

BILANCIO SOCIALE 2017

Indice

| | |
|---|-----------|
| Lettera agli stakeholder | 4 |
| 1.1 Metodologia | 6 |
| 1.2 Modalità di comunicazione | 6 |
| 1.3 Riferimenti normativi | 6 |
| 1. Identità dell'organizzazione | 7 |
| 1.1 Informazioni generali | 7 |
| 1.2 Attività svolte | 11 |
| 1.3 Composizione base sociale | 13 |
| 1.4 Territorio di riferimento..... | 15 |
| 1.5 Missione..... | 15 |
| 1.6 Storia | 17 |
| 2. Governo e strategie | 18 |
| 2.1 Tipologia di governo..... | 18 |
| 2.2 Organi di controllo..... | 19 |
| 2.3 Struttura di governo | 20 |
| 2.4 Processi decisionali e di controllo | 21 |
| 2.4.1 Struttura organizzativa | 21 |
| 2.4.2 Strategie e obiettivi | 23 |
| 3. Portatori di interessi | 25 |
| 5 Relazione sociale | 26 |
| 5.1 Lavoratori | 26 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 5.2 | Fruitori..... | 37 |
| 6. | Dimensione economica | 41 |
| 6.1 | Valore della produzione | 42 |
| 6.1 | Distribuzione valore aggiunto | 43 |
| 6.2 | Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale | 45 |
| 6.3 | Ristorno ai soci | 45 |
| 6.4 | Il patrimonio | 46 |
| 7. | Prospettive future | 46 |
| 7.1 | Il futuro del bilancio sociale | 47 |

Lettera agli stakeholder

Carissimi soci,

anche quest'anno il bilancio sociale si presenta come l'occasione per descrivere le azioni realizzate dalla nostra cooperativa nel territorio in cui operiamo. Prescindendo quindi dall'obbligatorietà giuridica, il bilancio sociale è fondamentale per affermare e legittimare la nostra natura, monitorare e verificare i risultati raggiunti sotto la prospettiva della contabilità sociale.

Noi tutti, soci, dipendenti, stakeholder grazie alla lettura del bilancio sociale dovremmo essere in grado di mostrare l'impatto sociale del nostro lavoro, ma soprattutto trasmettere un'idea di valore d'impresa e di qualità dei servizi coerente con i nostri ideali.

Per perseguire coerentemente quest'obiettivo la cooperativa si impegna a dare molta importanza alle relazioni interne/esterne e al progetto complessivo della cooperativa attraverso la condivisione dei percorsi e la valutazione dei processi.

Lo sviluppo delle relazioni con la pubblica amministrazione continua ad essere alla base della strategia della cooperativa in quanto ci percepiamo a disposizione del territorio che ha come fine il benessere della comunità, attraverso il nostro ruolo ampiamente riconosciuto. Anche la clientela privata, sebbene residuale nel bilancio, stima e apprezza il nostro lavoro.

Le sfide che oggi come cooperativa ci troviamo ad affrontare sono molto complesse e riguardano la nostra capacità di dare risposte sempre più coerenti in relazione ai bisogni del nostro territorio. Oltre a rafforzare i rapporti che legano i soci e i lavoratori non soci all'interno dell'equipe, dobbiamo mantenere stretta la collaborazione con il consorzio e gli altri pezzi di cooperazione, ma anche e soprattutto con l'impresa profit, società di consulenza, mondo assicurativo. Lo dobbiamo fare senza rinunciare alla nostra identità ma impegnandoci a rafforzarla nel confronto.

Stiamo investendo sull'organizzazione anche per migliorare la qualità della nostra offerta. Grazie alla fusione con la cooperativa Zefiro e mi sento di ringraziare i soci fondatori e dipendenti assorbiti dalla fusione, la nostra cooperativa ha implementato il know how sull'autismo dando vita a iniziative di ricerca, di sviluppo ed eventi con i quali raccontare l'esperienza sul e nel territorio.

Innovare vuol dire anche produrre e gestire strategicamente quella conoscenza capace di stimolare soluzioni organizzative funzionali alla generazione di valore. Lavorare sulla conoscenza non è come lavorare sulle informazioni, la conoscenza è materia viva. Per questa ragione la nostra cooperativa non può prescindere da due cose: la prima è una forte capacità di visione, ancorata ad un forte sistema valoriale; la seconda è un solido sistema di relazioni cooperative con gli attori chiave che operano nel suo contesto di riferimento.

La visione, le relazioni e i valori rappresentano la spina dorsale di un'impresa, ciò che le consente di generare conoscenza, quindi di rinnovarsi e innovare dando centralità alle persone. Fare innovazione significa lavorare sulla fiducia, sulla cultura e sulla motivazione dei dipendenti e di collaboratori.

Ed è per questo che il lavoro organizzativo è prezioso: per recepire le istanze cruciali del contesto sociale ed economico in cui operiamo per coniugarlo creativamente con i bisogni rilevati sul territorio, senza dimenticare la dimensione imprenditoriale.

Crediamo fortemente che l'avvio di rapporti positivi con stakeholder diversi e capaci di innovare e valorizzare le risorse potenzi le qualità complessive della cooperativa. Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la cooperativa ne farà tesoro per migliorare tenendo conto delle nuove normative.

La Presidente
Marcella Messina

1.1 Metodologia

Il Bilancio Sociale 2017 della SER.E N.A. Cooperativa Sociale, in linea con gli obiettivi prefissati dal Consiglio d'Amministrazione di comunicazione ed informazione, vuole essere snello e facilmente leggibile per gli stakeholders.

Questa esperienza ha come destinatari principali tutti i lavoratori e collaboratori, le famiglie e gli utenti inseriti all'interno dei servizi della Serena Cooperativa Sociale.

Il Bilancio Sociale 2017 verrà presentato durante l'Assemblea Soci Ordinaria per essere approvato congiuntamente al Bilancio d'esercizio.

1.2 Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale verrà diffuso attraverso i seguenti canali:

- Assemblea dei soci

1.3 Riferimenti normativi

Il presente bilancio sociale è stato redatto secondo le linee guida D.M. 24 gennaio 2008, linee guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale, ai sensi dell'art. 10, comma 2, del decreto legislativo 24 marzo 2006, n. 155.

