psicoterapia esterna...), in linea con gli obiettivi stabiliti. Hanno avuto esito negativo il 51% dei casi analizzati:** perché il percorso non è stato portato a termine, oppure l'utente non si presenta dopo il colloquio. 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.

4.2.4. AREA FORMAZIONE

Programmi educazione alla salute						
Percorsi di educazione alla affettività e sessualità						
Riepilogo 2002-2020						
	CF Treviglio		PF Caravaggio		Totale	
Anno	Corsi	Utenti	Corsi	Utenti	Corsi	Utenti
2002-2008	295	7370			295	7370
2009	50	1541	10	282	60	1823
2010	47	1538	12	414	59	1952
2011	49	1633	12	405	61	2038
2012	41	1379	10	321	51	1700
2013	138	2281	47	1139	185	3420
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
2018	99	2199	114	2328	213	4527
2019	131	2795	113	2208	244	5003
2020	86	2001	97	1992	183	3923
Totale	1422	33444	910	19229	2332	52603

I percorsi di educazione affettiva e sessuale rivestono il cuore dei corsi proposti dal consultorio. Nel corso del 2020 sono stati realizzati molti corsi nelle scuole del territorio. Alcune scuole, fin dal primo lockdown hanno chiesto l'erogazione dei corsi in modalità a distanza.

Queste richieste sono aumentate nel corso dell'autunno 2020. Oltre alle scuole diversi oratori e comunità pastorali hanno usufruito, durante l'estate, di diversi percorsi per i propri ragazzi incentrati principalmente sulle emozioni e sulla rilettura dei mesi vissuti a inizio pandemia. **L'area ha realizzato percorsi formativi come previsto dal budget a disposizione per il 2020.**

Lavorano sull'area Formazione 6 operatori (psicologi e psicopedagogisti) con formazione specifica rispetto a titoli e competenze per operare nell'ambito dell'educazione affettiva e sessuale.

L'équipe ha mantenuto una partecipazione costante e attiva durante gli incontri mensili, ha mostrato una grande motivazione nel confronto con stimoli nuovi, tesi ad incontrare maggiormente le esigenze educative emergenti, raggiungendo un ottimo grado di collaborazione reciproca (attraverso momenti di autoformazione e confronto per aggiornare e rivedere le proposte formative ad alunni, genitori, insegnanti, educatori).

Una particolare attenzione è stata data alla formazione dell'équipe, attraverso l'inserimento di momenti formativi all'interno della stessa o di analisi di caso. Ciò ha permesso di riprogettare alcuni dei percorsi che vengono svolti nelle scuole primarie e secondarie di primo grado e negli oratori. Inoltre a causa dell'emergenza pandemica del 2020 l'équipe è stata impegnata fin dal mese di marzo a riprogettare in modalità on line tutti i percorsi nelle scuole e gli eventi formativi promossi per genitori e adulti.

Attraverso momenti di studio, lavoro e confronto sono stati ridefiniti alcuni obiettivi e alcune metodologie per offrire corsi formativi maggiormente adeguati ai bambini, ai ragazzi e agli adulti. L'équipe, attraverso i singoli operatori, si è fatta anche carico di alcuni casi critici emersi durante gli incontri nelle scuole che sono stati prontamente riportati agli insegnanti in quanto referenti educativi dell'istituzione scolastica.

Inoltre l'équipe di lavoro si è impegnata nella riproposizione dei corsi per genitori **"Officina Genitori"** implementando i corsi esistenti e inserendo nuove tematiche da proporre agli adulti. Inoltre, anche in questo anno, sono stati realizzati diversi incontri per genitori (Insieme per Cambiare" e "Crescere Insieme") nei momenti di passaggio tra i diversi ordini scolastici.

Rispetto agli scorsi anni sono stati introdotti nuovi corsi per genitori sul tema della morte e della quarantena.

Percorsi di educazione alla affettività e sessualità – Le scuole coinvolte nel 2020		
Scuola Primaria	Scuola Secondaria di I grado	Scuola Secondaria di II grado
ISTITUTO COMPRESIVO "De Amicis" DI TREVIGLIO ❖ Primaria "De Amicis" Treviglio (3 classi V) ❖ Primaria "De Amicis" (1 classe IV)	ISTITUTO COMPRESIVO DI COLOGNO AL SERIO ❖ Cologno al Serio (5 classi II)	LICEO "DON MILANI" di ROMANO DI LOMBARDIA ❖ 14 classi II ❖ 14 classi III
ISTITUTO COMPRESIVO di ARCENE ❖ Primaria di Castel Rozzone (1 classe V) ❖ Primaria di Lurano (2 classi V) ❖ Primaria di Arcene (2 classi V) ❖ Primaria di Pognano (1 classe V)	ISTITUTO COMPRESIVO DI SPIRANO ❖ Brignano (2 classi II)	ISTITUTO "ZENALE" DI TREVIGLIO ❖ 2 classi II
ISTITUTO COMPRESIVO MASTRI CARAVAGGINI DI CARAVAGGIO ❖ Primaria di Caravaggio "Merisi" (5 classi V) ❖ Primaria di Vidalengo (1 classe V)	ISTITUTO COMPRESIVO DI CASIRATE D'ADDA ❖ Casirate (2 classi III) ❖ Calvenzano (2 classi III)	ITIS "ARCHIMEDE" DI TREVIGLIO ❖ 6 classi I ❖ 4 classi II
ISTITUTO COMPRESIVO DI CISERANO ❖ Primaria di Boltiere (3 classi V)	SCUOLA MEDIA STATALE "CAMERONI" ❖ Treviglio (6 classi III e 6 classi II)	LICEI "COLLEGIO DEGLI ANGELI" E FACCHETTI DI TREVIGLIO ❖ 2 classi II
COLLEGIO DEGLI ANGELI - ISTITUTO FACCHETTI DI Treviglio ❖ Treviglio (1 classi V)	SCUOLA MEDIA PARITARIA "LA SORGENTE" ❖ Caravaggio (2 classi III e 2 classi I)	ISTITUTO "OBERDAN" DI TREVIGLIO ❖ 14 classi II
IL CONVENTINO DI CARAVAGGIO ❖ Caravaggio (2 classe V)	ISTITUTO COMPRESIVO di ARCENE ❖ Lurano (2 classi III)	ISTITUTO AGRARIO "CANTONI" DI TREVIGLIO ❖ 6 classi II
ISTITUTO COMPRESIVO DI CASIRATE ❖ Primaria di Arzago (1 classe V) ❖ Primaria di Casirate (2 classi V) ❖ Primaria di Calvenzano (2 classi V)		
ISTITUTO COMPRESIVO DI BARIANO ❖ Primaria di Pagazzano (1 classe V) ❖ Primaria di Morengo (1 classe V)		
ISTITUTO COMPRESIVO DI COVO ❖ Primaria di Fontanella (2 classi V)		

