



RELAZIONE SULLA GESTIONE - ANNO 2020

Carissimi Soci/e,

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

Il 2020 è stato un anno molto difficile e complesso. Le conseguenze della pandemia da Covid-19 si sono fatti sentire ad ogni livello. Desideriamo qui, in particolare, rilevare l'impatto della emergenza sanitaria sulle attività della cooperativa ed evidenziare le risposte che si sono elaborate, in coerenza con le disposizioni nazionali e regionali.

La direzione e tutto lo staff hanno seguito quotidianamente l'evolversi dell'emergenza, mantenendo costantemente informati operatori ed utenti e adottando tutte le misure sanitarie previste dalle autorità competenti. I consultori di Treviglio e Caravaggio e il Centro Privato, seppure riducendo l'attività, sono rimasti aperti. Gli ambulatori ostetrico-ginecologici dei due consultori hanno continuato a seguire in presenza le utenti per urgenze, visite ed ecografie alle donne in gravidanza e nel post-parto. Sono proseguiti in presenza anche i primi colloqui ostetrici. Bloccati invece gli incontri di gruppo nei servizi - per evitare assembramenti - e gli interventi nelle scuole. Le attività del percorso nascita sono proseguite in modalità on line. Anche gli operatori del Centro Privato e delle aree psicosociali dei consultori hanno attivato modalità on line e/o telefoniche di consultazione. È stato attivato un *call centre* di aiuto psicologico allo scopo di sostenere gli operatori della sanità, le persone e i neo-genitori che sentivano il bisogno di condividere sentimenti di paura per sé e per i propri cari, di gestire ansia e stress e, in casi purtroppo frequenti, di affrontare il lutto e il dolore per la perdita di una persona cara. Il *call centre* è stato aperto anche alla consulenza ostetrica per le donne in gravidanza / post-parto.

Nel mese di maggio, nella fase di riapertura graduale dei servizi, è stato elaborato e messo a sistema - con il Responsabile Sicurezza - il Protocollo contenente le misure di contrasto e contenimento di diffusione della malattia COVID-19. Dipendenti, operatori, utenti e fornitori sono stati informati ed invitati ad attenersi alle misure di contenimento del contagio messe in atto nei servizi. L'ATS di Bergamo ha disposto, per gli operatori dei servizi sociosanitari, l'effettuazione dei tamponi per la ricerca del Covid-19.

Più critica la situazione economica e la produzione. Come previsto, le prestazioni rese dall'area psicosociale nel periodo 1 gennaio - 31 maggio 2020, hanno registrato un calo significativo: l'area psicosociale adulti ha visto ridursi l'attività del 17%; l'area minori del 48%. L'area della solvenza e privata ha registrato un calo del volume di attività, nello stesso periodo, di circa il 36%. Il passaggio delle attività in modalità da remoto ha reso il calo delle prestazioni meno pesante. Per affrontare questa inattesa situazione e ritornare alla normalità è stato chiesto a ciascun operatore dell'area psicosociale di elaborare di un piano di recupero annuale indicando modalità e tempi delle prestazioni da recuperare.



A seguito della DGR 3226/2020 “Atto di indirizzo in ambito sociosanitario successivo alla Fase 1 dell'emergenza epidemiologica da COVID-19” è stato predisposto e trasmesso alla ATS di Bergamo il Piano Organizzativo Gestionale dei servizi della cooperativa Agape e nominati i componenti del Comitato COVID-19. Per assicurare la massima tutela di utenti ed operatori e il coordinamento delle azioni di contenimento, il Direttore è stato nominato Referente Covid-19. Nel periodo autunnale si sono intensificate le azioni volte a prevenire nei servizi la diffusione del contagio da coronavirus. Il Servizio Vigilanza della ATS di Bergamo ha effettuato un audit che ha portato ad una revisione della documentazione in essere e ad un aggiornamento del Piano Operativo Gestionale ai sensi della DGR XI/3226/2020 e s.m.i.