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 10/05/2018 che ne ha deliberato l'approvazione.

1. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

1.1 Informazioni generali

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2017:

| Denominazione | <i>SER.E.N.A. COOPERATIVA SOCIALE</i> | | | | | |
|---|--|--|--|-------------------------|--|------|
| Indirizzo sede legale | <i>via Piacentini, 7 24125 BERGAMO - BERGAMO</i> | | | | | |
| Indirizzo sedi operative | <i>Via Roma 85 24020 GORLE - BERGAMO</i> | | | | | |
| Forma giuridica e modello di riferimento | <i>Cooperativa sociale</i> | | | | | |
| Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo | | | | | | |
| Tipologia | <i>Coop. A</i> | | | | | |
| Data di costituzione | <i>26/06/1989</i> | | | | | |
| CF | <i>01957640160</i> | | | | | |
| P.IVA | <i>01957640160</i> | | | | | |
| N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative | <i>A115129</i> | | | | | |
| N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali | <i>185 sezione A</i> | | | | | |
| Tel | <i>035 313880</i> | | | | | |
| Fax | <i>035 3842466</i> | | | | | |
| Sito internet | <i>www.serenacoop.it</i> | | | | | |
| Qualifica impresa sociale (ai sensi della L.118/05 e succ. d.lgs. 155/06) | <i>no</i> | | | | | |
| Appartenenza a reti associative | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Anno di adesione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Associazione ACLI Provinciale di Bergamo</td> <td>1989</td> </tr> </tbody> </table> | | | Anno di adesione | Associazione ACLI Provinciale di Bergamo | 1989 |
| | Anno di adesione | | | | | |
| Associazione ACLI Provinciale di Bergamo | 1989 | | | | | |

| Adesione a consorzi di cooperative | <p>CONSORZIO CESAC CONSORZIO LA CASCINA CONSORZIO RIBES</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---|--|-----------------|----------------------------|------------|------------------------|---------|-------|---------|----------------------|------------|-------|-------------|-------------|------------|---------------------------|----------|
| Altre partecipazioni e quote | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Valore nominale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Banca Popolare Etica Scarl</td> <td>€ 1.017,00</td> </tr> <tr> <td>Coop. Lavorare Insieme</td> <td>€ 25,00</td> </tr> <tr> <td>CESAC</td> <td>€ 52,00</td> </tr> <tr> <td>Consorzio la Cascina</td> <td>€ 5.165,00</td> </tr> <tr> <td>Ribes</td> <td>€ 80.000,00</td> </tr> <tr> <td>CGM Finance</td> <td>€ 1.000,00</td> </tr> <tr> <td>Banca Credito Cooperativo</td> <td>€ 600,00</td> </tr> </tbody> </table> | | Valore nominale | Banca Popolare Etica Scarl | € 1.017,00 | Coop. Lavorare Insieme | € 25,00 | CESAC | € 52,00 | Consorzio la Cascina | € 5.165,00 | Ribes | € 80.000,00 | CGM Finance | € 1.000,00 | Banca Credito Cooperativo | € 600,00 |
| | Valore nominale | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Banca Popolare Etica Scarl | € 1.017,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Coop. Lavorare Insieme | € 25,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CESAC | € 52,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Consorzio la Cascina | € 5.165,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ribes | € 80.000,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CGM Finance | € 1.000,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Banca Credito Cooperativo | € 600,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Codice ateco | 889900 | | | | | | | | | | | | | | | | |

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni di persone svantaggiate (anziani, minori, disabili, situazioni di svantaggio socio culturale, ecc.) proponendosi di ottenere per i soci continuità di lavoro, le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, nonché di provvedere ad ogni forma di assistenza e di previdenza applicando i principi ed i metodi della cooperazione e della mutualità.

A tal fine la cooperativa, in relazione alle concrete esigenze produttive, stipula con i soci contratti di lavoro in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma. In relazione a ciò la cooperativa può in forma stabile o temporanea, in proprio o per conto di terzi:

- a) progettare e gestire servizi sociosanitari ed educativi;*
- b) svolgere in modo organizzato una attività finalizzata al recupero ed alla qualificazione umana, culturale, professionale soprattutto tra i giovani ed i ragazzi e le persone che per qualsiasi motivo si trovino in condizioni di disagio e di emarginazione sociale ed economica;*
- c) gestire iniziative e servizi di assistenza, di accompagnamento, di accoglienza attraverso l'utilizzo e la stabile organizzazione delle risorse fisiche, materiali ed intellettuali dei soci e*

di terzi che, a qualsiasi titolo professionale, di volontariato o quali utenti, partecipino alle attività ed alla gestione della cooperativa;

d) creare e gestire servizi e strutture destinate:

- al sostegno familiare, educativo, sociosanitario, lavorativo e ricreativo

- all'assistenza e cura di persone a domicilio, presso ospedali, case di cura, comunità terapeutiche, case di riposo e di villeggiatura;

- allo studio, individuazione, soluzione di problemi comuni affiancando il cittadino nello svolgimento delle pratiche amministrative, medico legali, previdenziali, assistenziali e quant'altro necessario per dare risposte adeguate ai bisogni espressi dalle persone in condizioni sociali ed economiche precarie;

e) curare la formazione, l'aggiornamento professionale e sociale dei soci lavoratori e dei volontari;

f) promuovere iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento ai problemi dei cittadini appartenenti alle fasce più deboli ed all'area delle "nuove povertà" anche attraverso la collaborazione con gli organismi istituzionali a ciò preposti e secondo gli obiettivi generali e le indicazioni operative dei piani per la progettazione di servizi e reti socioassistenziali sul territorio.

g) gestire nelle forme più opportune centri civici e socio ricreativi, comunità di accoglienza e convivenza, laboratori e strutture similari, strutture di servizio alla produzione e commercializzazione dei beni e servizi offerti dalla cooperativa.

Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge la cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi, compresa l'istituzione, costruzione, acquisto di magazzini, attrezzature ed impianti atti al raggiungimento degli scopi sociali.

Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.

Essa può altresì assumere, in via non prevalente, interessi e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazione riservata dalla legge a società in possesso di determinati requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi.