4.3. Il Centro di Psicoterapia Integrato

CENTRO PRIVATO TOTALE PRESTAZIONI ANNO 2020	N° PRESTAZIONI
CONSULENZA E VALUTAZIONE PSICOLOGICA	520
Cons. individuale adulti su problemi psic.	298
Consulenza genitoriale su problemi psic.	11
Consulenza alla coppia e familiare su problemi psic.	1
Valutazione disturbi specifici dell'apprendimento	208
psicomotricista/logopedista/psicologo	2
PSICOTERAPIA	940
Psicoterapia individuale adulti o minori	701
Psicoterapia di coppia	94
Sostegno genitoriale	70
Riabilitazione DSA con psicologa	74
Incontro operatore esterno	1
ALTRE PRESTAZIONI	2202
Valutazione logopedica/relazioni	139
Terapia del linguaggio	1197
Riabilitazione DSA per logopedista	11
pacchetto valutazione cognitiva	1
Valutazione neuropsicomotoria/relazioni	44
Terapia neuropsicomotoria	291
Incontri insegnanti/genitori	14
Valutazione o consulenza neuropsichiatrica infantile/relazioni	163
Valutazione o consulenza psichiatrica	143
Somministrazione test area affettiva	1
Riabilitazione BOLANDRINI	198
TOTALE GENERALE	3662

Nel corso dell'anno 2020 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.3); 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.). Da novembre 2020 è attivo presso il servizio anche la valutazione DSA per adulti.

Attualmente l'**équipe multiprofessionale** è costituita, in totale, da 22 operatori. Nel corso dell'anno si sono tenuti 11 incontri di "équipe minori" e n. 11 "équipe adulti". La partecipazione è da ritenersi positiva (variazione da 73% al 100%), sebbene 1 operatore non abbia raggiunto la presenza richiesta del 70% (55%).

La scelta di continuare ad organizzare il lavoro in équipe parallele (adulti e minori) si è

rivelata efficace per la discussione e la gestione dei casi in modo più specifico, valorizzando la competenza degli operatori delle diverse aree. Le ore di équipe sono state 305 e di mini-équipe operatori: 75,5. Le ore di coordinamento sono circa 500 annue che comprendono: l'accoglienza telefonica, la conduzione delle équipe Adulti e Minori, il coordinamento tecnico e la gestione dell'attività clinica del Servizio.

Nel 2020 a causa della emergenza sanitaria la maggior parte dell'attività clinica si è svolta on line durante il periodo di lockdown, per poi riprendere in presenza.

La **valutazione annuale** degli operatori si è svolta nel mese di novembre / dicembre 2019. Viene svolta a cadenza biennale in considerazione dell'impegno che la stessa comporta. Ciascun operatore compila il questionario relativo alla valutazione delle diverse aree professionali e organizzative all'interno del Servizio e svolge un colloquio individuale con il coordinatore. Con ciascun operatore si individua un punto di "rilancio" per l'anno a venire. Dai colloqui è emerso un generale riscontro positivo relativo alla possibilità di collaborare con il C.P.I., in quanto Servizio clinico riconosciuto sul territorio.

Nel 2020 i **nuovi pazienti** sono stati 345. **In calo del 22% le prestazioni.**

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 69: 50 minori e 19 adulti.

E' attiva inoltre la collaborazione con l'A.B.F. (Agenzia Bergamasca della formazione) in merito al progetto "farsi in 4" che prevede un percorso psicologico e laboratoriale rivolto agli adulti in vista di un reinserimento lavorativo. I percorsi si sono focalizzati sulle difficoltà che queste persone hanno incontrato nel mantenere un impegno lavorativo. Nell'anno sono stati presi in carico 5 utenti.

A partire dal 2018 è stata stipulata una convenzione con CooperSalute che permette agli utenti meno abbienti di usufruire di un contributo economico per svolgere dei percorsi di terapia. Nell'anno 2019 sono stati presi in carico 7 bambini con percorsi di logopedia o neuropsicomotricità. Il progetto si è fermato nel 2020 a causa della pandemia.

Valutazione dell'efficacia dell'intervento. Anche per gli utenti che si presentano al Centro Privato, a conclusione dell'intervento, l'operatore effettua una valutazione dell'esito del lavoro svolto con l'utente. Questo approccio risponde alla esigenza di "valutare le prestazioni", come prescritto dalla norma ISO 9001:2015 (punto 9.) per valutare il grado di efficacia dell'intervento e la soddisfazione dell'utente.