Una schematica quantificazione delle attività svolte dalle aree nel corso del 2020 in modalità da remoto evidenzia che, nell'area psicosociale adulti, le attività on line hanno rappresentato circa il 19% del totale. Per l'area psicosociale minori, il trasferimento delle consultazioni in modalità on line (circa il 10% del totale), in considerazione della età dell'utenza, è stato più difficoltoso; durante il lockdown si sono mantenute le prestazioni on line più urgenti. Fin dal mese di marzo i percorsi di prevenzione nelle scuole e gli eventi formativi promossi per genitori e adulti si sono svolto da remoto. Anche le attività dell'area nascita si sono svolte in gran parte in modalità da remoto. Per quanto concerne le attività di gruppo, si evidenzia che presso il consultorio di Caravaggio si sono organizzati 161 gruppi di incontro che ha visto 1097 presenze (102 gruppi dell'area nascita, 50% on line). Gli altri 59 gruppi, rivolti ai genitori, sono stati promossi dall'area formazione (42% on line). Presso il consultorio di Treviglio si sono promossi complessivamente n. 182 gruppi di incontro, con 1117 presenze. L'area formazione ha promosso n. 37 gruppi, il 40 % dei quali in modalità da remoto. L'area nascita ha tenuto n. 145 gruppi, per lo più gravide e puerpere. La modalità on line è stata utilizzata nel 63% dei gruppi.

A fine anno registriamo un calo del volume di attività, soprattutto in regime di solvenza e private, pari al 6%. Il budget a contratto con l'ATS Bergamo è stato “speso” interamente, pur registrando oltre 2000 utenti in meno sul 2019. Il bilancio annuale chiude con un risultato positivo.

La Presidente e il Consiglio esprimono un ringraziamento particolare a tutti gli operatori e volontari della Cooperativa che hanno continuato, nonostante le difficoltà, ad “essere presenti e vicini alle famiglie” nelle diverse forme, facendo dei servizi di Agape un punto di riferimento sicuro e competente, luogo di ascolto e sostegno, ed espressione di prossimità.

Dal punto di vista della vita associativa si ricorda che l'Assemblea dei Soci del 25 giugno 2020 ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione per il triennio 2020 -2022, composto da 9 membri: Corna Agnese, socio-lavoratore, della Diocesi di Milano; Facchinetti don Antonio, formatore e consulente etico della Cooperativa, della Diocesi di Cremona; Galimberti don Umberto, Decano del decanato di Treviglio e Responsabile della Comunità pastorale “S. Giovanni XXIII” di Canonica D'Adda, della Diocesi di Milano; Galimberti Lucia; assistente sociale, della Diocesi di Cremona; Lanzeni don Angelo, Parroco della Parrocchia “SS. Fermo e Rustico” di Caravaggio, della Diocesi di Cremona; Lingiardi Elena, docente di Scuola Secondaria di Secondo Grado, della Diocesi di Cremona; Ferrari Mons. Amedeo, rettore Santuario S. Maria del Fonte di Caravaggio, della Diocesi di Cremona; Mascheroni Ireneo, diacono



permanente, direttore della Cooperativa, della Diocesi di Milano; Nissoli Ivan, operatore Caritas Ambrosiana, della Diocesi di Milano.

La prof.ssa Lingiardi F. Elena è stata confermata Presidente del Consiglio di Amministrazione. Rinnovato anche il Comitato Esecutivo della Cooperativa, composto da sei membri, nelle persone dei Consiglieri: Lingiardi Elena, Corna Agnese, Facchinetti don Antonio, Galimberti Lucia, Mascheroni Ireneo e Nissoli Ivan. Per il 2021 il Consiglio ha deliberato la introduzione della figura del Vice-Direttore, nella persona del dr. Emanuele Bellani, allo scopo di potenziare il sistema di governance della cooperativa, divenuta molto complessa ed articolata.

I soci, al 31.12.2020, sono 48: 35 persone giuridiche (di cui n. 1 associazione di solidarietà familiare; n.9 parrocchie del Decanato di Treviglio e n.25 della Zona Pastorale I della Diocesi di Cremona); 13 persone fisiche di cui 4 soci lavoratori, 2 soci volontari, 7 soci cooperatori. Tra le persone fisiche contiamo n. 6 maschi e n. 7 femmine.

Gli obiettivi di miglioramento perseguiti nel 2020 sono i seguenti:

1 - *Implementazione del percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica.* Dopo i rinvii a causa della emergenza sanitaria, l'avvio è previsto nel 2021.