La cooperativa inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la

raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini dell'oggetto sociale.

È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico. La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché' adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della legge 31.1.1992 n.59 ed eventuali norme modificative ed integrative e potrà altresì emettere strumenti finanziari secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa.

Gli amministratori sono autorizzati a compiere le operazioni indicate dall'articolo 2529 del codice civile nei limiti e secondo le modalità ivi previste.

1.2 Attività svolte

Di seguito viene presentata una sintesi delle attività svolte dalla SER.E.N.A. COOPERATIVA SOCIALE:

Le aree di intervento principali della Serena Cooperativa Sociale sono:

- *la disabilità nella sua dimensione fisica, psichica, sensoriale e cognitiva,*
- *la fragilità delle persone anziane e i minori.*

*Per rispondere ai bisogni di queste aree di intervento, rispetto **all'area anziani** la Serena Cooperativa Sociale offre servizi di assistenza domiciliare, prestazioni a carattere infermieristico e assistenziale nell'ambito dell'assistenza domiciliare integrata, gestione di centro diurno integrato. Relativamente **all'area minori e disabili**, la cooperativa opera attraverso servizi di assistenza scolastica a minori disabili, servizi di assistenza domiciliare per disabili e minori, servizi educativi svolti all'interno di alcune scuole materne della provincia di Bergamo.*

Dal 2010 la cooperativa SER.E.N.A. ha attivato un Centro per le problematiche della comunicazione e l'apprendimento in età evolutiva.

È ente accreditato per lo svolgimento del SAD servizio assistenza domiciliare anziani nel territorio dell'Isola Bergamasca.

Dal 2015 gestisce in ATI con la cooperativa Namastè l'assistenza scolastica per i Comuni di Seriate, Grassobbio e Pedrengo

Dal 2016 ha ampliato le competenze educative per i giovani adulti con disabilità attraverso la gestione del centro socioeducativo per l'autismo con la fusione per incorporazione della cooperativa Zefiro. Grazie a questa fusione la cooperativa Serena è ente accreditato per l'erogazione delle misure regionali 392 case management per persone con sindrome autistica attivate attraverso ATS, l'azienda territoriale sanitaria.

Dal 2016 è titolare della coprogettazione in ATI con la cooperativa Alchimia per la gestione dei minori con disabilità in ambito scolastico per il Comune di Bergamo. All'interno di questa coprogettazione la cooperativa Serena gestisce il servizio di consulenza pedagogica negli istituti comprensivi della città attraverso la figura di un pedagogo per istituto in collaborazione con l'Università Bicocca di Milano e il Centro Studi Riccardo Massa.

Dal 2016 per conto del Consorzio Ribes e in ATI con il consorzio Solco è nella coprogettazione del Comune di Bergamo per la gestione dei servizi per persone con disabilità. Oltre alla gestione del centro socioeducativo per l'autismo, è ente accreditato per i voucher "dopo di noi" per la sperimentazione della scuola di vita autonoma per

persone con autismo, gestisce i fondi non autosufficienza di ambito per interventi di sollievo con minori con disabilità.

Dal 2016 per conto del consorzio Ribes in ATI con il consorzio Solco in coprogettazione con il Comune di Bergamo gestisce il servizio di assistenza domiciliare SAD per la città e l'ambito 1 di Bergamo.

Da settembre 2017, quale Ente qualificato presso ATS BERGAMO, gestisce progetti di inclusione scolastica per studenti con disabilità sensoriale.

Dal 2017 ha attivato, in collaborazione con il Comune di Curno, il "Progetto Lego" per minori con autismo residenti a Curno e nei comuni limitrofi della provincia.

Dal 2017 in collaborazione con la Fondazione Serafino Cuni e in ATI con la cooperativa AEPER gestisce il "Caffè Sociale" per le persone anziane con particolari fragilità cognitive del Comune di Villa di Serio.

Dal 2017 il servizio ADI è anche accreditato per le cure UCP DOM

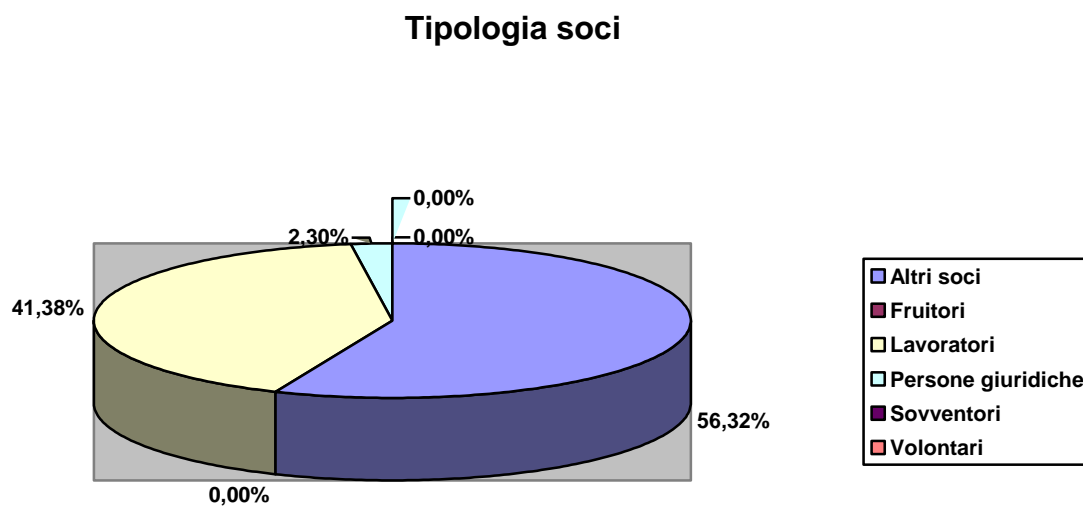
Settori di attività

| | Residenziale | Domiciliare | Territoriale | Diurno |
|--|---|--|--|--|
| Anziani e problematiche relative alla terza età | | Servizio di Assistenza domiciliare | Caffe sociale | Centro Diurno Integrato |
| Educazione e servizi scolastici | | Fondi non autosufficienza di ambito territoriale | Gestione di C.R.E. Collaborazione con l'associazione Costruire integrazione Onlus per progetti per minori con disabilità | Servizi anticipi / posticipi nelle scuole. Collaborazione con scuole materne private |
| Specializzazione sociosanitaria | | Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata | Servizio Alfabetà – Centro per la Comunicazione e l'apprendimento | |
| Disabili fisici e psichici | Collaborazione con Istituto di Riabilitazione per minori disabili | Servizi di sollievo | Servizi di integrazione sul territorio Progetti di residenzialità in appartamento con la misura "dopo di noi" | Servizio di assistenza scolastica alunni disabili Gestione di C.S.E. per l'autismo |
| Disabilità sensoriali | | Progetti a domicilio | | Interventi in ambito scolastico |
| Minori e giovani | | Servizio di Assistenza Domiciliare | | |