Per quanto riguarda gli interventi realizzati a favore di minori, i dati a disposizione mostrano come la richiesta maggiore si sia registrata nell'area dei DSA (58%); seguono 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 che sono state effettuate parecchie 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. Il raggiungimento completo / parziale degli obiettivi è pari al 66% delle situazioni seguite.

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 come si sia raggiunta da parte dell'utente 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.

La valutazione della efficacia degli interventi sui minori presi in carico dalle NPI raggiunge gli obiettivi, in modo completo o parziale, nell'81 % dei casi.

4.4. 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 2020 sono stati erogati € 2.837,00.

Gli interventi hanno interessato 6 famiglie per percorsi erogati dal Centro Privato: 3 interventi di logopedia e 3 di psicomotricità. A questi si aggiungono due prestazioni ginecologiche.

4.5. "Parole Giovani": lo Spazio Adolescenti con Risorsa Sociale

Il progetto "Parole giovani" nasce dalla collaborazione tra l'Azienda speciale consortile Risorsa Sociale Gera d'Adda, la Cooperativa Agape e il finanziamento della Fondazione Istituti Educativi di Bergamo nell'aprile del 2019. 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 appartenenti all'Ambito. L'anima del progetto è il supporto psicologico inteso come un percorso breve (limitato a un massimo di 20 incontri) che possa fungere da contenitore delle diverse problematiche che affliggono i giovani: la conflittualità familiare, le difficoltà di socializzazione con i pari, il cambiamento del corpo. Con l'obiettivo, attraverso un'elaborazione personale e la guida di uno psicoterapeuta, di aiutare il soggetto richiedente ad arrivare ad una soluzione soggettiva.

"Parole giovani" è condotta da due operatori messi a disposizione dalla Cooperativa Agape: una coordinatrice-psicoterapeuta e un altro psicoterapeuta. E' collocato presso gli uffici di Risorsa sociale che ha voluto ospitarlo, nella sede di Treviglio. Altre risorse gestite sono l'abbonamento telefonico mensile che permette di fare l'accoglienza telefonica e il contributo della Cooperativa Agape nella gestione delle spese e rendicontazione.

Il progetto "Parole giovani" è attualmente al suo secondo anno di vita, annualità che si concluderà a maggio 2021. Durante il primo anno, dopo un grande investimento teso a rilanciare il progetto, sono state aperte una trentina di cartelle cliniche. Le situazioni cliniche sono state inviate principalmente da questi soggetti:

- le Scuole superiori del territorio con le quali sono in essere buoni rapporti di collaborazione
- la Neuropsichiatria infantile di Verdello
- i Servizi interni a Risorsa sociale, in particolare la Tutela minori, Affidi e il Nucleo di avviamento al lavoro.
- i Consultori gestiti dalla cooperativa Agape
- la cittadinanza in generale.

Il secondo anno si conclude con l'apertura di una quarantina di cartelle, in aggiunta a quelle del primo anno, portando il totale a n. 71 cartelle. Le cartelle attualmente aperte sono 38.

Dal marzo 2020, **con lo scoppiare della pandemia**, il Servizio si è velocemente organizzato per far fronte alle nuove disposizioni. Originariamente, come indicato dalla stessa Azienda consortile, l'attività è stata interrotta. Dopo alcuni giorni, il nostro Servizio ha presentato una proposta di riorganizzazione e, grazie alla collaborazione tra gli enti coinvolti, è stato possibile continuare a svolgere i percorsi attivi da remoto e in sicurezza. Gli psicoterapeuti si sono adoperati per accogliere le richieste degli utenti e dare una risposta che, nel rispetto delle regole vigenti, garantisse la continuità. Gli utenti hanno di fatto risposto e apprezzato la possibilità di avere il Servizio a disposizione, soprattutto in un momento di grande incertezza e angoscia, senza registrare un calo nel numero delle domande di aiuto. In alcuni casi, è stato necessario far partire delle consultazioni fin dall'inizio da remoto.

A seguito della fine del confinamento tra marzo e maggio, la sede dei colloqui (in via Abate Crippa) è stata modificata. "Parole giovani" ha seguito le direttive di Risorsa sociale, venendo così accolti presso il Centro di psicoterapia Agape. Questo cambiamento ha comportato la modifica degli orari di ricevimento: da 4 pomeriggi a settimana a 2 mattine. Poiché l'utenza alla quale si rivolge "Parole giovani" (giovani dai 14 ai 24 anni) era principalmente a casa, l'attività non ha subito una diminuzione consistente se non fino a settembre, quando le Scuole hanno riaperto. Da settembre, il Servizio ha trovato nuovamente accoglienza presso la Cooperativa Agape ed è ospitato dal Consultorio familiare "Centro per la famiglia" per alcuni pomeriggi e i sabato mattina. In alcuni momenti, anche il Centro privato di psicoterapia ha permesso di usare alcune stanze all'occorrenza. È in arrivo un nuovo cambiamento di sede dove svolgere i colloqui, in preparazione da parte di Risorsa sociale, nei pressi degli uffici della stessa.

Quest'anno il progetto ha accolto **una tirocinante di specializzazione in psicoterapia**, ora parte dell'équipe. La collega ha lavorato in affiancamento, in attesa di avviare dei percorsi in autonomia con la supervisione della coordinatrice.

A dicembre 2020 il progetto ha organizzato un **seminario di formazione interna** sul tema dell'identità sessuale, argomento frequentemente affrontato dagli utenti. Il formatore è stato il dott. Alessandro Sironi. Il seminario si è concluso a gennaio 2021.