2 - *Progettazione e avvio del "Servizio di prevenzione oncologica della mammella" - Nuovo ecografo presso il CF di Treviglio.* Il servizio ha preso avvio nel maggio 2020 con buoni risultati. A febbraio presso il Consultorio di Treviglio si è tenuta la inaugurazione / benedizione del nuovo ecografo in dotazione all'ambulatorio ostetrico-ginecologico, acquistato con il contributo della Cassa Rurale di Treviglio.

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

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

La Cooperativa adotta dal 2008 il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ); le verifiche e le visite degli Enti di Vigilanza preposti (ATS di Bergamo) e di Certificazione (RINA - CSA COESI Bergamo) hanno permesso di monitorare e migliorare costantemente i processi di erogazione dei servizi. Per una descrizione puntuale delle attività si rimanda al *Riesame della Direzione per l'anno 2020 e al Bilancio Sociale 2020*. Qui si registrano in sintesi i risultati raggiunti e le criticità.

L'attività dei Consultori familiari e del Centro di Psicoterapia

Area Sanitaria

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

**Area Percorso Nascita**

L'attività è pari all'anno precedente. Anche nel 2020 si sono proposti i corsi serali per favorire la partecipazione dei papà. Potenziato lo "spazio mamma-bambino" a Treviglio, svolto settimanalmente ad accesso libero, nei due consultori. A partire da febbraio 2020, a causa della pandemia da Covid-19, si è dovuto riprogrammare le attività dell'area al fine di poter sostenere ed offrire alle mamme, ai papà ed ai loro piccoli, formazione e sostegno continuo. Per questo si sono proposti tutti i corsi in modalità on-line, così come le visite domiciliari, lo spazio mamma-bambino e le consulenze psicologiche.

Le utenti provengono per la grande maggioranza dai comuni di Treviglio e Caravaggio e dai paesi limitrofi. Con l'attivazione della modalità da remoto, si sono raggiunte donne che provengono da altri territori.

Area Psicosociale...

L'attività complessiva è in calo, come si nota dalla tabella.

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

... Adulti

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

Durante l'emergenza Covid19, da marzo 2020 è stata attivata la modalità di sostegno psicologico a distanza. Gli psicologi dell'area si sono organizzati per dare continuità ai percorsi già iniziati e accogliere i nuovi casi. Gli utenti sono stati contattati e informati sulla modalità di accompagnamento a distanza. Diversi utenti si sono dichiarati interessati e i percorsi sono proseguiti; altri utenti hanno scelto di riprendere i colloqui solo quando sarà possibile incontrarsi di persona. Gli esiti degli interventi registrano una valutazione positiva nel 77,60 % dei casi (per il raggiungimento completo obiettivi o perché è stato fatto un invio in linea con gli obiettivi stabiliti). L'esito negativo è dato soprattutto dal fatto che l'utente non porta a termine il percorso.

...Minori

L'area psico-sociale minori risponde alle richieste di genitori con figli 1-17 anni. La presa in carico è sempre in primo luogo dei genitori e, solo successivamente, viene valutata l'opportunità o meno di un coinvolgimento dei figli. Il servizio risponde a richieste legate al funzionamento psico-affettivo e relazionale del minore; per quanto concerne il funzionamento cognitivo e scolastico la valutazione viene svolta in coordinamento con l'équipe accreditata del Centro Privato Agape. L'area è presente solo al CF di Treviglio. Il volume complessivo delle prestazioni nell'anno è



diminuito rispetto al 2019, ma si registra un forte aumento della domanda nei primi mesi del 2021. La valutazione degli esiti è positiva nel 50% dei casi chiusi nel 2020.

Area Formazione

Nel 2020 sono stati realizzati dai due consultori 183 corsi di formazione, che hanno coinvolto circa 4000 persone tra alunni, genitori, insegnanti ed educatori. Afferiscono a quest'area diversi incontri di gruppo rivolti a genitori su tematiche quali: la separazione, i figli e la rete, la adolescenza, la sessualità, l'educazione delle emozioni, lo sviluppo dei bambini da zero e sei anni. Inoltre a causa dell'emergenza pandemica del 2020 l'equipe è stata impegnata fin dal mese di marzo a riprogettare in modalità on line tutti i percorsi nelle scuole e gli eventi formativi promossi per genitori e adulti.

Sono proseguiti anche i corsi di preparazione al matrimonio in collaborazione con le Parrocchie del territorio. Inoltre l'equipe si è impegnata nella riproposizione dei corsi per genitori "Officina Genitori" implementando i corsi esistenti e inserendo nuove tematiche. Gli accessi a questi incontri di gruppo sono stati oltre 900.