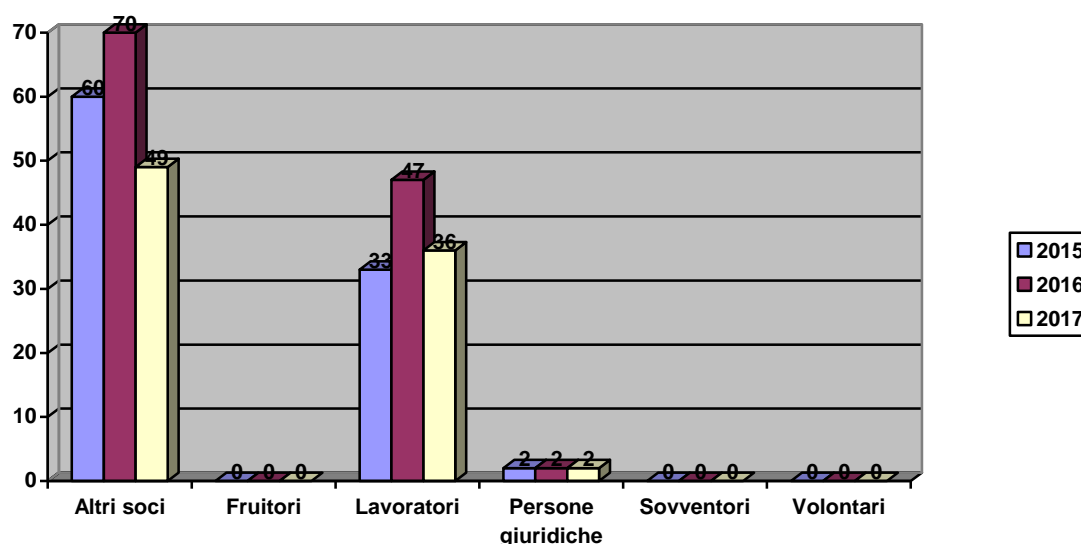
1.3 Composizione base sociale

Di seguito vengono riportate alcune informazioni sulla composizione della base sociale.

Base sociale anno 2017:



La base sociale nel tempo



Nel corso del 2017 la cooperativa ha espresso una maggior attenzione al coinvolgimento degli attuali dipendenti nella vita sociale, rivolta in particolare agli operatori che esercitano ruoli di responsabilità.

Allo stesso tempo ha sollecitato i soci iscritti da tempo ma che di fatto non partecipano alla vita sociale ad esplicitare la volontà o meno di mantenere il legame associativo con la cooperativa.

Al 31.12.2017 la situazione risulta essere la seguente:

Soci ammessi ed esclusi

| | Soci al 31/12/2016 | Soci ammessi 2017 | Recesso soci 2017 | Decadenza esclusione soci 2017 | Soci al 31/12/2017 |
|--------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------|
| Numero | 119 | 3 | 35 | 0 | 87 |

1.4 Territorio di riferimento

La Serena Cooperativa Sociale ha come ambito territoriale di riferimento la Provincia di Bergamo anche se alcuni servizi vengono erogati solo in alcuni ambiti territoriali o Piani di Zona in cui la Provincia è stata suddivisa a seguito della legge 328.

In particolare, la cooperativa opera nei seguenti territori:

- Comuni di: Stezzano, Bergamo, Treviolo, Sotto il Monte, Carvico, Verdello, Lurano, Mornico al Serio, Pognano, Torre Boldone, Cavernago, Almè, Brusaporto, Predore, Villa di Serio, Treviglio, Gorlago, Seriate, Curno.
- Ambito di Bergamo;
- Distretti Sanitari di Bergamo, Seriate e Dalmine, della Valcavallina, Isola Bergamasca e Media Valle Seriana.
- Comuni dell'Azienda Speciale Consortile Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino (con i comuni di Chignolo, Solza, Cisano, Presezzo, Medolago, Pontida), Comuni dell'Azienda Consortile Risorsa Sociale della Gera d'Adda (comune di Pognano, Lurano e Castel Rozzone) e nella Comunità dei Laghi Bergamaschi (comune di Villongo, Foresto Sparso, Gandosso)

1.5 Missione

La cooperativa *SER.E.N.A. COOPERATIVA SOCIALE*, in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti **finalità istituzionali**:

- promuovere l'interesse generale della comunità, l'esercizio dei diritti di cittadinanza, il superamento delle condizioni di emarginazione e di esclusione sociale, la partecipazione attiva dei cittadini. Promuovere le risorse, le potenzialità e la dignità delle persone più deboli favorendone l'integrazione sociale anche attraverso il coinvolgimento attivo e partecipato dei diversi portatori d'interessi del territorio nella progettazione dei servizi alla persona e alla comunità.
- Progettare e realizzare servizi alla persona nell'area della disabilità e del disagio sociale, erogando servizi sociosanitari, socioeducativi e assistenziali a carattere diurno, territoriale, domiciliare e scolastico.

