



Sistema Socio Sanitario  
Regione Lombardia  
ATS Bergamo

Member of CISQ Federation  
**RIR**   
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
**ISO 9001**  
CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015  
N. 22184/10/S-G2 DEL 25/10/2010

# AGAPE COOPERATIVA SOCIALE



## BILANCIO SOCIALE 2022

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

*Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 30-03-2023*

1. Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale.....	4
2. Carta di identità' .....	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 .....	8
2.4. Valori e politica per la qualità.....	8
2.5. Organigramma .....	9
3. Governo e strategie .....	9
3.1. Tipologia di governo .....	9
3.2. Processi decisionali .....	10
3.3. Modello di organizzazione e controllo L.231/2001 .....	10
4. Attività .....	11
4.1. Obiettivo della qualità 2022: Agape e la relazione con i servizi del territorio. ....	11
4.2. I consultori familiari .....	11
4.2.1. AREA SANITARIA .....	11
4.2.2. AREA PERCORSO NASCITA .....	12
4.2.3. AREA PSICOSOCIALE ADULTI E MINORI .....	13
4.2.4. AREA FORMAZIONE .....	15
4.3. Centro di Psicoterapia Integrato.....	17
4.4. Fondo di Solidarietà Familiare .....	19
4.5. “Parole Giovani”: lo Spazio Adolescenti con Risorsa Sociale .....	19
4.6. Il progetto Familyper.....	20
4.7. Altri progetti. ....	20
5. Area Risorse Umane e Formazione .....	21
6. Portatori di interesse .....	21
6.1. Operatori .....	21
6.2. Utenti.....	22
7. Soddisfazione utenti e operatori .....	22
7.1. Soddisfazione utenti .....	22
7.2. Soddisfazione operatori .....	23
8. Azioni di Miglioramento 2022 .....	23
9. Lavoro di rete.....	23
10. Dimensione Economica .....	24
11. Obiettivo 2023: implementare il progetto “Familyper” .....	24

**IL BILANCIO SOCIALE 2022 È STATO APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
DELLA COOPERATIVA AGAPE IL 30 MARZO 2023**

Carissimi/e,

presento il Bilancio sociale 2022 al termine dei tre anni di Presidenza del Consiglio di Amministrazione della cooperativa Agape.

Questi ultimi anni, segnati dalla pandemia, ci hanno insegnato a essere resilienti e a capire meglio quali sono i nostri punti di forza e di debolezza e soprattutto ci hanno permesso di capire quanto il ruolo dei consultori in un territorio, nel quale le fragilità, anche a causa della pandemia stessa, sono emerse un po' in tutte le fasce d'età, rivesta un'importanza vitale.

Sono stati anni impegnati nel consolidamento di una rete di collaborazioni sempre più fitta, sia nell'ambito delle istituzioni pubbliche sia nella presenza nella federazione regionale. L'apertura dei consultori a queste collaborazioni va nella direzione di un radicamento sul territorio in una logica di sussidiarietà, termine forse un po' in disuso, ma che credo ben fotografi la presenza di Agape che proprio per questo si è resa disponibile a fare da capofila nell'iniziativa *Familyper*, che riunisce tutti i servizi per la famiglia offerti dal territorio.

Personalmente vivo questa esperienza di Presidenza della Cooperativa Agape in modo sempre più coinvolto che mi permette di entrare nel vivo dei problemi di questa che oggi mi permetto di chiamare "*la nostra opera*" e di percepirne la forza e anche le potenzialità a volte ancora inesprese.

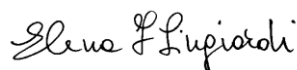
Credo che l'impegno dei prossimi anni sarà quello di consolidare il gruppo dei soci, rimotivando le parrocchie ad essere presenti per mantenere sempre più stretta la relazione con le comunità ecclesiali, ma anche di allargare questo gruppo favorendo l'iscrizione di soci laici che credono fortemente nel consultorio e che lo costruiscono giorno dopo giorno.

Mi riferisco agli operatori alcuni dei quali assicurano da anni la loro presenza e che ritengo abbiano tutti i motivi per garantire una continuità di questa realtà che nasce ormai 21 anni fa grazie all'intuizione di pochissime persone che con generosità risposero alla chiamata della Chiesa a "Farsi Prossimo", nelle fragilità delle pieghe dell'animo umano.

Ora è il momento di garantire una continuità al di là di noi che siamo il qui e ora perché Agape possa continuare a dare frutti nel lungo tempo. Ringrazio di cuore la Direzione e tutti gli operatori che lavorano consapevoli di quel *quid* in più che significa operare in un consultorio di ispirazione cristiana. Ringrazio ogni volontaria che regala ore della propria vita ai consultori contribuendo a renderli luoghi accoglienti.

Tutto ciò ci ricorda sempre la nostra originalità e il fatto che la nostra è sì impresa, ma impresa "sociale", incardinata nella visione dell'uomo e della famiglia proposta dall'antropologia cristiana. Mi piace ricordare che la nostra mission sarà sempre quello di promuoverne il benessere integrale (fisico, spirituale, relazionale) di ogni persona che si rivolgerà a noi, nella consapevolezza che anche in quella fragilità, emotiva, fisica, psicologica Cristo si è incarnato e ci chiede di riconoscerlo ed amarlo facendo bene quello che sappiamo fare: cioè offrire servizi competenti ed amorevolmente umani.

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



# 1. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

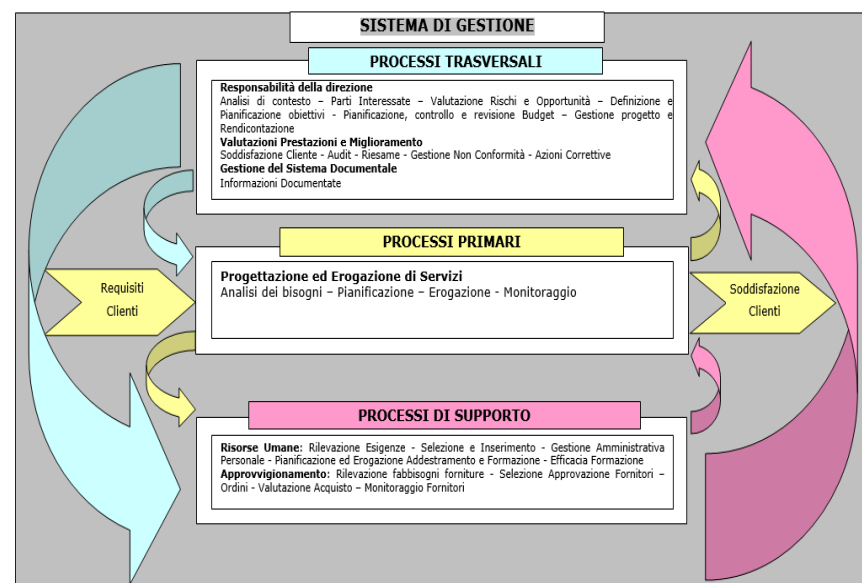
L'attività della Cooperativa è organizzata sulla base del **Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)**; le verifiche e le visite degli Enti di controllo e di Certificazione permettono di monitorare e migliorare costantemente i processi di erogazione dei diversi servizi. Agape aderisce al **"Multisito" 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](http://www.qualitacoesi.com). La cooperativa Agape ha sottoscritto con CSA COESI un "Contratto di consulenza e adesione al multisito consortile per la Gestione del Sistema Qualità ex UNI EN ISO 9001:2015" a partire dalle impostazioni di RINA.

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 relative alla **"Gestione 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 che segue. 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 2022** illustra pertanto il lavoro svolto nel corso dell'anno 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](http://www.centrofamiglia.org).

## 2. CARTA DI IDENTITA'

### 2.1. Informazioni generali sulla Cooperativa e sui servizi

La Cooperativa Agape è l'Ente gestore dei seguenti servizi sociosanitari autorizzati e accreditati:

- Consultorio Familiare Accreditato "Centro per la Famiglia" con sede a Treviglio (BG) in via Casnida, n. 19 – Codice Regionale Consultorio 325-001273;
- Consultorio Familiare Accreditato "Punto Famiglia" con sede a Caravaggio (BG), circonvallazione Giovanni Paolo II, n. 23 – Codice Regionale Consultorio 325-001452;
- Centro di Psicoterapia Integrato "Agape" con sede a Treviglio in via Casnida, n. 19/B – Autorizzazione ATS Bergamo.

AGAPE - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE	
<b>Indirizzo sede legale</b>	<i>via Casnida, 19 24047 TREVIGLIO - BERGAMO</i>
<b>Forma giuridica</b>	<i>Società Cooperativa Sociale (L. 381/1991).</i>
<b>Tipologia</b>	<i>Coop. A - Impresa sociale (D.Lgs.112/2017)</i>
<b>Data di costituzione</b>	<i>30/10/2001</i>
<b>Codice Fiscale</b>	<i>02911360168</i>
<b>Partita IVA</b>	<i>02911360168</i>
<b>Registro Imprese</b>	<i>ReA 33343</i>
<b>N° Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative</b>	<i>A114028 N° matricola ConfCooperative 53533</i>
<b>N° Iscrizione Albo Regionale Cooperative Sociali</b>	<i>Registro Prefettizio Provincia di BG n° 494 Produzione Lavoro; 148 (A) Sez. VIII - Coop. Sociali</i>
<b>Telefono</b>	<i>0363 46480</i>
<b>Email</b>	<i><a href="mailto:amministrazione@centrofamiglia.org">amministrazione@centrofamiglia.org</a></i>
<b>PEC</b>	<i><a href="mailto:agape.soc.coop.soc@legalmail.it">agape.soc.coop.soc@legalmail.it</a></i>
<b>Certificazione di Qualità</b>	<i>Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - N. 22184/10/S-G2 DEL 25/10/2010 Ente Certificatore: RINA</i>
<b>Codice Ateco</b>	<i>853203</i>
<b>Codice Univoco</b>	<i>SUBM70N</i>
<b>Appartenenza a reti associative</b>	<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>