Afferiscono all'area formazione i progetti Bullout (prevenzione al bullismo e cyberbullismo), Superkalifragilisti (di potenziamento delle competenze emotive) e i progetti realizzati in collaborazione con la Federazione Oratori della Diocesi di Cremona sui linguaggi emotivi.

Centro di Psicoterapia Integrato

Nel 2020 i nuovi pazienti sono stati 345. In calo del 22% le prestazioni. È proseguito il progetto relativo ai minori con certificazione di DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento) e che necessitano un aiuto extrascolastico. Siamo riusciti a rispondere al bisogno di tutte le famiglie che lo hanno richiesto, sia nel corso dell'anno scolastico che nel periodo estivo. I casi gestiti in modalità integrata da parte di operatori con diverse professionalità sono stati 69: 50 minori e 19 adulti. 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.

Per quanto riguarda la valutazione della efficacia degli interventi a favore di minori si registra il raggiungimento completo / parziale degli obiettivi nel 66% delle situazioni seguite. Nell'area adulti invece risultano risolte o diminuite il 60% delle problematiche; gli esiti positivi hanno generato un maggior benessere percepito, una migliore capacità nel gestire le emozioni e favorito una migliore capacità di adattamento. La valutazione della efficacia degli interventi sui minori presi in carico dalle NPI raggiunge gli obiettivi, in modo completo o parziale, nell'81 % dei casi.

Per quanto riguarda il Fondo di solidarietà familiare, istituito da alcuni anni per sostenere le famiglie che versano in condizioni di disagio sociale ed economico, si mette in evidenza che nel 2020 sono stati erogati € 2.837,00. Gli interventi hanno interessato 6 famiglie per percorsi erogati dal Centro Privato.



Il progetto “Parole Giovani”: lo Spazio Adolescenti e Giovani

Il progetto “Parole giovani” nasce nell’aprile del 2019 dalla collaborazione tra l’Azienda speciale consortile Risorsa Sociale Gera d’Adda e la Cooperativa Agape col contributo della Fondazione Istituti Educativi di Bergamo. Il progetto punta a dare uno spazio di parola a una fascia di popolazione che spesso non ha accesso ai servizi psicologici, cioè adolescenti e giovani dai 14 ai 24 anni, residenti nei comuni dell’Ambito. Durante l’emergenza Covid19 il servizio si è organizzato per dare continuità ai percorsi già iniziati e accogliere i nuovi casi. Alcuni utenti ha accolto la modalità di accompagnamento a distanza; altri utenti hanno scelto di riprendere i colloqui solo quando sarà possibile incontrarsi di persona. Entrambi gli operatori lavorano da casa attraverso il telefono o la videochiamata. In questi mesi di emergenza sanitaria è stato istituito un numero di emergenza Covid-19 e ampliato l’orario di accoglienza telefonica. Il secondo anno si concluderà con l’apertura di una quarantina di cartelle, in aggiunta a quelle del primo anno, portando il totale a n. 71 cartelle. Le cartelle attualmente aperte sono 38.

Risorse Umane e Formazione

La pandemia da coronavirus scoppiata nel mese di marzo, ha stravolto il Piano della Formazione iniziale, per cui è stato necessario un aggiornamento ad ottobre 2020. Sono stati sospesi i percorsi annuali di formazione rivolti alle diverse équipes dei servizi, accreditati ECM. Vista la situazione di emergenza, si è riservata un’attenzione particolare alla formazione ed aggiornamento in modalità on line di operatori e volontari nella gestione delle misure di sicurezza atte a prevenire il contagio da Covid-19. La direzione si è formata nello specifico per assumere il ruolo di Covid Manager. Tra i percorsi svolti si segnala: il percorso di formazione rivolto agli operatori dei CF pubblici e privati e Ambiti territoriali organizzato da ATS Bergamo; il seminario organizzato dalla Confederazione Nazionale dei Consulenti di ispirazione cristiana sul ruolo dei consulenti ecclesiastici ed etici; il corso su Innovazioni Tecnologiche e Digital Transformation nelle imprese sociali e negli ETS.