La cooperativa, nell'anno in corso, ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali attraverso:

- Servizi di Assistenza Educativa Scolastica agli alunni portatori di handicap;
- Servizi di Assistenza Domiciliare / Territoriale per il supporto e il sollievo rivolto alle famiglie di minori disabili
- Servizi di Assistenza Domiciliare ad Anziani;
- Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata, e ADI cure palliative;
- Servizi di Assistenza Domiciliare Minori;
- Servizi Socio-Assistenziali presso l'istituto Angelo Custode di Predore;
- Servizi educativi specialistici per persone affette da autismo attraverso Spazio Autismo, Cse per l'autismo del Comune di Bergamo, Progetto Lego a Curno.
- Gestione Centro Diurno Integrato di Villa di Serio;
- Gestione del Caffè Sociale a Villa di Serio;
- Gestione di un Centro per la comunicazione e l'apprendimento in età evolutiva.
- Collaborazione con altre cooperative per lo svolgimento del servizio di assistenza scolastica in A.T.I. per alcuni Comuni di medie-grosse dimensioni (Bergamo, Stezzano, Treviolo, Sotto il Monte, Villa di Serio e Seriate).
- Gestione del passaggio di alcuni servizi che hanno modificato la loro forma di espressione sul territorio (da servizio appaltato a servizio in accreditamento) strutturandosi per rispondere alle nuove modalità di intervento.
- Azioni di collaborazione e cooperazione con gli altri enti cooperativi e organismi del Terzo Settore attivi sul territorio di riferimento.

La cooperativa si propone di raggiungere queste finalità attraverso le seguenti **politiche di impresa sociale**:

- 1) Svolgere un ruolo partecipativo e attivo all'interno del territorio e delle comunità di riferimento da un lato per favorire una migliore capacità di lettura dei bisogni emergenti, dall'altro per progettare, sviluppare e realizzare nuove risposte;
- 2) Sviluppare sinergie con le realtà del territorio attraverso Confcooperative, il Consorzio Ribes, i Consorzi dell'area Solco, il Consorzio Coesi e il sistema associativo e dei servizi delle Acli.
- 3) Promuovere la crescita professionale degli operatori

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori**:

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito

comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

Inoltre, la Serena Cooperativa Sociale si ispira ai valori dell'Associazione delle Acli.

1.6 Storia

La Serena Cooperativa Sociale è stata fondata nell'anno 1989 dalle Associazioni Cristiane di Lavoratori Italiani – A.C.L.I. e in particolare:

- * a seguito di una Ricerca, effettuata dalla Commissione Femminile Aclista, sulla condizione delle donne lavoratrici e delle rispettive famiglie dei territori della Provincia di Bergamo (v. "Ricerca sulla Condizione delle Donne Lavoratrici" – ed. A.C.L.I. - Bergamo);
- * sulla elaborazione delle segnalazioni dei servizi di assistenza e tutela previdenziale che erano pervenute ai diversi Centri del Patronato A.C.L.I., dislocati nel territorio provinciale.

I dati raccolti ed elaborati, presentati anche in un Convegno Provinciale nel settembre 1987, segnalavano particolarmente il disagio delle lavoratrici e delle loro famiglie per il carico di assistenza dovuta a famigliari privi, parzialmente o totalmente, di autosufficienza.

Pertanto, le A.C.L.I. di Bergamo hanno ritenuto necessario offrire un servizio, giuridicamente e qualitativamente adeguato, che contribuisse a dare una risposta alle domande di difficoltà segnalate dalle donne e dalle loro famiglie.

Appena fondata la Cooperativa Sociale di servizi SER. e N.A. (Servizi e Nuove Attività) si è stati incaricati subito, nel 1989, di svolgere:

- il Servizio di Assistenza Domiciliare – S.A.D. della Comunità della Valle Cavallina
- nel 1990, dalla Comunità della Val Seriana Superiore per il S.A.D. (sino al 1997)
- nel 1990, dalla stessa Comunità, per la gestione dei C.S.E. di Piario e Vilminore di Scalve sino al 1997.

A seguito di questo avvio, alla SER. e N.A. sono stati poi via via assegnati dalle ex U.S.S.L. in particolare quella della Valle Seriana Superiore e Media i servizi di A.D.I. (Assistenza Domiciliare Integrata), di Coordinamento dei Servizi Sociali dei Comuni delle A.S.L., e di servizi educativo- assistenziale ad alunni disabili in diversi comuni della Valle e di altri territori, con assistenti sociali ed educatori professionali.

Sempre per l'A.S.L. di Albino si è collaborato per il Servizio di Vigilanza sulle strutture Residenziali per Anziani; contemporaneamente si è operato nella R.S.A. del Comune di Brembate.

Ancora, con l'Ex U.S.S.L. n. 10, la SER. e N.A. ha collaborato per la gestione del Nucleo di Inserimento Lavorativo per soggetti a rischio di emarginazione. In questo contesto è stata condotta una ricerca sui soggetti che si trovano nelle condizioni di usufruire di tale servizio per conto della Comunità Montana dell'Alta Valle Seriana.

Ha collaborato per 5 anni con l'A.S. L, nell'area dell'assistenza educativa domiciliare a minori appartenenti a nuclei familiari con difficoltà e carenze socioeducative, in progetti di prevenzione e di sostegno educativo ai genitori (A.D.M.) e (A.D.H.).

La Comunità Montana della Val Brembana ha assegnato per 2 anni il servizio di Segretariato Sociale (ex L. 328/00) con 1 assistente sociale e 1 operatore amministrativo.

Attualmente le aree di intervento principali della Serena Cooperativa Sociale sono la disabilità nella sua dimensione fisica, psichica, sensoriale e cognitiva, e la fragilità delle persone anziane e i minori (vedi punto 1.2 "attività svolte" del presente documento)

2. GOVERNO E STRATEGIE

2.1 Tipologia di governo

Il consiglio di Amministrazione si compone da cinque a undici consiglieri eletti dall'Assemblea Ordinaria che di volta in volta ne determina il numero. Possono essere scelti come amministratori anche persone non socie. La nomina di due consiglieri è indicata dai soci rispettivamente delle ACLI Sede Provinciale di Bergamo e del Patronato ACLI di Bergamo.

Il Consiglio di Amministrazione resta in carica tre esercizi ed elegge al suo interno il Presidente ed il Vicepresidente e può delegare parte delle proprie attribuzioni, nel rispetto di quanto previsto dal Codice Civile, ad uno o più degli Amministratori, oppure ad un Comitato Esecutivo.

A gennaio 2017 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato in merito alle dimissioni del Presidente in carica e ha provveduto alla nomina del nuovo Presidente.