## CONSULTORI FAMILIARI PRIVATI ACCREDITATI

	UNITA' DI OFFERTA CONSULTORIO FAMILIARE "CENTRO PER LA FAMIGLIA"	UNITA' DI OFFERTA CONSULTORIO FAMILIARE "PUNTO FAMIGLIA"
Indirizzo	<u><a href="#">via Casnida, 19</a></u> <u><a href="#">24047 TREVIGLIO (BG)</a></u>	<u><a href="#">Circonvallazione Papa Giovanni Paolo II,</a></u> <u><a href="#">23- 24043 CARAVAGGIO (BG)</a></u>
Tipologia	Servizio Sociosanitario	
Codice Consultorio	325-001273	325-001452
Autorizzazione sanitaria	Deliberazione del Direttore Generale dell'ASL di Bergamo n° 601 del 17 maggio 2001 (ex. Art. 50 L.R. 1/1986)	D.L.A. del <u><a href="#">18/03/2008</a></u>
Accreditamento regionale	Regione Lombardia - D.G.R. n° VII/6585 del 29/10/2001	Regione Lombardia - D.G.R. n° VIII/8029 del 19/09/2008
Contratto con ATS di Bergamo	Contratto annuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l'ATS di Bergamo e il Consultorio Familiare "Centro per la Famiglia"	Contratto annuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l'ATS di Bergamo e il Consultorio Familiare "Punto Famiglia"
Riconoscimento Regionale Ente Unico	Decreto Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale n. 813 del 06/02/2013	
Telefono	0363 46480	0363 51555
Email	<u><a href="mailto:segreteria@centrofamiglia.org">segreteria@centrofamiglia.org</a></u>	<u><a href="mailto:segreteria.caravaggio@centrofamiglia.org">segreteria.caravaggio@centrofamiglia.org</a></u>
PEC	<u><a href="mailto:agape.soc.coop.soc@legalmail.it">agape.soc.coop.soc@legalmail.it</a></u>	
Sito internet	<u><a href="http://www.centrofamiglia.org">www.centrofamiglia.org</a></u>	
Certificazione di Qualità	Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - N. 22184/10/S-G2 DEL 25/10/2010 Ente Certificatore: RINA - GENOVA	

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Bergamo



**info: [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org)**

## CENTRO DI PSICOTERAPIA INTEGRATO "AGAPE"

Indirizzo	<i>via Casnida, 19/b</i> <i>24047 TREVIGLIO – BERGAMO</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	<u><a href="mailto:agape@centrofamiglia.org">agape@centrofamiglia.org</a></u>
PEC	<u><a href="mailto:agape.soc.coop.soc@legalmail.it">agape.soc.coop.soc@legalmail.it</a></u>
Sito internet	<u><a href="http://www.centropsicoterapiaagape.org">www.centropsicoterapiaagape.org</a></u>
Certificazione di Qualità	<i>Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - N. 22184/10/S-G2 DEL 25/10/2010</i> <i>Ente Certificatore: RINA GENOVA</i>

**info: [www.centropsicoterapiaagape.org](http://www.centropsicoterapiaagape.org)**

## 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 stato sostenuto per le prime 3 annualità, dalla Fondazione Istituti Educativi di Bergamo.

**2022 – Avvio del progetto FamilYper – Booster relazionale per le famiglie dell’Ambito di Treviglio, aggiudicazione dell’avviso per la sperimentazione dei Centri per la Famiglia dell’ATS di Bergamo**

**I soci, al 31.12.2022, sono 49: 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); 12 persone fisiche di cui 3 soci lavoratori, 2 soci volontari, 7 soci cooperatori. Tra le persone fisiche contiamo n. 4 maschi e n. 8 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* ha sede a Treviglio, una città con oltre 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 sviluppati 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 Consulenti 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 Consulenti 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.

- **Multiprofessionalità e lavoro di équipe.** La cooperativa riconosce e valorizza l'apporto e l'integrazione delle diverse figure professionali nella diagnosi e cura delle situazioni che si presentano ai servizi. Valorizza il lavoro di équipe quale strumento per un più efficace trattamento delle problematiche portate dai pazienti. A tal fine organizza e sostiene all'interno delle aree e dei servizi momenti e spazi per il confronto, la supervisione e la gestione delle situazioni.

- **Continuità assistenziale.** La cooperativa garantisce la continuità dell'assistenza nei confronti dei propri utenti, in relazione alla complessità e tipologia della utenza trattata dalle diverse aree e servizi. In caso di invio o passaggio ad altro servizio la cooperativa, previa autorizzazione dell'utente, mette a disposizione tutte le informazioni sul percorso effettuato presso i propri servizi, evidenziare le motivazioni della richiesta ed accompagnando l'utente nella fase di passaggio.

- **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.

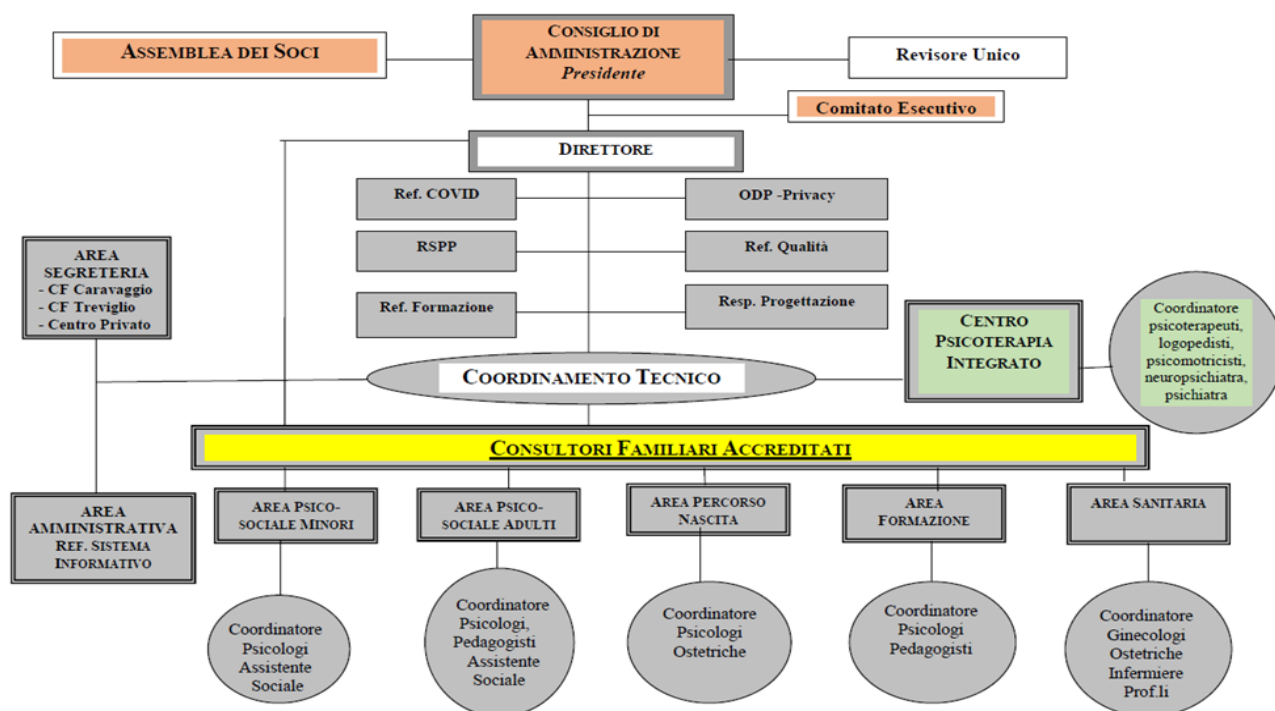
- **Buona reputazione.** La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale. Favorisce gli investimenti delle Istituzioni e dei partner, la fedeltà dei cittadini-utenti, l'attrazione delle migliori risorse umane e professionali, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori. All'interno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

In coerenza con i principi che ispirano la propria attività, i consultori gestiti dalla Cooperativa AGAPE non effettuano attività direttamente o indirettamente connesse alla interruzione volontaria della gravidanza. La cooperativa garantisce pertanto la facoltà di dichiarare obiezione di coscienza ai sensi dall'art.9 della L.194 del 22 maggio 1978 "Norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria della gravidanza".

## 2.5. Organigramma



### AGAPE Società Cooperativa Sociale - Organigramma 2022



## 3. GOVERNO E STRATEGIE

### 3.1. Tipologia di governo

Agape SCS 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 / 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, 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. Confermato nel ruolo di direttore della cooperativa il diacono Dr. Ireneo Mascheroni, educatore professionale. Rinnovato anche il Comitato Esecutivo e introdotto la figura di Vice-Direttore, nella persona del dr. Emanuele Bellani, allo scopo di potenziare le risorse dedicate alla gestione strategica della cooperativa, divenuta molto complessa ed articolata. Si è provveduto inoltre ad inserire nel Consiglio di Amministrazione don Tarcisio Ferri, quale rappresentante della comunità pastorale "Madonna delle Lacrime" di Treviglio (assemblea dei soci del 26/07/2021), portando i membri del Consiglio a 10. A seguito delle dimissioni della consigliera Galimberti Lucia, l'Assemblea dei Soci del 27 maggio 2022 ha ratificato la nomina a consigliere della Sig.ra Emilia Colombo. Consiglio e Comitato, nel 2021, si sono riuniti 7 volte; la partecipazione media dei Consiglieri è stata superiore all' 80%.

A marzo 2023 è venuto a mancare il vice-presidente don Umberto Galimberti, a seguito di una improvvisa malattia.

### 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. Il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22/9/2022 ha provveduto a nominare il Direttore quale Referente Emergenza Pandemica (RefEP) e a costituire il Comitato Multidisciplinare di Supporto (CMS) sulla base delle competenze e formazione professionali, formalizzando gli incarichi e le nomine dei sostituti.

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 nell'incontro "agenda".

L'obiettivo di questi momenti di staff è 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 il progetto "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 L.231/2001

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 nel 2022 la revisione e l'aggiornamento del Sistema di Gestione e Controllo della L.231/2001, che esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione delle attività assunte dai collaboratori, a tutti i livelli, operanti nei servizi della cooperativa.

Il codice assume, come principi ispiratori, i valori e gli orientamenti espressi nel documento "Valori e politica per la Qualità", aggiornato nel 2022, dove vengono declinati *mission*, valori e stili di intervento della Cooperativa.

## 4. ATTIVITÀ

### 4.1. Obiettivo della qualità 2022: Agape e la relazione con i servizi del territorio.

L'obiettivo di miglioramento fissato per il 2021 mirava a dare un impulso al processo di trasformazione digitale dei servizi della cooperativa. In un certo senso è proseguito anche nel 2022, in diverse direzioni. La messa in rete dei nuovi siti [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org) per i consultori e [www.centropsicoterapiaagape.org](http://www.centropsicoterapiaagape.org) per il centro privato (segnaliamo anche il sito [www.associazionecentroperlafamiglia.org](http://www.associazionecentroperlafamiglia.org)) ha prodotto una migliore conoscenza delle nostre realtà sul territorio. L'accesso al sito [centrofamiglia.org](http://centrofamiglia.org) continua ad essere significativo anche per il 2022.

L'obiettivo della qualità 2022 è stato denominato *Evoluzione del sistema sociosanitario: la presenza di Agape e la relazione con i servizi del territorio*. Nel contesto della implementazione del *Piano Nazionale Ripresa e Resilienza - PNRR EU 2021-2026* e dell'applicazione della legge regionale di riforma del Sistema Sanitario Lombardo (LR 22/2021) – l'obiettivo era orientato a intensificare i rapporti di collaborazione con i servizi del territorio e a consolidare la presenza di Agape negli organismi di coordinamento a livello provinciale e regionale, con l'obiettivo di monitorare l'evoluzione degli interventi che interessano l'attività e lo sviluppo dei consultori familiari, come punto significativo del sistema integrato dei servizi sociosanitari. L'OdQ22 rispondeva inoltre ad una precisa scelta valoriale della cooperativa, declinata nel documento *Valori e politica della cooperativa Agape (2022)*.