I portatori di interesse

Gli operatori

Al 31.12.2020 la Cooperativa impiegava n. 67 operatori: 12 maschi e 53 femmine. 8 socio- lavoratori / dipendenti (12%), 4 volontari (6% del totale) e 53 a libera professione (82%). L’età media degli operatori è di 42,5 anni. Gli operatori con laurea o specializzazione rappresentano il 95% del totale. Alcuni di questi operatori svolgono funzione di coordinamento di area, di segreteria; referenti per la amministrazione, le risorse umane, la formazione e la gestione del sistema qualità.

Nel 2020 sono proseguite le esperienze dei tirocinanti di specializzazione e post-lauream in psicologia / psicoterapia. Sono attive convenzioni con le diverse Scuole di Specializzazione di vario indirizzo.

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

**Gli 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 2020						
	2018		2019		2020	
	Accesso diretto	Accesso indiretto (Programmi Educaz. Salute)	Accesso diretto	Accesso indiretto (Programmi Educaz. Salute)	Accesso diretto	Accesso indiretto (Programmi Educaz. Salute)
CF Treviglio	3.313	2.199	3.319	2.795	3.047	2.001
CF Caravaggio	2.599	2.328	2.438	2.208	1.959	1.922
CPI	564		597		345	
totale	6.476	4.527	6.354	5.003	5.351	3.923
totale generale	11.003		11.357		9.274	

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

salute. Al Centro Famiglia di Treviglio n. 3047 utenti hanno ricevuto nel corso del 2020 almeno una prestazione. Di questi 2132 (+7 rispetto al 2019) in regime di Servizio Sanitario Regionale; 915 in regime di solvenza (-279 sul 2019). Al Punto Famiglia di Caravaggio abbiamo registrato in totale n. 1959 utenti di cui 1231 SSR (-316); 728 in regime di solvenza (-163); 2020: CPI: 345 almeno una prestazione (- 252 sul 2019). Sono oltre 1.500 gli utenti dell'area psicosociale. Circa l'80% dell'utenza proviene dalle Parrocchie socie della Cooperativa: dal Decanato di Treviglio (38%) e dalla Zona pastorale I della Diocesi di Cremona (41%); il resto (21%) dagli altri Comuni.

Nel corso dell'anno la cooperativa ha raccolto la soddisfazione degli utenti dei consultori di Treviglio e Caravaggio che beneficiavano delle diverse prestazioni. Per l'Area Sanitaria i punteggi sono risultati MOLTO positivi quanto all' *accoglienza ricevuta* (93%) e alla *professionalità* (89%); più contenuta la soddisfazione rispetto ai *tempi di attesa* (79%). Anche per l'Area Psico-Sociale i risultati sono stati MOLTO positivi rispetto all'*accoglienza ricevuta* (91%) e la *professionalità* (96%); rispetto ai *tempi di attesa* la soddisfazione si attesta intorno al 83%, con un aumento significativo rispetto all'anno precedente (63%).

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:

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



Nel corso del 2020 a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19 alcuni corsi sono stati svolti in modalità on line attraverso la didattica a distanza. Riguardo alla valutazione si è quindi potuto notare una certa differenza in termini numerici tra i corsi erogati in presenza e quelli erogati in DAD. Analizzando nello specifico le medie si nota una certa flessione rispetto alle valutazioni dei corsi in presenza rispetto a quelli on line con una valutazione meno positiva di quest'ultimi.

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

Azioni correttive e preventive svolte nel 2020

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

Il lavoro di rete

Sono proseguite le collaborazioni con la Fondazione Mons. A. Portaluppi per la realizzazione di progetti e bandi per gli adolescenti e con l'Associazione "Centro per la Famiglia" ONLUS per l'area del volontariato. Sospesa da febbraio 2020 l'attività Spazio Gioco negli spazi attigui al consultorio di Treviglio.

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



Si è intensificata nel corso dell'anno la collaborazione con l'*Azienda Consortile Risorsa Sociale* dell'Ambito di Treviglio che ha portato al rilancio del servizio "Spazio Adolescenti". Buoni e fruttuosi i rapporti con i Servizi Sociali Territoriali e con l'ASST BG Ovest (U.O di Ostetricia e Ginecologia e Anatomia Patologica, U.O.N.P.I.A. Polo Territoriale di Verdello) per la gestione delle diverse situazioni prese in carico dai centri *Agape*.