Successivamente all'approvazione del Bilancio 2017, l'assemblea ha accolto le dimissioni di un consigliere deliberando di non sostituirlo e di determinare in 9 il numero dei componenti del C.D.A., definito come segue:

| Nome e cognome | Carica | Altri dati |
|-----------------------|----------------|----------------------------|
| MARCELLA MESSINA | Presidente | residente a BERGAMO |
| ROSA GELSOMINO | Vicepresidente | residente a ALME' |
| ADRIANA CAZZANIGA | componente | residente a GORLE |
| BELLINI DEBORA | componente | residente a SOVERE |
| LANZI GIORGIO | componente | residente a BERGAMO |
| DELIA PEZZONI | componente | residente a STROZZA |
| LORENZA SANGALETTI | componente | residente a ALBINO |
| RIZZI ELISABETTA | componente | residente a VILLA DI SERIO |
| PINA FABIANA | componente | residente a GORLAGO |

2.2 Organi di controllo

Di seguito vengono fornite alcune indicazioni circa gli organi di controllo della cooperativa

Revisori contabili/società di revisione

| Nome e cognome | Carica | Altri dati |
|-----------------------|---|-------------------|
| Morstabilini Giovanni | presidente dal 27/05/2016 al 27/06/2019 | |

2.3 Struttura di governo

Rispetto alla struttura di governo, si riportano alcuni dati che mostrano i processi di gestione democratica e di partecipazione della nostra organizzazione.

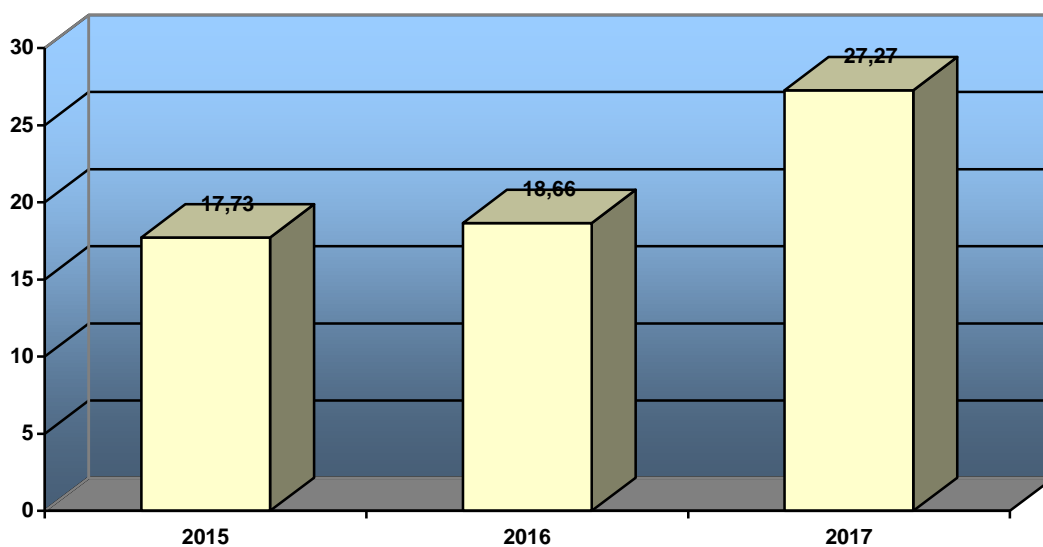
Il **CdA** della cooperativa SER.E.N.A. COOPERATIVA SOCIALE nell'anno 2017 si è riunito n. 10 volte e la partecipazione media è stata del 74,00%

Per quanto riguarda l'**assemblea**, il tema della partecipazione degli ultimi 3 anni è meglio visualizzato dalla tabella sottostante:

| Anno | Data | % partecipazione | % deleghe | Odg |
|------|------------|------------------|-----------|---|
| 2015 | 15/05/2015 | 17,73% | 4,94% | Approvazione Bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2014 e relativi allegati -Approvazione Bilancio Sociale al 31/12/2014 |
| 2016 | 08/04/2016 | 16,00% | 0 | Modifica Statuto |
| | 21/09/2016 | 20,00% | 6,31% | Approvazione del progetto di fusione mediante incorporazione della Soc. ZEFIRO coop. sociale nella coop. Sociale SER.E.N.A. |
| | 27/05/2016 | 20,00% | 4,2% | Approvazione Bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2015 e relativi allegati Approvazione Bilancio Sociale al 31.12.2015. Rinnovo c.d.A. e organo di controllo |

| | | | | |
|------|------------|--------|--------|--|
| 2017 | 23/05/2017 | 27,27% | 11,11% | Approvazione Bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2016 e relativi allegati. Approvazione Bilancio Sociale al 31.12.2016 Dimissioni consigliere e delibere conseguenti |
|------|------------|--------|--------|--|