L'obiettivo è stato costantemente monitorato attraverso il *Piano di Azione e di Miglioramento Continuo – PdQ*. Possiamo affermare che, nella sostanza, l'obiettivo è stato raggiunto. Il 2022 è stato un anno denso di incontri e collaborazioni con le istituzioni e organizzazioni, a diversi livelli.

**Fe.L.Ce.A.F.:** adeguamento Statuto e rinnovo Consiglio Direttivo; partecipazione attiva al Tavolo dei Direttori; Partecipazione al Corso di formazione per direttori condotto da ALTIS-UCSC di Milano. Agape è presente nei Consigli direttivi della Federazione regionale e del Confederazione nazionale.

**ATS BG:** partecipazione al Tavolo tecnico CF pubblici e privati; aggiudicazione del progetto per la sperimentazione dei Centri per la Famiglia "Familyper"- *Booster relazionale per le famiglie dell'ambito di Treviglio*, realizzato in collaborazione con Risorsa Sociale e ASST BG OVEST (Consutorio Pubblico di Treviglio); partecipazione al "Comitato Precorso Nascita Locale" istituito dall'ATS di Bergamo, in attuazione della DGR 4702/2015; operatori dell'area formazione hanno inoltre preso parte alla formazione promossa da ATS BG relativa all'applicazione del modello *Life Skill Training* nei programmi di educazione alla salute nelle scuole.

**COMUNE DI TREVIGLIO:** partecipazione al coordinamento e alle diverse azioni del programma "Adolescenti. Che fare?": 1) progettazione di percorsi formativi per operatori psicosociali dei servizi pubblici e dei consultori sul modello Resistenza Non Violenta di Omar Haim; 2) progettazione corso di formazione per insegnanti sul modello RNV; 3) workshop per genitori condotti da operatori CF pubblico e privato.

**ASST BG OVEST:** co-progettazione progetto Familyper con CF pubblico di Treviglio; incontri UONPIA per raccordo tra servizi e organizzazione degli incontri con i Dirigenti degli istituti scolastici presenti nel territorio; incontri con il primario di Ginecologia dell'Ospedale di Treviglio per collaborazione in relazione alla gestione ostetrica della gravidanza a Basso Rischi Ostetrico - BRO ; colloqui e raccordo con il Resp. UOSD Breast Unit Senologia per ambulatorio senologico; incontro con Resp. Dipartimento Psichiatria- NPI - Dipendenze per raccordo invii utenti area psicosociale adulti dal consultorio; incontro con responsabile USC Psicologia.

**RISORSA SOCIALE:** potenziamento del servizio *Parole Giovani (2022-2025)*; partenariato del progetto Familyper; partenariato del progetto "Adolescenti: che fare?", con l'obiettivo di sviluppare interventi di sensibilizzazione e formazione rivolte a genitori, insegnanti, operatori sociali al fine di prevenire situazioni di disagio e devianza adolescenziale.

**LE SCUOLE DEL TERRITORIO:** IC e Scuole Superiori del territorio attraverso i programmi di educazione alla salute, gli incontri di gruppo e l'attività di sostegno psicologico dell'area psicosociale minori e del centro di psicoterapia.

**ABF – AZIENDA BERGAMASCA DI FORMAZIONE :** dal 2108 è attiva la collaborazione tra il nostro Centro Privato e l'A.B.F. 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.

### 4.2. I consultori familiari

#### 4.2.1. AREA SANITARIA

L'area sanitaria riguarda l'attività svolta nei due ambulatori ostetrico-ginecologici. Vi operano 12 figure professionali: 10 ginecologhe, 3 ostetriche e 3 infermiere professionali. Il servizio è reso in prevalenza al mattino. Le prestazioni totali rimangono intorno a 9.800 di media negli ultimi anni. Ad eccezione del 2020 che a causa della pandemia sono state 8500. Registriamo un calo dell'attività ostetrica, in entrambi gli ambulatori.

AREA SANITARIA - CONSULTORIO TREVIGLIO		2019	2020	2021	2022
CONSULTORIO TREVIGLIO	Visite ginecologiche	1787	1569	1794	1842
	Visite ostetriche	930	1080	889	705
	Ecografie ginecologiche	1042	1046	1260	1286
	Ecografie ostetriche	138	168	130	112
	Pap-test e tamponi	1354	994	1429	1468
	Controllo esami e altro	157	119	120	118
	<b>Totale Treviglio</b>	<b>5408</b>	<b>4976</b>	<b>5622</b>	<b>5531</b>
CONSULTORIO CARAVAGGIO	Visite ginecologiche	1558	1137	1417	1521
	Visite ostetriche	572	686	588	420
	Ecografie ginecologiche	875	661	922	1010
	Ecografie ostetriche	93	120	94	62
	Pap-test e tamponi	1222	898	1219	1108
	Controllo esami e altro	133	93	130	112
	<b>Totale Caravaggio</b>	<b>4453</b>	<b>3595</b>	<b>4370</b>	<b>4233</b>
<b>Totale Generale</b>		<b>9861</b>	<b>8571</b>	<b>9992</b>	<b>9764</b>

#### L'ambulatorio di senologia.

Da maggio 2020 è attivo l'ambulatorio di senologia, condotto dalla dott.ssa Aurora Ferrari, medico chirurgo, oncologa. Vi si effettuano visite senologiche, visita e diagnosi precoce oncologica, eco mammaria bilaterale. Da maggio 2020 a dicembre 2022 si sono effettuate n. 230 prestazioni. Si sono sviluppati collegamenti con il Servizio SSD Breast Unit dell'Ospedale di Treviglio, diretto dal dr. Tommaso Savio, allo scopo di inviare situazioni particolarmente problematiche.

### 4.2.2. AREA PERCORSO NASCITA

Nel 2022 abbiamo riportato alcune delle nostre attività in presenza, in particolare i Corsi di Accompagnamento alla Nascita e i corsi di Massaggio Infantile, Rieducazione Del Pavimento Pelvico, Posizioni e Tecniche di Rilassamento e il gruppo di auto mutuo aiuto per neomamme "Spazio Mamma Bambino".

Con l'obiettivo di tenere sotto controllo gli accessi ed evitare assembramenti, abbiamo limitato il numero massimo di iscritte e utilizzato WhatsApp per inviare alle utenti il link di prenotazione. Il passaggio alla modalità in presenza ha avuto un duplice risvolto: se da un lato le donne sono state contente di questo ritorno all'incontro nel gruppo, dall'altro è risultata loro un po' più complicata la partecipazione ai corsi.

Attività Area Nascita		2019	2020	2021	2022			
					CARAVAGGIO	TREVIGLIO	TOTALE	
PREPARAZIONE AL PARTO	Posizioni e Tecniche di Rilassamento	24	24	6 corsi 24 IGU	4 CORSI 16 IGU	4 CORSI 16 IGU	8 CORSI 32 IGU	↑
	Gestione del dolore	18	8	3 corsi 3 IGU		2 CORSI 4 IGU	2 CORSI 4 IGU	↓
Ginnastica Post Parto		19	8	5 corsi 20 IGU	1 CORSO 4 IGU	1 CORSO 4 IGU	2 CORSI 8 IGU	↓
Rieducazione Pavimento Pelvico		33	27	5 corsi 18 IGU	4 CORSI 16 IGU	4 CORSI 16 IGU	8 CORSI 32 IGU	↑
Massaggio Infantile		20	15	8 corsi 40 IGU	5 CORSI 25 IGU	4 CORSI 20 IGU	9 CORSI 45 IGU	↑
Tappe evolutive		4	5	6 IGU	2 IGU	3 IGU	5 IGU	↓
Distacco		5	4	4 IGU	4 IGU	1 IGU	5 IGU	↑
Svezzamento		5	6	6 IGU	3 IGU	4 IGU	7 IGU	↓
Il sonno e il pianto		4	3	6 IGU	2 IGU	3 IGU	5 IGU	↑
Portare i bimbi in fascia			1	6 corsi 2 incontri (20 IGU)	4 IGU	9 IGU	13 IGU	↓
Spazio mamma/bambino		101	140	137 IGU	45 IGU	87 IGU	132 IGU	↓
IGU TOTALI		237	241	290 IGU: 33 CORSI 162 INCONTRI A TEMA	118 IGU: 14 CORSI 60 INCONTRI A TEMA	168 IGU: 15 CORSI 107 INCONTRI A TEMA	286 IGU: 29 CORSI 167 INCONTRI A TEMA	↓
Primo Colloquio Ostetrico presa in carico della Gravidanza		380	357	335	97	164	261	↓
Corsi di Accompagnamento alla Nascita (CAN) UTENTI		119	122	116	55	47	102	↓
Visite domiciliari (post parto)		160	175	293	64	98	162	↓
PRESTAZIONI TOTALI:		896	895	1034	334	477	811	↓

Per questo motivo abbiamo utilizzato il suddetto gruppo per invitare attivamente le donne ad iscriversi e a partecipare a tutte le nostre proposte. In generale possiamo osservare che anche per il '22 abbiamo visto realizzarsi quasi per intero la programmazione, anche se c'è stata una lieve contrazione del numero di prestazioni.

Questo è vero in particolare se si osservano le visite domiciliari: registriamo infatti una diminuzione di 130 prestazioni. Nel 2021 ha avuto inizio un progetto di messa in rete delle sale parto con i consultori del territorio, ma se in quello stesso anno gli invii sono stati davvero numerosi, nel 2022 abbiamo ricevuto solo 10-15 invii al mese, che hanno dato luogo ad una realizzazione della visita domiciliare o della presa in carico solo nel 60% dei casi.

Da settembre 2022 abbiamo inoltre apportato un'importante cambiamento per quanto riguarda l'accoglienza telefonica e la gestione delle iscrizioni ai corsi e incontri, grazie all'impiego di due ostetriche dell'équipe. Questa decisione è stata presa sulla base dell'esperienza del 2021 che vedeva invece impegnata in questo lavoro una tirocinante psicologa: ci siamo resi conto, insieme alla direzione, che per una parte così delicata ed importante serviva del personale maggiormente qualificato, ed infatti per il momento sembra che il sistema di presa in carico funzioni bene. Fondamentale in questo anche il fatto che il sito dei consultori sia aggiornato e che grazie alla possibilità di comunicare direttamente con il web master si siano apportati dei cambiamenti che hanno reso la consultazione più immediata e funzionale. Nel quarto trimestre dell'anno abbiamo introdotto l'utilizzo dell'Agenda del Percorso Nascita e di conseguenza la presa in carico della gravidanza a Basso Rischio da parte dell'ostetrica: la regione Lombardia ha disposto che alle donne che risultano avere un basso rischio di sviluppare patologie gravidiche venga proposto di essere seguite dall'ostetrica. Su consiglio delle ostetriche ospedaliere, che da tempo gestiscono questo stesso ambulatorio presso la struttura di Treviglio e Caravaggio, abbiamo predisposto la compresenza di due ostetriche.