A maggio 2021 si chiuderà il secondo anno di attività, alla scadenza del terzo anno sarà importante valutare la fattibilità del rinnovo dei finanziamenti per garantire la continuità dei percorsi, con la collaborazione tra Risorsa sociale e la Cooperativa Agape. Prossimamente e a seguito della recente riapertura delle Scuole superiori si avvierà una nuova campagna di promozione del Servizio.

4.6. Altri progetti.

L'équipe dell'area formazione è stata impegnata nel corso dell'anno in azioni formative previste a seguito del finanziamento di due Bandi, uno nazionale e uno regionale.

La rete territoriale che aveva vinto il Bando Regionale Bullout nel 2019 ha ricevuto anche un ulteriore finanziamento denominato **"Premio Bullout"**. Grazie al premio si è realizzato un percorso formativo per alcuni adolescenti delle scuole secondare di secondo grado sulla tematiche del Bullismo. In un secondo tempo i ragazzi formati sono andati in alcune scuole secondarie di primo grado per realizzare dei percorsi di Peer Education.

Gli operatori dell'équipe formazione hanno portato avanti le progettualità legate al **Progetto Superkalifragilisti** finanziato dal bando di carattere nazionale "Nuove Generazioni 2017" promosso dalla Fondazione **"Con i Bambini"** Sono state realizzate delle azioni di potenziamento della competenza emotiva denominata **"Word Launching"** per i bambini delle classi seconde dell'IC De Amicis e dell'IC Grossi. Purtroppo il percorso presso le classi dell'IC Grossi si è interrotto a causa dell'emergenza sanitaria. Tuttavia durante il periodo estivo e autunnale, con il coordinamento dell'intero progetto e del partner Università Bicocca si è avviata una riprogettazione focalizzando gli interventi presso gli insegnanti i quali, una volta formati al metodo,

potranno realizzare il percorso presso le classi del proprio istituto. Tale riprogettazione si è resa necessaria a causa dell'impossibilità di accedere alle classi in presenza da parte degli operatori.

Altri due significativi progetti di collaborazione sono stati realizzati in collaborazione con la **Federazione Oratori della Diocesi di Cremona**. Il primo progetto in collaborazione con l'Università Cattolica denominato **"I linguaggi emotivi nell'età evolutiva"** rivolto a educatori e insegnanti ha visto gli operatori impegnati in gruppi di riflessione formativi per insegnanti ed educatori. Il secondo progetto denominato **"Avrò cura di te"** è stato avviato durante il primo lockdown. Tale progetto ha visto gli operatori impegnati nella costruzione di materiale formativo per una formazione asincrona rivolta a insegnanti ed educatori. Il secondo step invece ha visto la realizzazione di percorsi formativi *ad hoc* durante il periodo estivo.

5. AREA RISORSE UMANE E FORMAZIONE

La pandemia da coronavirus scoppiata nel mese di marzo, che ha provocato una sensibile riduzione delle attività anche nei servizi della cooperativa, ha stravolto il Piano della Formazione iniziale, aggiornato ad ottobre 2020. Si sono messi in calendario diversi nuovi percorsi, molti dei quali in videoconferenza.

Sono stati sospesi i percorsi annuali di formazione rivolti alle diverse équipes dei servizi, accreditati ECM.

Vista la situazione di emergenza, si è riservata un'attenzione particolare alla formazione ed aggiornamento in modalità on line di operatori e volontari nella gestione delle misure di sicurezza atte a prevenire il contagio da Covid-19. La direzione si è formata nello specifico per assumere il ruolo di Covid Manager.

Diversi operatori hanno preso parte, inoltre, a corsi di formazione e seminari, per lo più in modalità da remoto:

- Servizi e misure regionali a favore delle famiglie fragili. Percorso di formazione rivolto agli operatori dei CF pubblici e privati e Ambiti territoriali
 - CFC – Il consulente ecclesiastico ed etico nei consultori familiari di ispirazione cristiana
 - Innovazioni Tecnologiche e Digital Transformation nelle imprese sociali e negli ETS
- Anche nelle aree Sicurezza dei lavoratori, SGQ e Privacy si sono realizzati diversi corsi di aggiornamento.

6. PORTATORI DI INTERESSE

6.1. Gli operatori

Professionalità	Numero	Unità operativa
Direttore	1	COOPERATIVA
Consulente etico	1	COOPERATIVA
Amministrazione	2	COOPERATIVA
Segreteria	5	COOPERATIVA
Psicologo - psicoterapeuta	29	CONSULTORIO + CPI
Medico Ginecologo	8	CONSULTORIO
Ostetrica	3	CONSULTORIO
Psichiatra	4	C.P.I.
Neuropsichiatra Infantile	2	CONSULTORIO + CPI
Infermiera Profess.le	3	CONSULTORIO
Logopedista	3	C.P.I.
Psicomotricista	3	C.P.I.
Assistente sociale	1	CONSULTORIO
Educatore professionale /Pedagogista	2	CONSULTORIO+CPI

Al 31.12.2020 la Cooperativa impiegava n. 67 operatori. Nella tabella a lato le professionalità presenti. Gli operatori maschi rappresentano il 20% del totale (12); l'80% sono di sesso femminile (55).

Degli operatori impiegati 8 (12%) sono socio- lavoratori / dipendenti della Cooperativa, che applica il CCNL delle Cooperative sociali; 4 volontari (6% del totale) e 53 a libera professione (82%).

L'età media degli operatori è di 42,5 anni. Gli operatori con laurea o specializzazione rappresentano il 95% del totale.