Percentuale partecipazione assemblea nel cda nel tempo



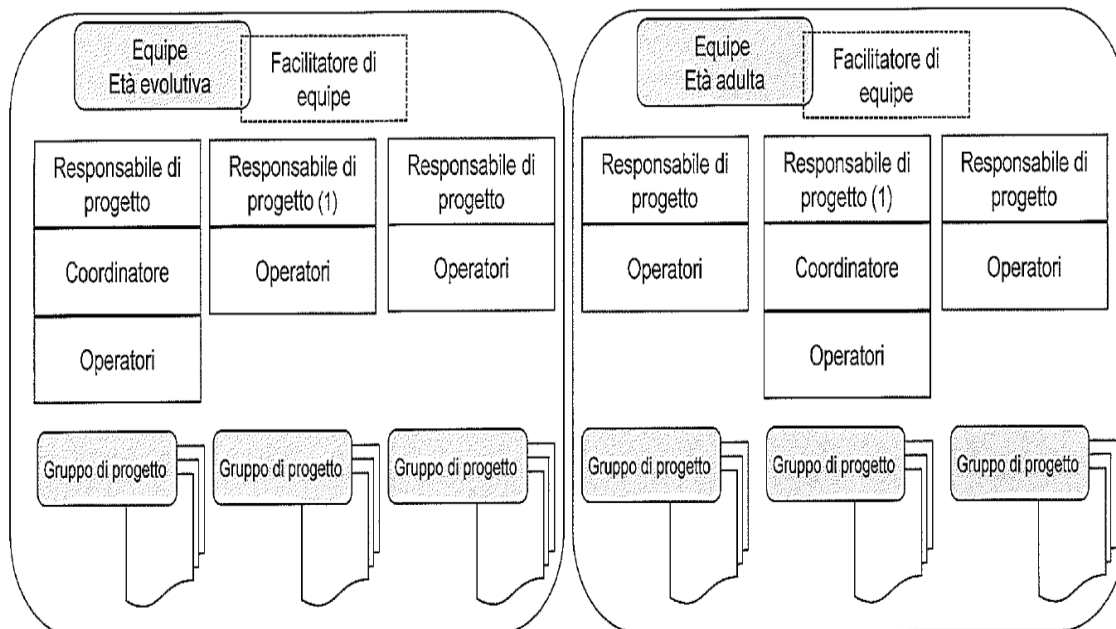
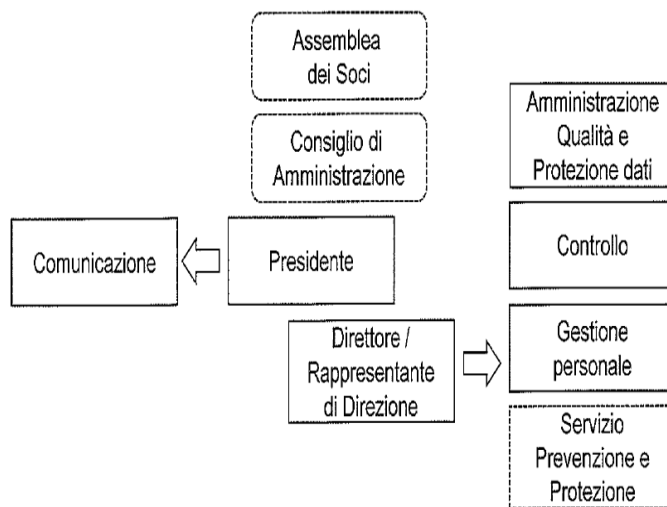
2.4 Processi decisionali e di controllo

2.4.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2017 è la seguente:

Di seguito rappresentato l'organigramma della cooperativa:

ORGANIGRAMMA



(1) con incarico di facilitatore d'equipe

aggiornamento 01/11/17

1

2.4.2 Strategie e obiettivi

| | Strategia | Obiettivi operativi | |
|-------------------------|--|--|--|
| Struttura organizzativa | <p>1. Definire il nuovo modello organizzativo della cooperativa</p> <p>2. Realizzare l'investimento della nuova sede.</p> | <p>1. Affidamento del progetto di consulenza per la predisposizione del modello organizzativo – coinvolgimento del cda e dei coordinatori – definizione del nuovo organigramma – revisione degli inquadramenti contrattuali – applicazione della struttura organizzativa riferita alla gestione dei servizi e all'amministrazione, controllo e gestione del personale.</p> <p>2. Costruzione della nuova sede come da progetto approvato e presentato in comune – predisposizione del piano finanziario per la realizzazione dell'intervento.</p> | |
| Ambiti di attività | <p>1. Presidiare la coprogettazione avviata con il Comune di Bergamo per il servizio educativo rivolto agli alunni con disabilità e individuare ulteriori spazi di intervento</p> <p>2. Integrare il Progetto CSE per l'autismo con i diversi progetti della cooperativa.</p> <p>3. Avviare Progetto Alfabetà 2.0: non solo comunicazione e apprendimento ma ampliamento ai temi dell'età evolutiva</p> <p>4. Sviluppare la presenza della cooperativa nell'area anziani attraverso l'integrazione tra servizi domiciliari, residenziali e sanitari.</p> | <p>Ampliamento del progetto di consulenza pedagogica e realizzazione delle azioni previste dalla coprogettazione con il Comune di Bergamo</p> <p>Mantenimento dei servizi asc di Villa di Serio e Torre Boldone e bassa Bergamasca – potenziamento della collaborazione all'interno dell'ATI di Seriate.</p> <p>Stretta connessione tra Centro Alfabetà e servizi della cooperativa per lettura nuovi bisogni e risposte integrate</p> <p>Alleanza progettuale con Fondazione Cuni di Villa di Serio – accreditamento sad in Valle Seriana - Partecipazione ai tavoli di coprogettazione del Comune di Bergamo, sia area anziani che disabilità.</p> | |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | | Mantenimento dei SAD nei territori già di competenza. Accreditamento ADI e ADI CP come previsto dalla nuova riforma sanitaria regionale | |
| L'integrazione con il territorio | Integrare il Progetto CSE per l'autismo con le progettualità presenti sul territorio della città. Intrecciare il progetto Alfabeta con le progettualità del territorio | Confronto con altri servizi alla disabilità all'interno della coprogettazione di Bergamo - Forte attenzione alla relazione con le famiglie – partecipazione alla rete di quartiere. Partecipazione a bandi nelle scuole del territorio | |
| Il mercato | Sviluppare interventi a favore di minori attraverso voucher ATS e di ambito. Sviluppare sperimentazione di progetti sull'inclusione. Accreditarsi con ATS per la gestione degli utenti sensoriali. Accreditarsi come ente erogatore per la gestione dei pazienti cronici in filiera con ASST della Provincia – Partecipare a filiere costituite da R.S.A. per la presa in carico di pazienti cronici. Progettare offerte di servizi nell'area anziani da proporre al mercato privato Promuovere il servizio di Alfabeta | Partecipazione ai tavoli dei comuni e degli ambiti Stretta relazione tra servizi SAD, ADI e CDI attualmente gestiti, per l'intercettazione di spazi di intervento. Pubblicizzazione del servizio ADI Attivazione del sito di Alfabeta. | |
| La pianificazione economico-finanziaria | Promuovere servizi autonomamente sostenibili dal punto di vista economico, con particolare riferimento ai nuovi progetti per l'autismo Garantire le risorse finanziarie necessarie per l'investimento della nuova sede | Presidio della situazione economica del CSE per l'autismo. Predisposizione del piano finanziario per la gestione delle risorse necessarie all'investimento della nuova sede. | |