### 4.2.3. AREA PSICOSOCIALE ADULTI E MINORI

PRESTAZIONI AREA PSICOSOCIALE	2017	2018	2109	2020	2021	2022
TOTALE TREVIGLIO	3517	3928	4082	3732	4232	4039
TOTALE CARAVAGGIO	2265	2161	1938	2020	1875	2058
TOTALE	5782	6089	6031	5752	6107	6097

CONSULTORIO DI TREVIGLIO		AREA ADULTI					
Prestazioni (Codici DGR 6131/2016)		2017	2018	2019	2020	2021	2022
visita colloquio	1		1	3		2	6
colloquio di accoglienza e orientamento	101	278	353	440	276	463	454
colloquio di consultazione	102	440	537	533	477	555	559
colloquio di valutazione	103	3	13	19	17	42	15
colloquio di sostegno	104	630	645	843	827	834	880
consulenza familiare	202	50	98	73	47	49	56
mediazione familiare	201	18	7	10	15	8	16
attività con altri enti in sede	801	3	1	2	6	11	3
attività con altri enti fuori sede	802	6	3	1	2	6	14
relazioni complesse adozioni	301		1				
osservazione, test	006		3	6	2		
psicoterapia singolo/coppia	701	13	14	12	119	93	5
<b>TOTALE TREVIGLIO</b>		1441	1676	1942	1788	2063	2008

CONSULTORIO TREVIGLIO		AREA MINORI					
Prestazioni (Codici DGR 6131/2016)		2017	2018	2019	2020	2021	2022
visita colloquio	1	3	2	1	3	1	4
colloquio di accoglienza e orientamento	101	414	508	302	363	272	274
colloquio di consultazione	102	586	726	597	517	558	537
colloquio di valutazione	103	332	343	333	300	350	343
colloquio di sostegno	104	368	351	524	476	537	405
consulenza familiare	202	8	4		2	2	1
mediazione familiare	201				8		
attività con altri enti in sede	801	167	124	153	90	137	196
attività con altri enti fuori sede	802	7	8	12	10	16	9
relazioni complesse adozioni	301	2	3	3	1		1
osservazione, test	006	173	180	215	151	212	205
psicoterapia singolo/coppia	701	16	3		23	84	56
<b>TOTALE TREVIGLIO</b>		2076	2252	2140	1944	2169	2031

CONSULTORIO CARAVAGGIO		AREA PSICOSOCIALE ADULTI					
Prestazioni (Codici DGR 6131/2016)		2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>visita colloquio</i>	1	2		1	2	1	3
<i>colloquio accoglienza e orient.to</i>	101	431	360	291	315	277	347
<i>colloquio di consultazione</i>	102	679	631	582	559	531	557
<i>colloquio di valutazione</i>	103			1	19	4	1
<i>colloquio di sostegno</i>	104	937	954	889	885	950	1021
<i>consulenza familiare</i>	202	186	201	154	127	96	111
<i>mediazione familiare</i>	201	11	5	9	11	9	4
<i>attività con altri enti in sede</i>	801		1		4	4	1
<i>attività con altri enti fuori sede</i>	802	2	2	1	3		1
<i>relazioni complesse adozioni</i>	301	1					
<i>osservazione, test</i>	006		2	1		2	
<i>psicoterapia singolo/coppia</i>	701	16	5	9	95	1	12
<b>TOTALE CARAVAGGIO</b>		2265	2161	1938	2020	1875	2058

L'équipe dell'Area Psicosociale Adulti è composta da 8 psicologi-psicoterapeuti, 1 psico-pedagogista /mediatore familiare, 1 assistente sociale /mediatrice familiare e 1 consulente etico e 4 tirocinanti di specialità.

Nel corso del 2022 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.

Sono state inoltre riviste le procedure di gestione dei percorsi formativi ed è stato redatto un programma didattico strutturato sui quattro anni con delle mansioni specifiche per ogni anno di specializzazione, così strutturato:

- primo anno- affiancamento funzione accoglienza e gestione cartelle
- secondo anno- approfondimenti testistici e accompagnamento educativo
- terzo anno – avvio attività di consulenza e sostegno
- quarto anno – attività di consulenza e sostegno, eventuali percorsi di psicoterapia sui casi da portare in tesi.

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, mentre quelle di supervisione tirocinanti si svolgono a cadenza mensile con una durata di 2 ore, per un totale di 22 ore annue.

Anche quest'anno è stata svolta da parte del coordinatore dell'area la Valutazione Operatori, attraverso colloqui individuali, finalizzati a raccogliere elementi progettuali e di criticità. È stato possibile dunque fare un bilancio del lavoro svolto, analizzare i bisogni formativi e le nuove proposte. Nel complesso è emerso un buon grado di soddisfazione da parte degli operatori, che sottolineano il valore aggiunto del confronto e del lavoro in équipe.

Nel corso dell'anno è stato portato avanti il processo di informatizzazione dei dati relativi all'accoglienza, esitato nella definizione di un *form google* che sostituirà il *modulo di accoglienza* e che consentirà di avere sempre a disposizione tutti i dati relativi all'utenza in ingresso. È stato inoltre consolidato e valorizzato l'utilizzo di un file condiviso in drive per la rendicontazione delle prestazioni in corso, perfezionato anche per il controllo delle archiviazioni.

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. La disponibilità di una quota di budget aggiuntiva ha reso possibile rispondere alla domanda da parte dell'utenza e ha inoltre consentito di avviare un'attività di gruppo sulla gestione dell'ansia.

Il numero di schede di "Valutazione dell'efficacia dell'intervento" prese in considerazione relativamente all'area psicosociale adulti è di 172 e riportano le richieste d'intervento pervenute ai Consultori Familiari "Centro per la famiglia" di Treviglio e "Punto Famiglia" di Caravaggio. Osservando i dati si può notare che l'87,79% degli esiti si possono considerare positivi (151 casi su 172 verifiche finali). In particolare, nel 72,67% dei casi il percorso è stato portato a termine con un raggiungimento completo degli obiettivi (125 casi). In totale gli invii interni ed esterni in linea con gli obiettivi stabiliti sono avvenuti nel 15,12% dei casi (26 casi). Il 12,21% degli esiti si possono considerare negativi (21 casi su 172 verifiche finali) in quanto il percorso non è stato portato a termine per abbandono del paziente (9 casi) o l'utente non si presenta dopo il primo colloquio filtro (7 casi).

L'équipe dell'Area Psicosociale Minori è composta attualmente da 9 psicologi-psicoterapeuti, 1 assistente sociale, 4 specializzandi in psicoterapia e 1 tirocinante del corso di Laurea in Psicologia. Le ore di budget vengono assegnate ad ogni operatore all'inizio dell'anno e sono rimaste sostanzialmente invariate. Le ore di équipe sono rimaste invariate rispetto allo scorso anno, per un totale di 40 ore, svolte a cadenza quindicinale. Gli specializzandi, oltre alla possibilità di partecipare alle équipe, hanno uno spazio mensile di due ore dedicato alla supervisione dei casi che hanno in carico.

L'anno 2022 è stato caratterizzato dal consolidamento delle collaborazioni con gli enti territoriali: incontri di verifica periodici con l'Unità di Neuropsichiatria Infantile (polo territoriale di Verdello), collaborazione su casi comuni con il servizio di Tutela minori sovracomunale territoriale (Risorsa sociale Gera d'Adda, sede a Treviglio), tavoli di confronto con gli Istituti Comprensivi e le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie paritarie del territorio. In questi incontri sono sempre stati coinvolti Coordinatore dell'Area ed Assistente sociale, oltre alla figura della tirocinante in Psicologia ed alla Direzione laddove ritenuto significativo.

L'area psico-sociale minori risponde alle richieste di genitori con figli da 1 a 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 collaborazione con l'équipe DSA autorizzata del Centro privato di Psicoterapia Integrato Agape. Nel 2022 l'attività clinica è stata svolta prettamente in presenza, mantenendo la modalità online solo in casi di particolare necessità per alcune famiglie e per gli incontri con le scuole per la raccolta informazioni o la restituzione a valutazione avvenuta.

Parallelamente all'attività clinica, nel corso dell'anno è proseguita l'attività di prima accoglienza tramite colloqui telefonici e successivamente primi colloqui in presenza, da parte dell'Assistente sociale. In entrambi i versanti della presa in carico dell'utenza viene registrato un aumento della complessità delle situazioni rispetto alle quali viene valutata o avviata la presa in carico (ad es. problematiche linguistiche che si sovrappongono a fatiche di apprendimento; disagio emotivo in adolescenza che sconfinava in condotte autolesive o comunque legate al corpo; difficoltà relazionali in infanzia e adolescenza acuite da ritiro sociale, scarsa stimolazione familiare, rifugio nel mondo online, ecc.).

Anche per rispondere a questa complessità, sono stati avviati nell'anno 2022, in collaborazione con l'Area formazione, due proposte di formazione di gruppo: un gruppo per adolescenti *"Io con me, io con l'altro: emozioni in scena"* ed un gruppo per referenti scolastiche/funzioni strumentali *"La classe in equilibrio"*. Quest'ultima è una proposta di lavoro su temi specifici (disturbi del comportamento o della condotta, ADHD, disturbi dell'apprendimento, ecc.) e di supervisione formativa su casi correlati, rivolto alle figure che nella scuola hanno un ruolo di raccolta dei bisogni ed attivazione di risorse esterne tramite invii e raccordi; il primo invece è uno spazio di lavoro clinico in gruppo, attraverso anche lo strumento dello psicodramma, sulla visione di sé e di sé con l'altro, per supportare adolescenti (fascia 14-17) ad abitare i propri confini fisici ed emotivi, accettarsi maggiormente, esprimersi, condividere vissuti.

In termini numerici, di seguito ci sono alcuni dati relativi all'attività dell'Area minori relativi all'anno 2022:

- Prestazioni totali 2179
- Prestazioni rivolte a genitori 1045
- Nuclei familiari presi in carico 364
- Minori presi in carico: 242
- Prestazioni rivolte a minori: 1134
- Fasce d'età :0-5 nessun minore preso in carico; 6-10 n.43 minori in carico, 182 prestazioni; 11-13 n.86 minori in carico, 423 prestazioni; 14-17 n.113 minori in carico, 529 prestazioni

Il numero di schede di "Valutazione dell'efficacia dell'intervento" prese in considerazione relative all'area psicosociale minori è di 13 e riportano complessivamente le richieste d'intervento pervenute al Consultorio Familiare "Centro per la famiglia" di Treviglio. L'esiguo numero delle schede "chiusure" richiede un ripensamento delle modalità di chiusura delle cartelle dell'area che sarà oggetto di analisi nel 2023. In generale possiamo considerare un esito positivo in circa la metà dei casi valutati: il percorso è stato portato a termine oppure è stato effettuato un invio in linea con gli obiettivi stabiliti.