Alcuni 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)

Nel 2020 sono proseguite le esperienze dei tirocinanti di specializzazione e *post-lauream* in psicologia / psicoterapia. Sono attive convenzioni con le seguenti Scuole di Specializzazione: **CSTG** Centro Studi Terapia Gestal – Milano; **ISerDiP** Istituto per lo studio e la Ricerca sui Disturbi Psicici – Milano; **Istituto freudiano** Milano – Roma; **MINOTAURO** – Milano; **A.M.I.S.I.** Associazione Medica per lo Studio della Ipnosi – Milano. Sono attive inoltre le convenzioni per i tirocini post-lauream in psicologia con diverse Università.

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).

6.2. Gli utenti

UTENTI SERVIZI AGAPE 2020						
	2018		2019		2020	
	Accesso diretto	Accesso indiretto	Accesso diretto	Accesso indiretto	Accesso diretto	Accesso indiretto
CF Treviglio	3.313	2.199	3.319	2.795	3.047	2.001
CF Caravaggio	2.599	2.328	2.438	2.208	1.959	1.922
CPI	564		597		345	
Totale	6.476	4.527	6.354	5.003	5.351	3.923
Tot.generale	11.003		11.357		9.274	

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. Gli effetti della pandemia si sono fatti sentire. 1000 utenti in meno in accesso diretto e 1.080 partecipanti in meno ai percorsi di educazione alla salute.

Al Centro Famiglia di Treviglio n. 3047 utenti hanno ricevuto nel corso del 2020 almeno una prestazione. Di questi 2132 (+7 rispetto al 2019) in regime di Servizio Sanitario Regionale; 915 in regime di solvenza (-279 sul 2019).

Al Punto Famiglia di Caravaggio abbiamo registrato in totale n. 1959 utenti di cui 1231 SSR (-316); 728 in regime di solvenza (-163); 2020: CPI: 345 almeno una prestazione (-252 sul 2019).

Sono oltre 1.500 gli utenti dell'area psicosociale.

Nella tabella vengono invece indicati l'andamento del

numero degli **utenti ad accesso diretto** dei servizi e il Comune di provenienza, dal 2002 al 2020. Osserviamo che circa l'80% dell'utenza proviene dalle Parrocchie socie della Cooperativa: dal Decanato di Treviglio (38%) e dalla Zona pastorale I della Diocesi di Cremona (41%); il resto (21%) dagli altri Comuni.

COMUNE	2002-2010	2011-2013	2014-2016	2017	2018	2019	2020	
Treviglio	4476	4273	4017	1537	1868	1869	1482	
Fara Gera D'Adda	777	746	664	241	277	292	238	
Pontirolo Nuovo	659	598	523	200	202	196	152	
Castel Rozzone	286	360	392	106	139	134	113	
Canonica D'Adda	203	173	162	61	88	54	60	
Tot. Decanato di Treviglio	6401	6150	5758	2145	2574	2545	2045	38,00%
Caravaggio	856	1931	2463	986	1054	1084	788	
Brignano Gera d'Adda	379	599	620	263	336	332	246	
Calvenzano	354	482	590	260	259	230	189	
Mozzanica	49	329	483	188	222	224	161	
Casirate D'Adda	280	445	418	149	160	162	130	
Misano di Gera d'Adda	139	344	385	145	148	145	123	
Fornovo S. Giovanni	115	381	473	188	217	184	157	
Vailate	49	157	257	103	139	111	106	
Arzago d'Adda	58	194	214	79	86	116	83	
Cassano d'Adda	111	170	184	66	118	110	85	
Rivolta D'Adda		89	104	45	64	131	49	
Agnadello		42	71	25	25	31	22	
Antegnate		39	38	11	15	11	16	
Calcio		19	22	11	14	9	7	
Covo		30	25	14	22	15	11	
Fontanella		20	23	15	30	15	17	
Pandino		24	25	10	10	8	7	
Barbata		11	8	0	1	0	0	
Pumenengo		2	3	3	6	1	2	
Torre Pallavicina				0	0	1	0	
Tot. Zone Pastorali I-II Diocesi di Cremona	2462	5506	6614	2658	3031	2920	2199	41,00%
Arcene	156	235	270	101	111	113	96	
Lurano	113	281	259	114	120	129	97	
Pagazzano	72	198	208	97	105	101	78	
Boltiere	70	62	87	21	42	26	25	
Verdellino	60	91	89	25	24	26	20	
Spirano	74	113	130	49	53	60	55	
Altri Comuni		1313	1671	714	543	434	736	
Tot. Altri Comuni	2790	2095	2506	1024	893	889	1107	21,00%
TOT. UTENTI	11653	13751	14878	5827	6498	6354	5351	-15,00%

7. SODDISFAZIONE UTENTI E OPERATORI

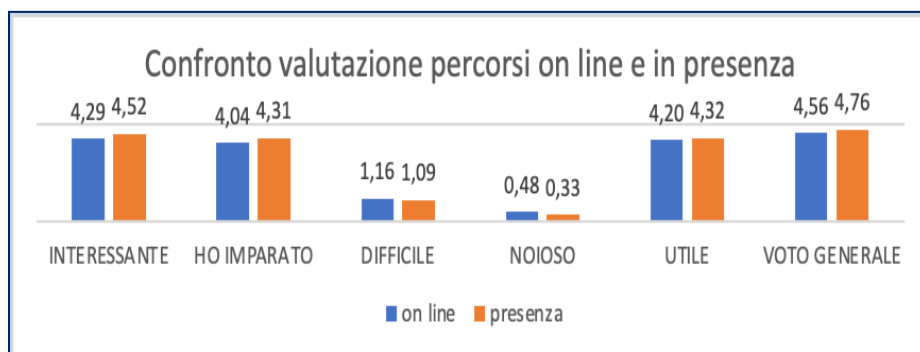
7.1. Soddisfazione Utenti

Sono stati analizzati i 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* (93%) e alla *professionalità* (89%); 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* (91%) e la *professionalità* (96%); rispetto ai *tempi di attesa* la soddisfazione si attesta intorno al 67%, in calo rispetto all'anno precedente (83%).