Significativo il contributo della Cooperativa alla esperienza associativa dei consultori lombardi di ispirazione cristiana. Nel gennaio 2020 il Direttore è stato eletto nel Consiglio Direttivo della Confederazione Nazionale dei Consultori di Ispirazione Cristiana (CFC). E' membro inoltre del Consiglio Direttivo della *Federazione dei Consultori Lombardi di Ispirazione Cristiana (Fe.L.Ce.A.F.)*, dove riveste, dall'ottobre 2019, la carica di Vicepresidente. Svolge inoltre il ruolo di Consulente Ecclesiastico della Fe.L.Ce.A.F. su nomina dei Vescovi Lombardi. In rappresentanza Fe.L.Ce.A.F. il direttore della cooperativa è membro del Consiglio di Amministrazione della *Fondazione CAMEN di Milano*. La Cooperativa, tramite la Federazione regionale, partecipa alla Confederazione Nazionale dei Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana (CFC- Roma), sostenuta dalla Conferenza Episcopale Italiana

Obiettivi di miglioramento 2021

Per il 2021 è stato scelto un preciso obiettivo di miglioramento: ***La trasformazione digitale dei servizi della cooperativa Agape***. La situazione pandemica ha spostato buona parte del lavoro di consultazione on line, rendendo evidente le difficoltà e le carenze nella gestione ordinaria (cartelle cartacee, tracciamento ore on line budget, prestazioni e compilazione cartelle on line...). Da tempo inoltre risulta evidente la carenza di efficacia nella comunicazione interna ed esterna, in relazione alla pubblicizzazione degli eventi, alla valorizzazione delle diverse professionalità, alla presenza della cooperativa sul territorio e alla promozione della cultura pedagogica e sociale. L'obiettivo verrà perseguito attraverso 1) Costruzione della "funzione comunicazione" interna / esterna; 2) Costruzione "Intranet" organizzativa aziendale, come piattaforma di partenza per le attività interne; 3) Miglioramento del sito e strumenti di comunicazione esterne (...social); 4) Formazione degli operatori all'utilizzo dei nuovi strumenti digitali utili alla attività. Proseguiranno inoltre le ulteriori azioni di prevenzione e contenimento della diffusione del coronavirus.

Altre azioni di miglioramento sono in programma: 1) Integrazione ginecologhe / ostetriche: elaborazione del modello di collaborazione con le ostetriche per la gestione della gravidanza fisiologica. Collaborazione con il nuovo servizio di prevenzione del tumore al seno; 2) Valorizzazione dei tirocini di specialità in psicoterapia nei consultori e nel Centro Privato; 3) Verifica possibilità di convenzionamento per la erogazione delle prestazioni sociosanitarie con le Banche di Credito Cooperativo del territorio; 4) Proseguire con gli accordi di rete con Comune, Istituti Comprensivi di Treviglio e le altre associazioni, finalizzati ai bandi che proseguono nel 2021.

Il Consiglio di Amministrazione, consapevole dell'importanza del proprio ruolo e delle responsabilità ad esso connesse, ha agito ispirandosi ai valori fondamentali della cooperazione, in conformità al mandato ricevuto dall'Assemblea dei Soci. Nella gestione economica ha improntato la propria azione alla massima trasparenza.



Per quanto riguarda la dimensione sociale, il Consiglio di Amministrazione, sottoponendo ai soci le decisioni più importanti, ha inteso sottolineare il carattere di democraticità della propria azione.

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

Ai sensi dell'art. 2427, comma 1 numero 22-septies del Codice Civile, rispetto alla destinazione dell'utile pari a **Euro 9.369,00**, il Consiglio di Amministrazione formula la seguente proposta:

- versamento del 3% dell'utile, pari a **Euro 281,08** ai fondi Mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione ai sensi dell'art.11 della Legge 59/92;
- versamento del 30% dell'utile, pari ad **Euro 2.810,81** a Riserva Legale indivisibile L.904/77;
- la parte residua dell'utile, pari ad **Euro 6.277,46** a Riserva straordinaria indivisibile art.12 L. 904/77.

Sulla scorta delle indicazioni che sono state fornite, Vi invitiamo ad approvare il bilancio chiuso al 31.12.2020 e la proposta di destinazione dell'utile sopra indicata. Si rimane a disposizione per fornire in Assemblea i chiarimenti e le informazioni che si rendessero necessarie.

Treviglio, 16 aprile 2021

Per il Consiglio di Amministrazione

Lingiardi F. Elena – Presidente