#### 4.2.4. AREA FORMAZIONE

Programmi educazione alla salute						
Percorsi di educazione alla affettività e sessualità						
Riepilogo dal 2002 al 2022						
	CF Treviglio		CF Caravaggio		Totale	
Anno	Corsi	Utenti	Corsi	Utenti	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
2018	99	2199	114	2328	213	4527
2019	131	2795	113	2208	244	5003
2020	86	2001	97	1992	183	3993
<b>2021</b>	<b>110</b>	<b>2263</b>	<b>110</b>	<b>2197</b>	<b>220</b>	<b>4460</b>
<b>2022</b>	<b>127</b>	<b>2747</b>	<b>129</b>	<b>2582</b>	<b>256</b>	<b>5329</b>
<b>Totale</b>	<b>1659</b>	<b>38454</b>	<b>1149</b>	<b>24008</b>	<b>2808</b>	<b>62392</b>

Lavorano nell'area Formazione 7 operatori (psicologi e psicopedagogisti). L'équipe è uniforme 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 durante il 2022 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.

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 e adulti 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.

Gli obiettivi formativi e i contenuti di tali percorsi vertono principalmente sull'inserimento scolastico dei più piccoli, sulle possibili difficoltà emotive e scolastiche che si possono riscontrare nel cambio di ordine e grado scolastico e sull'elemento della scelta della scuola secondaria di secondo grado per i più grandi. Anche in questo caso l'équipe si è data tempi e spazi adeguati per progettare i vari corsi. L'équipe ha rivestito anche un ruolo importante di accompagnamento degli operatori rispetto a fatiche o criticità che emergono nel lavoro quotidiano nelle diverse scuole.

I corsi sul tema della morte sono stati riproposti anche quest'anno. Inoltre è stato introdotto un nuovo corso per sole madri di ragazze adolescenti che ha visto una buona partecipazione ed è stato molto apprezzato.

I percorsi di educazione affettiva e sessuale rivestono il cuore dei corsi proposti dal consultorio. Nel corso del 2022 sono stati realizzati molti corsi nelle scuole del territorio. La maggior parte dei corsi è stato erogato on line nella prima parte dell'anno a causa delle zone rosse e arancio conseguenti le normative per il contrasto per la diffusione del virus. Nella tarda primavera e in autunno è stato possibile riprendere gli incontri in presenza in tutte le scuole.

<b>Percorsi di educazione alla affettività e sessualità – Le scuole coinvolte nel 2022</b>		
<b>Scuola Primaria</b>	<b>Scuola Secondaria di I grado</b>	<b>Scuola Secondaria di II grado</b>
IC DI CASIRATE ❖ Primaria di Arzago (1 classe V) ❖ Primaria di Casirate (2 classi V) ❖ Primaria di Calvenzano (2 classi V)	IC DI CASIRATE D'ADDA ❖ Secondaria Casirate (2 classi III) ❖ Secondaria Calvenzano (2 classi III)	LICEO "DON MILANI" di ROMANO DI LOMBARDIA ❖ 13 classi II ❖ 3 classi III
IC di ARCENE ❖ Primaria di Castel Rozzone (2 classe V) ❖ Primaria di Lurano (2 classi V) ❖ Primaria di Arcene (2 classi V) ❖ Primaria di Pognano (1 classe V)	IC di ARCENE: ❖ Arcene (2 classi III) ❖ Lurano (2 classi III) ❖ Castel Rozzone (1 classe III) ❖ Lurano (2 classi II)	ISTITUTO "ZENALE" DI TREVIGLIO ❖ 7 classi II
IC "GROSSI" DI TREVIGLIO ❖ Primaria Mozzi (3 classi V) ❖ Primaria Battisti (3 classi V)	IC "GROSSI" DI TREVIGLIO ❖ Secondaria Grossi (7 classi III) ❖ Secondaria Grossi (3 classi II)	ISTITUTO "OBERDAN" DI TREVIGLIO ❖ 11 classi II
IC "MASTRI CARAVAGGINI" DI CARAVAGGIO ❖ Primaria di Caravaggio "Merisi" (6 classi V)	IC "MASTRI CARAVAGGINI" DI CARAVAGGIO Secondaria "Mastri Caravaggini" (6 classi III)	ISS "ARCHIMEDE" DI TREVIGLIO ❖ 15 classi II
IC "DE AMICIS" TREVIGLIO ❖ Primaria Bicetti (2 classi V) ❖ Primaria De Amicis (4 classi V)	IC "DE AMICIS" TREVIGLIO Secondaria "Cameroni" (6 classi II) Secondaria Cameroni" (6 classi III)	
IC DI CISERANO ❖ Primaria di Boltiere (3 classi IV) ❖ Primaria di Boltiere (3 classi V) ❖ Primaria di Ciserano (3 classi V)	IC DI CISERANO ❖ Secondaria Boltiere (3 classi III) ❖ Secondaria Ciserano (2 classi III)	
IC SPIRANO ❖ Primaria di Brignano (2 classi IV) ❖ Primaria di Brignano (3 classi V) ❖ Primaria di Spirano (3 classi V)	IC SPIRANO ❖ Secondaria Brignano (2 classi II) ❖ Secondaria Spirano (3 classi III)	
IC COVO ❖ Primaria di Fontanella (2 classi IV) ❖ Primaria di Fontanella (3 classi V) ❖ Primaria di Antegnate (2 classi IV) ❖ Primaria di Antegnate (2 classi V)	IC "MASTRI CARAVAGGINI" DI CARAVAGGIO ❖ Secondaria "Mastri Caravaggini" (6 classi III)	



IC COLOGNO AL SERIO ❖ Primaria di Cologno al Sero (5 classi V)	IC COLOGNO AL SERIO ❖ Secondaria di Cologno al Serio (4 classi V) ❖ Secondaria di Cologno al Serio (4 classi I)	
IC FARA GERA D'ADDA ❖ Primaria Fara (3 classi V) ❖ Primaria Canonica (2 classi V)	IC MOZZANICA ❖ Secondaria Mozzanica (2 classi II e 3 classi III) ❖ Secondaria Fornovo (2 classi II e 2 classi III) ❖ Secondaria Misano (1 classe II e 1 classe III)	
IC BARIANO ❖ Primaria Bariano (2 classi V) ❖ Primaria Morengo (1 classe V) ❖ Primaria Pagazzano (1 classe V)	IC BARIANO ❖ Secondaria Bariano (1 classe III e 1 classe II) ❖ Primaria Morengo (2 classe III) ❖ Primaria Pagazzano (1 classe III)	
SCUOLA PRIMARIA "CONVENTINO" CARAVAGGIO ❖ Primaria Conventino (2 classi IV)	SCUOLA MEDIA PARITARIA "LA SORGENTE" CARAVAGGIO Secondaria Sorgente (2 classi III e 2 classi I)	
SCUOLA PARITARIA "COLLEGIO DEGLI ANGELI-FACCHETTI" DI TREVIGLIO ❖ Primaria Collegio-Facchetti (3 classi V)	SCUOLA PARITARIA "COLLEGIO DEGLI ANGELI" E FACCHETTI DI TREVIGLIO ❖ Secondaria (3 classi III)	

### Confronto con l'anno precedente

- Rispetto all'anno precedente si nota una ripresa del numero degli utenti complessivi e delle scuole che hanno aderito alle iniziative formative. Come nel 2021 anche il periodo estivo 2022 ha permesso di incontrare diversi bambini, preadolescenti e adolescenti della comunità Pastorale di Fara, Canonica e Pontirolo Nuovo.
- Dai grafici di rilevazione della soddisfazione sopra riportati si conferma la valutazione positiva dell'attività formativa relativa all'anno 2022: tutti gli utenti riportano una soddisfazione complessiva sempre maggiore di 4 (in una scala che va da 0 a 5). Si confermano le buone valutazioni dei percorsi da parte degli alunni delle classi di tutti gli ordini e grado in continuità con le serie storiche degli ultimi quattro anni.
- Sono stati effettuati diversi percorsi sulle emozioni nelle classi IV. Si conferma l'interesse per la tematica specifica delle scuole primarie.
- La richiesta dei percorsi relativi all'educazione ai nuovi media negli anni è andata calando. Molte scuole lavorano da diversi anni sulla tematica e quindi questi tipi di corsi vengono richiesti sempre meno.
- Si segnala una certa continuità relativa all'ambito degli oratori nel corso dell'anno 2022, con richieste relative ai ragazzi, ai genitori e agli educatori (Oratorio di Calcio e Comunità Papa Giovanni XXIII di Fara, Canonica e Pontirolo Nuovo).
- Anche le valutazioni dei genitori relativi ai corsi di sostegno alla genitorialità mantengono valori positivi. La possibilità di erogare corsi on line facilita la partecipazione in conciliazione con gli impegni e i tempi di vita famigliari.

## 4.3. Centro di Psicoterapia Integrato

### L'équipe.

Nel corso dell'anno 2022 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 (n.3), psicoterapeuta (n.9); alcuni si occupano

dell'area minori e altri dell'area adulti; psichiatra (n.3); neuropsichiatra infantile (n.2), logopedista (n.4); neuropsicomotricista (n.2), assistente sociale (n.1), psicodrammatista (n.1); neuropsicologa adulti (n.1); psicologo (n.1) per lo Spazio DSA (progetto "Dove Studiare Assieme"). Attualmente l'équipe multiprofessionale è costituita, in totale, da 27 operatori tra i quali sono presenti 2 tirocinanti di scuole di specializzazione in psicoterapia ed una tirocinante area DSA.

CPI - anno	nuovi utenti	utenti= variazioni	prestazioni	prestazioni= variazione	% variazione prestazioni
2017	212	1	3523	483	15.88
2018	278	66	4026	503	12.05
2019	293	15	4721	695	14.72
2020	292	-1	3662	-1059	-22.5%
2021	361	69	5310	1648	31,0%
2022	391	30	6136	826	13.4%

All'interno del Servizio opera un'équipe autorizzata dall'ATS di Bergamo per le certificazioni dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (D.S.A.) sia per minori che per adulti. A partire da giugno 2022 l'accoglienza telefonica è stata assegnata ad una nuova operatrice (la stessa che svolge questo servizio presso i due Consultori). Questo per supportare la gestione del carico di lavoro del coordinatore e sostenere la sinergia tra diversi Servizi (CF e CPI). Per far fronte al continuo aumento di richieste, a settembre 2022, sono stati introdotti 3 nuovi operatori: (n.2) specializzandi in psicoterapia e (n.1) logopedista.