Area formazione. 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 generali:

- **alunni della Scuola Primaria** **4,7:5**
- **insegnanti della Scuola Primaria** **4,6:5**
- **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** **4,2:5**

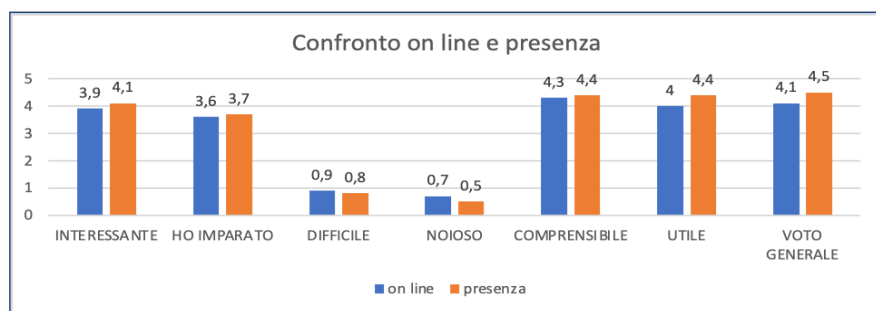
Alunni scuola primaria.



Nel corso del 2020 a causa della emergenza sanitaria Covid-19 alcuni corsi sono stati svolti in modalita on line attraverso la didattica a distanza. Riguardo alla valutazione si è quindi potuto notare una certa differenza in termini numerici tra i corsi erogati in presenza e quelli erogati in DAD. Analizzando

nello specifico le medie riportate si nota una certa flessione rispetto alle valutazioni dei corsi in presenza rispetto a quelli on line, con una valutazione meno positiva di quest'ultimi.

Alunni scuola secondaria II grado.



Molti incontri nelle classi **superiori** nell'arco del 2020 sono stati realizzati in modalita on line. Come nel caso della scuola primaria, i valori medi degli incontri on line risultano più bassi rispetto agli incontri in presenza. Su tutte le categorie valutative i corsi on line ricevono

quantitativamente punteggi più alti nelle opinioni dei ragazzi delle scuole superiori. Nel grafico alla pagina precedente si riporta il confronto tra le valutazioni dei corsi on line e di quelli in presenza.

Emerge inoltre da diversi questionari la richiesta di trattare argomenti come l'identità di genere e l'omosessualità.

Per l'**area nascita** la media dei questionari di soddisfazione raccolti per le diverse attività proposte è pari a **4,7:5**.

7.2. Soddisfazione operatori

Hanno risposto n. 49 operatori su 65. La media della soddisfazione è di **8,61 su 10,00** (8,46 nel 2019). Si nota che anche i livelli di soddisfazione raggiunti sulle singole questioni è decisamente positivo, soprattutto sull'ultima - "Sei soddisfatto di lavorare per la Coop. Agape?" – che raggiunge un **punteggio pari a 8,9 come negli anni precedenti.**

8. AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2020

SERVIZIO / AREA	POTENZIALI NON CONFORMITA'	AZIONE PREVENTIVE
Spazio Adolescenti	Sostegno adolescenti e genitori	Progetto "Parole Giovani " con Risorsa Sociale. Apertura Spazio Adolescenti. Verifica positiva 1° anno e rilancio
Area Psicosociale Adulti - Minori - CPI	Evitare il rischio del mancato completamento delle ore assegnate a budget; allungarsi liste di attesa. Contributo alla produzione in fase di sottoproduzione a causa della emergenza sanitaria.	Valorizzazione presenza tirocinanti. Strutturazione équipe tirocinanti di specialità c/o CPI e CF
Psicosociale Minori	Miglioramento degli invii tra servizi	Definizione procedure invio casi reciproci con UONPIA – SERVIZIO TUTELA Risorsa Sociale - Incontri di raccordo
Area Psicosociale Adulti - Minori - CPI	Risposta alla emergenza sanitaria COVID-19	Attivazione procedura di consultazione on line: colloqui individuali e incontri di gruppo. Potenziamento rete.
Psicosociale Adulti e Minori	Miglioramento della funzione di accoglienza.	Nuova modalità di accoglienza telefonica con cell dedicato ed ampliamento ore accoglienza.
CPI	Potenziamento delle attività	Apertura al martedì pomeriggio
Coop	Assicurare la funzionalità area amministrativa	Sostituzione Responsabile area amministrativa in pensione da ottobre 2020
coop	Ridurre al minimo le conseguenze del lockdown sui servizi, la tenuta del budget e del bilancio.	Riorganizzazione aperture e modalità di erogazione delle prestazioni (on line...).
Coop	Ridurre al minimo le conseguenze del lockdown sui servizi, la tenuta del budget e del bilancio	Riapertura graduale dei servizi. Riorganizzazione dell'attività. Documento organizzativo emergenza Covid-19. Nomina referente Covid-19. Formazione Covid-19 per tutti gli operatori
Coop	Potenziare la capacità di governo della cooperativa e migliorare l'area della comunicazione interna ed esterna	Nomina Vice Direttore della Cooperativa

9. 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. Sospesa da febbraio 2020 l'attività Spazio Gioco negli spazi attigui al consultorio di Treviglio.