Nel 2021 (dicembre) ha preso avvio la "Terapia a prezzi calmierati" per persone in condizione di fragilità economica. Il costo dei colloqui è nettamente inferiore a quello sul mercato (tariffa calmierata). I pazienti vengono presi in carico dai tirocinanti sotto la supervisione di un tutor e all'interno del supporto dell'équipe clinica. Grazie a questo supporto ed al Fondo di Solidarietà della Cooperativa, nel corso dell'anno, sono stati seguiti n. 16 situazioni con fragilità economica-sociale.

A fine anno 2022 si è concluso il rifacimento del sito internet del CPI. È stato raggiunto l'obiettivo di aggiornare le prestazioni offerte, rendere visibili gli operatori dell'équipe di lavoro presso il Servizio.

Nel corso dell'anno si sono tenuti 11 incontri di "équipe minori" e n. 11 "équipe adulti". La partecipazione è da ritenersi in genere positiva (variazione da 70% al 100%).

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 324. Le ore di coordinamento comprendono: raccordo con l'operatrice che gestisce l'accoglienza telefonica, la conduzione delle équipe Adulti e Minori, il coordinamento tecnico e la gestione dell'attività clinica del Servizio.

Anche nel 2022 si sono mantenute, per necessità dei pazienti, alcune attività cliniche svolte da remoto. La prevalenza dell'offerta è tornata in presenza.

La valutazione annuale degli operatori 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 collaborazione con il C.P.I., in quanto Servizio clinico riconosciuto sul territorio.

Nel corso dell'anno si è provveduto ad un più organica e funzionale riordino delle prestazioni. Nel 2022 i nuovi pazienti sono stati 391 (vedi tabelle). Gli utenti che hanno ricevuto una prestazione nel corso dell'anno sono stati 608. Il totale delle prestazioni è stato di n.6136, aumentate del 13.4 % rispetto allo scorso anno.

Siamo riusciti a rispondere al bisogno di tutte le famiglie che lo hanno richiesto, sia nel corso dell'anno scolastico che nel periodo estivo. Oltre a discutere i casi in équipe, sono state impiegate n. ore 72 di mini équipe per la gestione integrata dei casi. A partire dal 1/10/2022 è stata aggiunta un'ora mensile di mini équipe (area Minori) per supportare il lavoro integrato. Nell'anno 2108 è iniziata 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 2022 sono stati presi in carico 5 utenti.

<b>CENTRO DI PSICOTERAPIA INTEGRATO "AGAPE"</b>		
<b>PRESTAZIONI PROFESSIONALI 2022</b>		
		<b>2022</b>
<b>Cod.1</b>	<b>CONSULENZA E VALUTAZIONE PSICOLOGICA</b>	
1.1	Consulenza individuale adulti o minori problemi psicologici	<b>345</b>
1.2	Consulenza genitoriale su problemi psicologici figlio	<b>188</b>
1.3	Consulenza alla coppia su problemi psicologici	<b>10</b>
1.4	Valutazione D.S.A.	<b>533</b>
1.5	Valutazione Neuropsicologica adulto	<b>14</b>
1.6	Valutazione congiunta (psicomotricista/logopedista/psicologo)	<b>4</b>
1.7	Consulenza Neuropsichiatria Infantile	<b>214</b>
1.8	Consulenza Psichiatrica	<b>282</b>
		<b>1590</b>
<b>Cod.2</b>	<b>PSICOTERAPIA</b>	
2.1	Psicoterapia individuale adulti o minori	<b>2062</b>
2.2	Psicoterapia di coppia	<b>14</b>
2.3	Sostegno genitoriale e incontro familiare	<b>1</b>
2.5	Terapia di Gruppo	<b>2</b>
		<b>2079</b>
<b>Cod.3</b>	<b>LOGOPEDIA</b>	
3.1	Valutazione Logopedica	<b>207</b>
3.2	Terapia Logopedica	<b>1298</b>
		<b>1505</b>
<b>Cod.4</b>	<b>NEUROPSICOMOTRICITA'</b>	
4.1	Valutazione Neuropsicomotoria	<b>80</b>
4.2	Terapia Neuropsicomotoria	<b>601</b>
		<b>681</b>
<b>Cod.5</b>	<b>NEUROPSICOLOGIA</b>	
5.1	Stimolazione Cognitiva	<b>25</b>
		<b>25</b>
<b>Cod.6</b>	<b>SPAZIO DSA</b>	
6.2	Incontro di gruppo (per utente)	<b>73</b>
		<b>73</b>
<b>Cod.7</b>	<b>ALTRE PRESTAZIONI</b>	
7.2	Incontro insegnanti in co-conduzione 2 operatori	<b>2</b>
7.7	Raccordo operatore esterno	<b>2</b>
7.8	Riabilitazione DSA con Psicologo	<b>172</b>
7.9	Somministrazione Test area affettiva	<b>2</b>
7.10	Somministrazione Test area cognitiva	<b>2</b>
7.11	Breve relazione psicodiagnostica o di trattamento	<b>3</b>
		<b>183</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>		<b>6136</b>

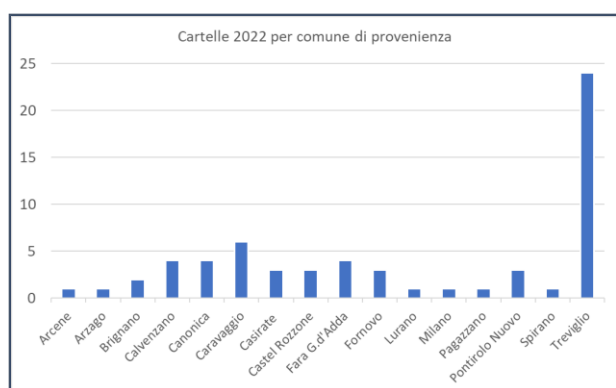
Anche per gli utenti che si presentano al Centro Privato, a conclusione dell'intervento, l'operatore effettua una **valutazione dell'efficacia dell'intervento** svolto con l'utente, come prescritto dalla norma ISO 9001:2015 che chiede di valutare il grado di efficacia dell'intervento e la soddisfazione 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 *problemi di linguaggio* (31%); seguono le difficoltà nell'*area dei DSA* (26 %) *problemi legati al ciclo di vita* (18%) e *difficoltà nelle relazioni* (13,7%). Gli utenti accedono al servizio principalmente su invio da parte della scuola (34%), accesso spontaneo (28%), invio dall'UONPIA territoriale (25 %), o tramite consiglio di familiari/conoscenti (16%). 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), e neuropsicomotorie. Il raggiungimento completo/parziale degli obiettivi è pari al 88 % delle situazioni seguite.

Nell'area adulti la richiesta maggiore riguarda i disturbi d'ansia (30,23%), d'umore (il 18,60%) e la conflittualità familiare e i disturbi di personalità (13,18%). Significativi sono gli accessi spontanei (45,31%), seguiti da invii da parte di consulenti esterni al CPI o da operatori dei Consultori della Cooperativa Agape. IL 93,75% delle richieste ha svolto un percorso individuale, il 4,69% 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: circa il 70% delle problematiche risultano risolte o diminuite, generando un maggior benessere percepito, una migliore capacità nel gestire le emozioni, favorendo una migliore capacità di adattamento. Circa il 30% degli utenti percepisce uno stato psicologico/situazionale invariato.

#### 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 corso dell'anno 2022 sono stati erogati complessivamente € 6.048,00 a 15 famiglie per interventi principalmente di logopedia e psicomotricità.

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

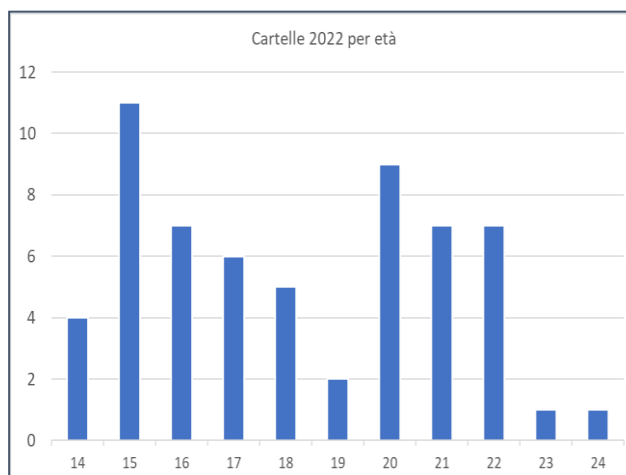


*Parole giovani* si trova a transitare il quarto anno di vita, a seguito della proroga del finanziamento da parte di Risorsa Sociale Gera d'Adda a giugno di quest'anno, per altri tre anni (2022-2025). In quest'occasione, è stato possibile rivedere le ore destinate al progetto, portandole a un aumento del 30%. Da segnalare che l'onere del finanziamento è totalmente a carico di "Risorsa Sociale".

A gennaio 2022 è stato rinnovato l'equipe del progetto, con l'ingresso del dottor Fabrizio Fino e della dott.ssa Francesca Pontoglio. Questo cambiamento ha dato nuova linfa all'equipe.

L'assidua collaborazione con gli inviati, tra cui i Servizi interni a Risorsa sociale, la NPI di Verdello, i diversi istituti scolastici del territorio (Zenale, Cantoni, Oberdan), e un disagio crescente nelle famiglie e negli adolescenti hanno comportato un aumento delle domande di consultazione, creando una piccola lista d'attesa. Nell'anno solare 2022 sono state aperte 62 cartelle; ciò rappresenta un aumento del 22%, rispetto all'anno precedente quando le carte aperte erano state 51. L'utenza del Servizio *Parole giovani* è composta principalmente da ragazze o giovani donne. Molti utenti sono stati inviati dal Consultorio Agape e dal Servizio Tutela di Ambito. Due momenti evolutivi segnano le richieste di aiuto al Servizio: attorno ai 15 anni e ai 20 anni. La maggior parte dell'utenza arriva dal Comune di Treviglio.

Durante quest'anno 2022, Risorsa sociale ha organizzato una serie di interventi dedicati all'adolescenza, organizzando ad ottobre un Convegno al quale *Parole giovani* ha partecipato portando una testimonianza del proprio lavoro svolto. Oltre a quest'iniziativa, l'ente ha predisposto degli incontri/conferenze con il dott. Novara, pedagogo, e la sua équipe di formazione nell'ambito del Progetto Scuola Genitori. Infine, ha deciso di investire sulla formazione degli operatori che a vario titolo lavorano con questa fascia di età, sulla metodologia Resistenza non violenza. Nuova autorità: un approccio innovativo per aiutare i genitori ed insegnanti ad affrontare problemi psicologici e comportamenti di bambini e adolescenti.



## 4.6. Il progetto Familyper.



**Il progetto – finanziato da Regione Lombardia sul bando di sperimentazione per i Centri Famiglia - nasce dalla collaborazione tra la Cooperativa sociale Agape (capofila), l'Azienda Consortile Risorsa Sociale Gera d'Adda e il Consultorio Familiare di Treviglio dell'ASST Bergamo Ovest**

Il territorio dei Comuni dell'Ambito di Treviglio è caratterizzato da un'ampia e capillare offerta di servizi ed interventi a sostegno delle famiglie: servizi sociali e sociosanitari pubblici e privati; organizzazioni di volontariato e imprese sociali che si prendono cura delle fasce più fragili. In questo contesto rispondere all'Avviso per la sperimentazione dei Centri per la Famiglia ha comportato per i partner l'esigenza di rileggere il territorio, per offrire risposte originali ed innovative. Familyper non è un nuovo servizio a favore delle famiglie. Piuttosto un meta-servizio capace di connettere e mettere in relazione i numerosi e competenti servizi ed eventi esistenti con le famiglie del territorio.

Le azioni del progetto prevedono:

- Costituzione Tavolo di coordinamento e della équipe operativa, individuazione delle modalità di raccordo e collaborazione (progetto e protocollo operativo).
- [www.familyper.it](http://www.familyper.it) piattaforma informatica, luogo virtuale nel quale far convergere le proposte e le informazioni a cui le famiglie possano accedere e ricevere informazioni di contatto e di contenuto rispetto ai bisogni espressi. Una sezione verrà dedicata agli eventi in proposti sul territorio. Verrà data visibilità a iniziative e interventi di tipo sociale, educativo e sociosanitario a partire dalla prima infanzia e adolescenza. Allargando in seguito ad altri ambiti (disabilità, anziani, settori culturali e sportivo...), promosse da Enti locali, Istituzioni Pubbliche e realtà associative.
- Festival della famiglia in collaborazione con le famiglie e le realtà del territorio.
- Percorsi formativi per gli operatori coinvolti nel progetto volti a potenziare la capacità degli enti e dei singoli operatori di lavorare insieme e approfondire tematiche attuali riguardo agli interventi sulle famiglie.

### Cosa offre:

- Maggiore visibilità ai servizi esistenti
- Maggiore visibilità agli eventi
- Facilitare l'accesso alle informazioni da parte delle famiglie
- Orientare le domande delle famiglie anche attraverso uno sportello di ascolto in presenza e/o telefonico
- Semplificare rapporto domanda/offerta dei servizi

### Cosa chiede

- Partecipare al progetto fornendo dati puntuali e aggiornati dei diversi servizi.
- Segnalare realtà e associazioni del proprio territorio.
- Individuazione dei diversi referenti per le diverse realtà dei Comuni.
- Promuovere la conoscenza del sito [www.familyper.it](http://www.familyper.it)

### Organizzazione e contatti:

Sito: [www.familyper.it](http://www.familyper.it)

**Sportello Familyper** presso Associazione Centro per la Famiglia, via Casnida, 19 Treviglio (Bg)

nei giorni: **giovedì 14.00 - 17.00; venerdì 10.00 - 13.00**

mail.: [info@familyper.it](mailto:info@familyper.it)

cell.: **3457549127**

## 4.7. Altri progetti.

L'équipe dell'area formazione è stata impegnata nel 2022 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 vinto un successivo Bando "Bullout 2.0" promosso dall'Ufficio Scolastico Regionale. Nel corso degli ultimi mesi del 2021 si è perfezionata la progettualità e la definizione della rete per avviare le azioni del progetto a gennaio 2022.

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. Nel corso del 2021 è stato realizzato per gli insegnanti dei due Istituti Comprensivi un percorso formativo e di supervisione sulla metodologia del Word Launching in sostituzione degli incontri degli operatori con le classi coinvolte nel progetto.

Con l’attenuarsi dell’emergenza sanitaria è stato possibile a partire dall’autunno 2021 riprendere gli incontri in presenza nei plessi della scuola dell’Infanzia dell’IC Grossi. Entrambi i bandi e le azioni progettuali ad essi collegate hanno dato la possibilità di arricchire conoscenze, competenze e capacità metodologiche di azione dell’intera équipe formazione.

Nel corso dell’estate 2021 sono stati realizzati incontri formativi rivolti agli educatori del CRE e agli adolescenti della Comunità Pastorale “Papa Giovanni XXIII” sulle tematiche dell’educazione emotiva e della relazione tra adolescenti. Altri due significativi progetti di collaborazione sono stati realizzati in collaborazione con la Federazione Oratori della Diocesi di Cremona.

## 5. AREA RISORSE UMANE E FORMAZIONE

Ogni anno vengono programmati il Piano della Formazione. Sono ripresi i percorsi annuali di formazione rivolti alle diverse équipes dei servizi, accreditati ECM. Corsi di Formazione Residenziali. Efficacia Emotiva. Applicazione di un protocollo breve per sviluppare relazioni più efficaci con le proprie emozioni (21 ottobre 2022).

*Valutazione.* Il gruppo ha partecipato con interesse alla giornata formativa. L’esposizione dei docenti è stata chiara e si sono dimostrati disponibili al confronto sulle tematiche affrontate. I partecipanti hanno dimostrato di apprezzare il modello presentato e hanno portato durante la giornata alcune riflessioni circa l’applicabilità degli stessi ai casi clinici o al lavoro con gli utenti. Si è concluso nella primavera 2022 il corso Executive in Direzione e Gestione dei Consulenti Fe.L.Ce.A.F. (prof. Grumo, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano) promosso da Fe.L.Ce.A.F.

Da segnalare il convegno dell’8 ottobre 2022 promosso dal Comune di Treviglio, dal Garante per l’Infanzia e l’Adolescenza di Treviglio, l’ASST BG Ovest, l’Ambito di Treviglio e la Coop. Agape dal titolo: *Adolescenti che fare?* per presentare le iniziative di formazione in programma per il 2022-2023 rivolte a genitori, insegnanti, operatori sociali. A questo primo momento è seguito un ciclo di incontri rivolti a genitori di adolescenti realizzati con il Centro Psicopedagogico per la Pace diretto da Daniele Novara. Altre iniziative sono programmate per il 2023. Diversi operatori hanno preso parte, inoltre, a corsi di formazione e seminari di aggiornamento sulla emergenza COVID, implementazione L.213/2001 sui processi contabili e fiscali, aggiornamento su tematiche amministrative. I dipendenti hanno partecipato ai corsi di aggiornamento sulla sicurezza.

## 6. PORTATORI DI INTERESSE

### 6.1. Operatori

Nel corso del 2022 hanno prestato la loro collaborazione presso i servizi di Agape n. 84 operatori; di questi 4 hanno cessato il servizio; 14 hanno iniziato la loro collaborazione. Il lavoro degli operatori a diverso titolo presenti in Agape è pari a 20,6 tempi pieni. Nella tabella riportiamo le professionalità presenti. Gli operatori maschi rappresentano il 20% del totale; 80% sono di sesso femminile. Degli operatori impiegati 8 sono socio- lavoratori / dipendenti della Cooperativa, che applica il CCNL delle Cooperative sociali; 4 volontari; gli altri a libera professione. I tirocinanti di specialità sono una decina. L’età media degli operatori è sotto i 40 anni. Gli operatori con laurea o specializzazione rappresentano oltre il 95% del totale. Alcuni operatori svolgono funzioni di coordinamento:

- 4 coordinatori di area dei consulenti: 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 2022 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 Gestalt – Milano; ISeRDiP Istituto per lo studio e la Ricerca sui Disturbi Psicici – Milano; Istituto freudiano Milano – Roma; MINOTAURO – 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. 26 volontarie: alcune con funzioni di segreteria e accoglienza dell’utenza, altri professionisti in ambito sanitario. 14 operano al CF di Caravaggio; 9 al CF di Treviglio; 3 al Centro Privato.

Professionalità	N°	Unità operativa
<b>Direttore</b>	1	COOPERATIVA
<b>Consulente etico</b>	1	COOPERATIVA
<b>Amministrazione</b>	2	COOPERATIVA
<b>Segreteria</b>	5	COOPERATIVA
<b>Psicologo - psicoterapeuta</b>	43	CONSULTORIO + CPI
<b>Medico Ginecologo</b>	8	CONSULTORIO
<b>Ostetrica</b>	4	CONSULTORIO
<b>Psichiatra</b>	3	C.P.I.
<b>Neuropsichiatra Infantile</b>	4	CONSULTORIO + CPI
<b>Infermiera Professionale</b>	3	CONSULTORIO
<b>Logopedista</b>	4	C.P.I.
<b>Psicomotricista</b>	3	C.P.I.
<b>Assistente sociale</b>	1	CONSULTORIO
<b>Educatore professionale /Pedagogista</b>	2	CONSULTORIO+CP I

## 6.2. Utenti

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.

UTENTI SERVIZI AGAPE 2021								
Tipologia accesso	2019		2020		2021		2022	
	diretto	indiretto	diretto	indiretto	diretto	indiretto	diretto	indiretto
CF Treviglio	3.319	2.795	3.047	2.001	3193	2263	3255	2747
CF Caravaggio	2.438	2.208	1.959	1.922	2196	2197	2313	2582
Centro Privato	597		345		446		608	
<b>totale</b>	6.354	5.003	5.351	3.923	5835	4460	6176	5329
<b>totale generale</b>	11.357		9.274		10.169		11.505	

Il 2022 ha registrato complessivamente il numero più alto di utenti degli ultimi anni, recuperando e superando il periodo pre-pandemia (2019).

Rileviamo un aumento significativo dei partecipanti ai percorsi di educazione alla salute.

Al Centro Famiglia di Treviglio n. 3255 utenti hanno ricevuto almeno una prestazione; di questi n.2294 in regime di Servizio Sanitario Regionale e 961 in regime di solvenza.

Al Punto Famiglia di Caravaggio abbiamo registrato in totale n. 2313 utenti di cui 1434 SSR e 879 in solvenza. Al Centro privato gli utenti sono stati 608 (+26.5%).

L'80% dell'utenza proviene dalle parrocchie socie della Cooperativa: dal Decanato di Treviglio (38%) e dalla Zona pastorale I della Diocesi di Cremona (42%); il 20% da altri comuni limitrofi dell'area bergamasca.