Sono proseguiti i **progetti** sociali in atto con la Amministrazione comunale e gli Istituti Comprensivi di Treviglio e con diverse associazioni del territorio (progetto regionale *Bullout*; bando Fe.L.Ce.A.F. Superkalifragilisti, 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

10. LA DIMENSIONE ECONOMICA

Come risulta dalle tabelle delle pagine seguenti, i ricavi del 2020 ammontano a oltre **€ 1.047.832,00**. **L'anno 2020 chiude con un risultato positivo**. La diminuzione del volume di attività è pari a € 69.186,00 (-6%).

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 € 70.000 annui, se si valorizzano anche le attività volontarie offerte da due ginecologi e tre infermiere professionali**.

Un grazie particolare alle Banche di Credito Cooperativo del territorio per il sostegno economico offerto ad Agape per l'acquisto dei nuovi ecografi per gli ambulatori di Treviglio (2020) e di Caravaggio (2019).

SITUAZIONE PATRIMONIALE

ATTIVITA'	01/01/2020		31/12/2020	
	CONSOL.	%	IMPORTO	%
IMMOBILIZZAZIONI:				
Immobilizzazioni immateriali lorde	651.004	77,77%	651.004	78,51%
- <i>ammortamento immobilizz.immateriali</i>	- 197.034	-23,54%	- 231.944	-27,97%
Immobilizzazioni materiali lorde	134.312	16,05%	155.410	18,74%
- <i>f.do ammortamento immobilizz. materiali</i>	- 85.409	-10,20%	- 99.887	-12,05%
Immobilizzazioni finanziarie	1.292	0,15%	1.292	0,16%
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	504.165	60,23%	475.875	57,39%
RIMANENZE (al netto di fondi svalutaz.):				
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%
Prodotti finiti e merci	-	0,00%	-	0,00%
Anticipi a fornitori di materie	-	0,00%	-	0,00%
TOTALE RIMANENZE	-	0,00%	-	0,00%
CREDITI A BREVE TERMINE:				
Clienti	74.862	8,94%	93.135	11,23%
Crediti diversi	1.837	0,22%	2.487	0,30%
Ratei e risconti attivi	5.594	0,67%	4.897	0,59%
TOTALE CREDITI A BREVE	82.293	9,83%	100.519	12,12%
LIQUIDITA' IMMEDIATE:				
Depositi bancari e postali	250.304	29,90%	252.474	30,45%
Cassa	286	0,03%	279	0,03%
TOTALE LIQUIDITA' IMMEDIATE	250.590	29,94%	252.753	30,48%
TOTALE ATTIVITA'	837.047	100,00%	829.147	100,00%

PASSIVITA'	01/01/2020		31/12/2020	
	CONSOL.	%	IMPORTO	%
CAPITALE NETTO:				
Capitale sociale	6.000	0,72%	6.000	0,72%
Riserve	479.226	57,25%	484.096	58,38%
Utile (perdita) del periodo	5.020	0,60%	8.291	1,00%
TOTALE CAPITALE NETTO	490.247	58,57%	498.387	60,11%
DEBITI A MEDIO LUNGO TERMINE:				
Mutui passivi e finanziamenti a lungo	23.000	2,75%	32.084	3,87%
Fornitori scadenti oltre l'anno	-	0,00%	-	0,00%
Finanziamento soci	-	0,00%	-	0,00%
Trattamento di fine rapporto	104.819	12,52%	97.781	11,79%
Risconti passivi lungo periodo	-	0,00%	-	0,00%
TOTALE DEBITI A MEDIO LUNGO	127.819	15,27%	129.865	15,66%
DEBITI A BREVE TERMINE:				
Debiti verso fornitori	170.011	20,31%	157.978	19,05%
Effetti passivi	-	0,00%	-	0,00%
Debiti tributari	10.168	1,21%	8.785	1,06%
Debiti previdenziali	7.590	0,91%	6.989	0,84%
Debiti verso banche/factor (castelletto)	-	0,00%	-	0,00%
Debiti verso banche (utilizzo fidi di cassa)	-	0,00%	-	0,00%
Altri debiti	16.367	1,96%	15.182	1,83%
Fondi spese e rischi	-	0,00%	-	0,00%
Ratei e risconti passivi	14.846	1,77%	11.962	1,44%
TOTALE DEBITI A BREVE TERMINE	218.981	26,16%	200.895	24,23%
TOTALE PASSIVITA'	837.047	100,00%	829.147	100,00%