COMUNE	2018	2019	2020	2021	2022
Treviglio	1868	1869	1482	1588	1638
Fara Gera D'Adda	277	292	238	238	245
Pontirolo Nuovo	202	196	152	198	217
Castel Rozzone	139	134	113	110	129
Canonica D'Adda	88	54	60	64	60
<b>Tot. Decanato di Treviglio</b>	<b>2574</b>	<b>2545</b>	<b>2045</b>	<b>2198</b>	<b>2289</b>
Caravaggio	1054	1084	788	888	891
Brignano Gera d'Adda	336	332	246	264	279
Calvenzano	259	230	189	251	228
Mozzanica	222	224	161	176	170
Casirate D'Adda	160	162	130	149	174
Misano di Gera d'Adda	148	145	123	115	109
Fornovo S. Giovanni	217	184	157	177	163
Vailate	139	111	106	126	142
Arzago d'Adda	86	116	83	77	114
Cassano d'Adda	118	110	85	83	86
Rivolta D'Adda	64	131	49	54	66
Agnadello	25	31	22	39	30
Antegnate	15	11	16	10	16
Calcio	14	9	7	9	7
Covo	22	15	11	8	13
Fontanella	30	15	17	15	20
Pandino	10	8	7	8	16
Barbata	1	0	0	4	3
Pumenengo	6	1	2	1	2
Torre Pallavicina	0	1	0	1	1
<b>Tot.Zona Pastorale I- Diocesi Cremona</b>	<b>3031</b>	<b>2920</b>	<b>2199</b>	<b>2455</b>	<b>2530</b>
Arcene	111	113	96	109	105
Lurano	120	129	97	86	88
Pagazzano	105	101	78	92	96
Boltiere	42	26	25	1	39
Verdellino	24	26	20	74	29
Spirano	53	60	55	73	110
Altri Comuni	543	434	736	747	890
<b>Tot. Altri Comuni</b>	<b>893</b>	<b>889</b>	<b>1107</b>	<b>1182</b>	<b>1357</b>
<b>TOT. UTENTI</b>	<b>6498</b>	<b>6354</b>	<b>5351</b>	<b>5835</b>	<b>6176</b>

## 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 (274 questionari) i punteggi sono risultati MOLTO positivi quanto all' *accoglienza ricevuta* (90%) e alla *professionalità* (72%), mentre la soddisfazione rispetto ai *tempi di attesa* è in aumento rispetto allo scorso anno (77% contro 89%). Anche per l'Area Psico-Sociale (21 questionari) i risultati sono stati MOLTO positivi rispetto all'*accoglienza ricevuta* (81%) e la *professionalità* (95%); rispetto ai *tempi di attesa* la soddisfazione registra un 52% MOLTO e 43% ABBASTANZA.

Anche la soddisfazione degli utenti del CPI è apprezzabile; la voce MOLTO ottenuto i seguenti risultati: ACCOGLIENZA: 73%; TEMPI DI ATTESA: 73%; ACCOGLIENZA: 80%; LINGUAGGIO CHIARO: 87%; SODDISFAZIONE 60%; ACCOMPAGNAMENTO INVIO: 60%; UN CENTRO DA CONSIGLIARE?: 87%.

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 Sessuale e Relazionale Affettiva. Positivo il gradimento complessivo. Ecco le medie generali:

- alunni della Scuola Primaria 4,5: 5
- insegnanti della Scuola Primaria 4,7: 5
- alunni della Scuola Secondaria di I grado 4,1: 5
- alunni della Scuola Secondaria di II grado 4,1: 5
- Percorsi di sostegno alla genitorialità 4,4 : 5

Per l'area nascita la media dei questionari di soddisfazione raccolti per i Corsi di accompagnamento alla Nascita: Diurno (Caravaggio 4,2 :5; Treviglio 4,3:5) e serale (Caravaggio 4,9:5; Treviglio 4,8:5).

## 7.2. Soddisfazione operatori

Hanno risposto n. 50 operatori su 75. La media della soddisfazione rimane alta **8,4: 10,00**, come nell'anno precedente. Le domande 3 e 4 ricevono un punteggio di poco inferiore a 9:10, evidenziando 3: una chiara percezione del ruolo e 4) uno svolgimento dell'attività adeguato alle capacità e al ruolo ricoperti. Anche i livelli di soddisfazione raggiunti sulle altre questioni rimane decisamente positivo. La domanda "Sei soddisfatto di lavorare per la Coop. Agape?" ha ottenuto un punteggio di **8,7: 10,00**.

## 8. AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2022

	SERVIZIO / AREA	POTENZIALE NON CONFORMITA'	DESCRIZIONE AZIONE
1	Spazio Adolescenti	Sostegno adolescenti e genitori, in un momento di particolare difficoltà.	Il Progetto "Parole Giovani " con Risorsa Sociale. Apertura Spazio Adolescenti. Confermato, ampliato e prorogato fino al 2025.
2	Psicosociale Adulti - Minori - CPI	Ridurre le liste di attesa, in una fase di forte richiesta di sostegno psicologico a causa della emergenza sanitaria. Utilizzo équipe e lavoro in CF / CPI in chiave didattica e formativa.	Valorizzazione presenza tirocinanti presso CPI e presso CF. Passaggio di alcuni tirocinanti ad operatori del CPI e dei consultori.
3	CF-CPI	Raccordo consultori - centro privato. attraverso unica figura (assistente sociale) con funzione di accoglienza.	Assistente sociale dei CF segue l'accoglienza telefonica anche del CPI. Potenziamento orari di accoglienza telefonica CPI.
4	Accoglienza	Monitoraggio dell'utenza che accede all'area psicosociale dei CF per una valutazione accessi / rinunce ecc.	Nuovo <i>form on line</i> per la registrazione Report di Accoglienza CF da parte della assistente sociale
5	Coop.	Partecipazione al Bando ATS per l'avvio del servizio Centri per la Famiglia	Avvio del progetto Familyper-Booster relazionale per le famiglie dell'Ambito di Treviglio
6	Percorso Nascita	Miglioramento della funzione di accoglienza.	Nuova modalità di accoglienza telefonica con cell dedicato ed ampliamento ore accoglienza area nascita. Accoglienza telefonica affidata alle ostetriche.
7	Percorso Nascita	Migliorare, snellire, razionalizzare la richiesta degli interventi di formazione rivolti ad adulti e ai genitori anche in modalità on line.	Nuove modalità di iscrizione e registrazione corsi on line

## 9. LAVORO DI RETE

Sono proseguite le collaborazioni con l'Associazione "Centro per la Famiglia" ONLUS per l'area del volontariato; l'Associazione a ottobre 2022 ha riaperto l'attività Spazio Gioco negli spazi attigui al consultorio di Treviglio.

Sono proseguiti i progetti sociali in atto con la Fondazione Mons. A. Portaluppi, l'Amministrazione comunale e gli Istituti Comprensivi di Treviglio e con diverse associazioni del territorio su diversi progetti: progetto regionale *Bullout*; bando Fe.L.Ce.A.F. *Superkalifragilisti*, collaborazione con la Azienda di Formazione della Provincia di Bergamo.

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" e il progetto "Familyper".

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*.

E' ripresa la collaborazione con la ATS Bergamo grazie alla costituzione del Tavolo Tecnico tra i consultori pubblici e privati della provincia. Una esperienza utile e fruttuosa di raccordo e confronto con la Direzione dell'ATS di Bergamo e tra i consultori su tematiche di interesse comune.

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). Su nomina dei Vescovi Lombardi ricopre l'incarico di Consulente Ecclesiastico della *Federazione dei Consultori Lombardi di Ispirazione Cristiana (Fe.L.Ce.A.F.)*. La Cooperativa, tramite la Federazione regionale, partecipa alla Confederazione Nazionale dei Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana (CFC- Roma), sostenuta dalla Conferenza Episcopale Italiana.

## 10. DIMENSIONE ECONOMICA

Il centro servizi di Confcooperative Bergamo ha elaborato un indice che permette di valutare lo stato di salute delle cooperative sociali, che tenga conto simultaneamente del grado di solidità patrimoniale e finanziaria, del livello di liquidità, della misura di redditività e del grado di sviluppo. Per maggiore affidabilità il dato è elaborato sul biennio 2020-2021. Ne segue un giudizio sintetico circa il grado di equilibrio che si riassume in cinque fasce. È un indicatore di monitoraggio significativo in quanto sviluppato su una conoscenza unica, mirata ed esclusiva della cooperazione sociale. Tutti gli indici considerati per la cooperativa Agape sono risultati ottimi: incidenza di sostenibilità degli oneri finanziari, di adeguatezza patrimoniale; indice di ritorno liquido dell'attivo; indice di liquidità e l'indice di indebitamento previdenziale o tributario.

I ricavi del 2022 ammontano a oltre € 1.290.980,00. Il contratto con ATS Bergamo per la gestione del consultori familiari di Treviglio e Caravaggio ammonta nel 2022 ad € 617.421,12, con un lieve incremento rispetto all'anno precedente per effetto dell' €. 605.919,88 derivano da ricavi delle prestazioni rese in forma solvente o privata. Il 2022 chiude con un risultato positivo di € 40.307.

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. Da segnalare inoltre le prestazioni gratuite rese dai volontari dell'Associazione Centro per la Famiglia, quantificabili in oltre € 50.000 annui.

## 11. OBIETTIVO 2023: IMPLEMENTARE IL PROGETTO “FAMILYPER”

L'obiettivo della Qualità del 2023 è la implementazione del progetto *Familyper*. I *Centri Famiglia*, già delineati a livello nazionale possono diventare nel tempo dei punti di riferimento per l'ascolto, l'informazione e l'orientamento delle famiglie. La cooperativa ha partecipato all'Avviso dell'ATS Bergamo per la sperimentazione dei Centri per la Famiglia, aggiudicandosi il contributo per la realizzazione del progetto Familyper- Booster relazionale per le famiglie dell'Ambito di Treviglio. *Familyper* nasce dalla collaborazione tra la nostra cooperativa (ente capofila), l'Azienda Consortile Risorsa Sociale Gera d'Adda e il Consultorio Familiare dell'ASST Bergamo Ovest-Treviglio.

Familyper non è un nuovo servizio a favore delle famiglie. Piuttosto un meta-servizio capace di connettere e mettere in relazione i numerosi e competenti servizi ed eventi esistenti con le famiglie del territorio.

Le azioni del progetto prevedono:

1. Costituzione Tavolo di coordinamento e della équipe operativa, individuazione delle modalità di raccordo e collaborazione.
2. La realizzazione della piattaforma informatica **[www.familyper.it](http://www.familyper.it)**, luogo virtuale nel quale far convergere le proposte e le informazioni a cui le famiglie possano accedere e ricevere informazioni di contatto e di contenuto rispetto ai bisogni espressi. Una sezione verrà dedicata agli eventi in proposti sul territorio. Verrà data visibilità a iniziative e interventi di tipo sociale, educativo e sociosanitario a partire dalla prima infanzia e adolescenza. Allargando in seguito ad altri ambiti (disabilità, anziani, settori culturali e sportivo...), promosse da Enti locali, Istituzioni Pubbliche e realtà associative.
3. Percorsi formativi per gli operatori coinvolti nel progetto volti a potenziare la capacità degli enti e dei singoli operatori di lavorare insieme e approfondire tematiche attuali riguardo agli interventi sulle famiglia.

Il progetto è stato avviato nel giugno del 2022 e si conclude il 30 giugno 2024.