ESERCIZIO 2020/2019
AGAPE

	TOTALE 2020		TOTALE 2019		SCOSTAMENTO	
		%		%		%
RICAVI						
Ricavi per prestazioni di servizi	1.001.738	95,60%	1.067.294	95,55%	- 65.556	-6%
Contributo da Parrocchie	20.000	1,91%	20.000	1,79%	-	0%
Contributi c/esercizio	20.831	1,99%	29.689	2,66%	- 8.858	-30%
Altri ricavi	5.263	0,50%	17	0,00%	5.246	30445%
RICAVO LORDO	1.047.832	100,00%	1.117.000	100,00%	- 69.168	-6%
COSTI VARIABILI DI PRODUZIONE						
- Manodopera diretta / Lavoro a progetto	- 96.643	-9,22%	- 87.971	-7,88%	- 8.672	10%
- Prestazioni di terzi diretti alla produzione	- 668.652	-63,81%	- 736.152	-65,90%	- 67.499	-9%
- Acquisto mat.prima/di consumo/merci	- 16.295	-1,56%	- 14.769	-1,32%	- 1.526	10%
- Spese viaggi e rimborsi spese mdo diretta	- 2.979	-0,28%	- 4.230	-0,38%	- 1.250	-30%
TOTALE COSTI VARIABILI DI PROD.	- 784.570	-74,88%	- 843.121	-75,48%	58.551	-7%
VALORE AGGIUNTO / MDC	263.262	25,1%	273.879	24,5%	- 10.617	-4%
COSTI DI STRUTTURA						
- Personale di struttura	- 81.229	-7,75%	- 86.388	-7,73%	- 5.159	-6%
- Spese legali e consulenze professionali	- 11.453	-1,09%	- 12.093	-1,08%	- 639	-5%
- Prestazioni di servizi da terzi	- 12.261	-1,17%	- 11.182	-1,00%	- 1.079	10%
- Utenze	- 18.379	-1,75%	- 26.105	-2,34%	- 7.726	-30%
- Telefoniche	- 3.273	-0,31%	- 4.360	-0,39%	- 1.087	-25%
- Manutenzioni ordinarie	- 15.503	-1,48%	- 12.559	-1,12%	- 2.944	23%
- Locazioni passive, noleggi e spese condominiali	- 14.300	-1,36%	- 14.561	-1,30%	- 261	-2%
- Pubblicità e omaggi	- 1.731	-0,17%	- 1.409	-0,13%	- 323	23%
- Cancelleria e stampati, libri e riviste	- 727	-0,07%	- 134	-0,01%	- 593	444%
- Postali e valori bollati	- 5	0,00%	- 197	-0,02%	- 193	-98%
- Assicurazioni	- 3.926	-0,37%	- 4.190	-0,38%	- 264	-6%
- Quote associative	- 7.413	-0,71%	- 7.640	-0,68%	- 227	-3%
- Oneri bancari	- 4.573	-0,44%	- 4.875	-0,44%	- 301	-6%
- Spese varie e generali	- 3.238	-0,31%	- 3.069	-0,27%	- 170	6%
- Imposte diverse	- 26.227	-2,50%	- 29.637	-2,65%	- 3.410	-12%
- Leasing	- 475	-0,05%	- 2.013	-0,18%	- 1.537	-76%
- Ammortamenti	- 49.387	-4,71%	- 46.284	-4,14%	- 3.103	7%
TOTALE COSTI DI STRUTTURA	- 254.101	-24,25%	- 266.695	-23,88%	12.593	-5%
REDDITO OPERATIVO	9.161	0,87%	7.184	0,64%	1.977	28%
GESTIONE FINANZIARIA						
+ Interessi attivi bancari	280	0,03%	319	0,03%	- 39	-12%
- Interessi passivi bancari e finanz. a breve	- 223	-0,02%	- 1	0,00%	- 222	36457%
- Interessi passivi su mutui e finanziam.	- 514	-0,05%	-	0,00%	- 514	100%
- Interessi passivi per dilaz. pagamento	-	0,00%	- 20	0,00%	- 20	-100%
TOTALE GESTIONE FINANZIARIA	- 457	-0,04%	298	0,03%	- 755	-253%
RISULTATO GESTIONE CORRENTE LORDO	8.704	0,83%	7.482	0,67%	1.222	16%
GESTIONE STRAORDINARIA						
Sopravvenienze attive	1.040	0,10%	1.160	0,10%	- 120	-10%
- Sopravvenienze passive	- 1.453	-0,14%	- 3.622	-0,32%	- 2.169	-60%
GESTIONE STRAORDINARIA	- 413	-0,04%	- 2.462	-0,22%	2.049	-83%
RISULTATO DI ESERCIZIO ANTE-IMPOSTE	8.291	0,79%	5.020	0,45%	3.270	65%
- Imposte sul risultato di esercizio	-	0,00%	-	0,00%	-	0%
RISULTATO NETTO DI ESERCIZIO	8.291	0,79%	5.020	0,45%	3.270	65%
	-		-		0	

11. RIPARTIRE....

Obiettivo della qualità 2021: trasformazione digitale dei servizi della cooperativa Agape.

La situazione pandemica ha spostato buona parte del lavoro di consultazione on line, rendendo evidente le difficoltà e le carenze nella gestione ordinaria (cartelle cartacee, tracciamento ore on line budget, prestazioni e compilazione cartelle on line...). Inoltre si rende urgente il passaggio al Fascicolo socio sanitario elettronico, implementare l'agenda operatori elettronica, al fine di snellire il lavoro di segreteria e facilitare la tracciabilità e completezza delle registrazioni. Da tempo risulta evidente la carenza di efficacia nella comunicazione interna ed esterna, in relazione alla pubblicizzazione degli eventi, alla valorizzazione delle diverse professionalità, alla presenza della cooperativa sul territorio e alla promozione della cultura pedagogica e sociale.

Su questi aspetti gli organismi di governo sono più volte tornati, riconoscendo che la necessità di investire, a fronte della complessità organizzativa raggiunta dalla cooperativa.

Automatizzare i processi che richiedono tempo, per un migliore utilizzo del tempo a disposizione.

Le azioni:

- Progetto di costruzione della "funzione comunicazione" interna / esterna
- Costruzione "Intranet" organizzativa aziendale, come piattaforma di partenza per le attività interne
- Miglioramento del sito e strumenti di comunicazione esterne (...social)
- Programma di rendicontazione e Fasas elettronico di Felceaf
- Formazione degli operatori all'utilizzo dei nuovi strumenti digitali utili alla attività

Altre azioni 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. Valorizzazione dei tirocini di specialità in psicoterapia nei consultori e nel Centro Privato.
3. 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".
4. Proseguire con gli accordi di rete con Comune, Istituti Comprensivi di Treviglio e le altre associazioni, finalizzati ai bandi che proseguono nel 2020.