Nel corso del 2017, gli obiettivi indicati nel Bilancio Sociale al 31.12.2016 sono stati raggiunti per quanto riguarda:

- Consolidamento e ampliamento dei servizi di assistenza scolastica e mantenimento dei progetti integrativi legati all'area della disabilità (co-progettazione Bergamo, servizio di verdello, Villa di Serio, Seriate)
- Consolidamento progettuale, organizzativo ed economico del CSE per l'autismo, apertura ai progetti territoriali.
- Ampliamento dell'esperienza del SAD di Bergamo a tutto il territorio dell'ambito 1
- Mantenimento del servizio presso il Centro Diurno di Villa di Serio e introduzione dell'esperienza del Caffè Sociale
- Accreditemento ADI per le cure palliative.
- Mantenimento di relazioni sinergiche con le reti consortili.
- Avvio del cantiere per la realizzazione del progetto di costruzione della nuova sede.
- Attivazione del nuovo modello organizzativo per quanto riguarda le due equipe di gestione dei servizi

3. PORTATORI DI INTERESSI

Riportiamo nella tabella la natura della relazione di ogni portatore di interessi individuato:

Portatori di interesse interni

| | <i>Tipologia di relazione</i> |
|--------------------------------|---|
| <i>Assemblea dei soci</i> | <i>approvazione linee strategiche</i> |
| <i>Soci lavoratori</i> | <i>attività istituzionale, rapporto di lavoro</i> |
| <i>Soci persone giuridiche</i> | <i>attività istituzionale</i> |
| <i>Lavoratori non soci</i> | <i>rapporto di lavoro</i> |
| <i>Fruitori</i> | <i>soddisfazione dei bisogni</i> |

Portatori di interesse esterni

| | <i>Tipologia di relazione</i> |
|--|--|
| <i>Altre cooperative sociali</i> | <i>sinergie sui servizi e sul territorio</i> |
| <i>ConSORZI territoriali</i> | <i>coordinamento di attività</i> |
| <i>Associazione di rappresentanza</i> | <i>rappresentanza</i> |
| <i>Altre organizzazioni di terzo settore</i> | <i>sinergie sul territorio</i> |
| <i>Istituzioni locali</i> | <i>commerciale</i> |
| <i>Comunità locale</i> | <i>sinergie sul territorio</i> |
| <i>Committenti/clienti</i> | <i>soddisfazione dei bisogni, coinvolgimento nella progettazione</i> |

| | |
|-----------------------|-------------|
| Fornitori | commerciale |
| Finanziatori ordinari | commerciale |

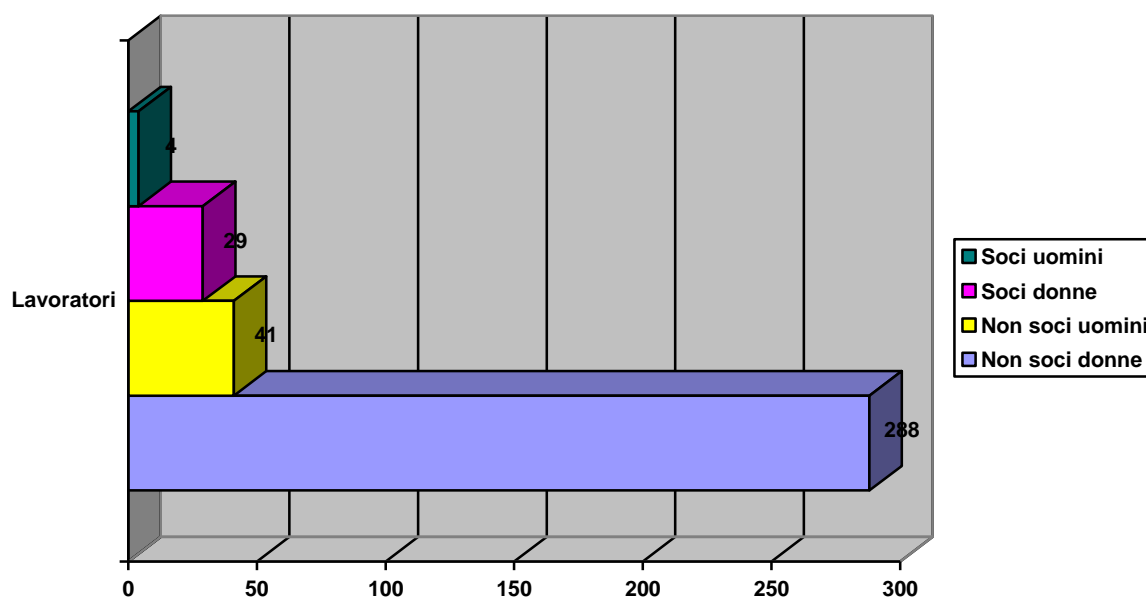
5 RELAZIONE SOCIALE

Vengono di seguito riportati alcuni indicatori relativi ai portatori di interessi interni ed esterni ritenuti fondamentali almeno per quanto riguarda l'attuale edizione del bilancio sociale.

5.1 Lavoratori

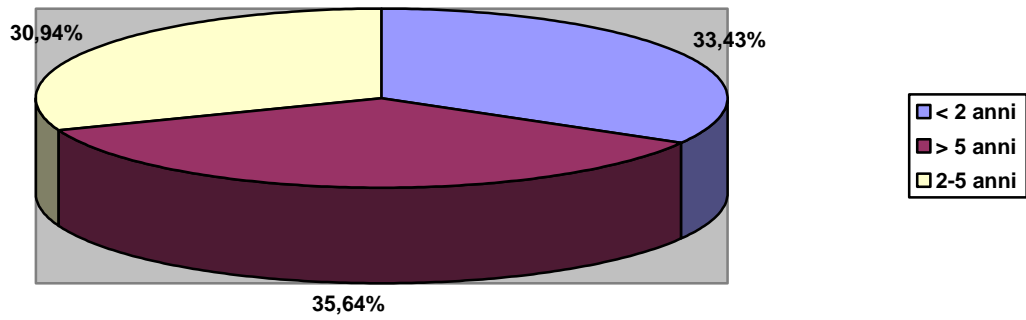
Soci e non soci

Il totale dei lavoratori è: n. 362

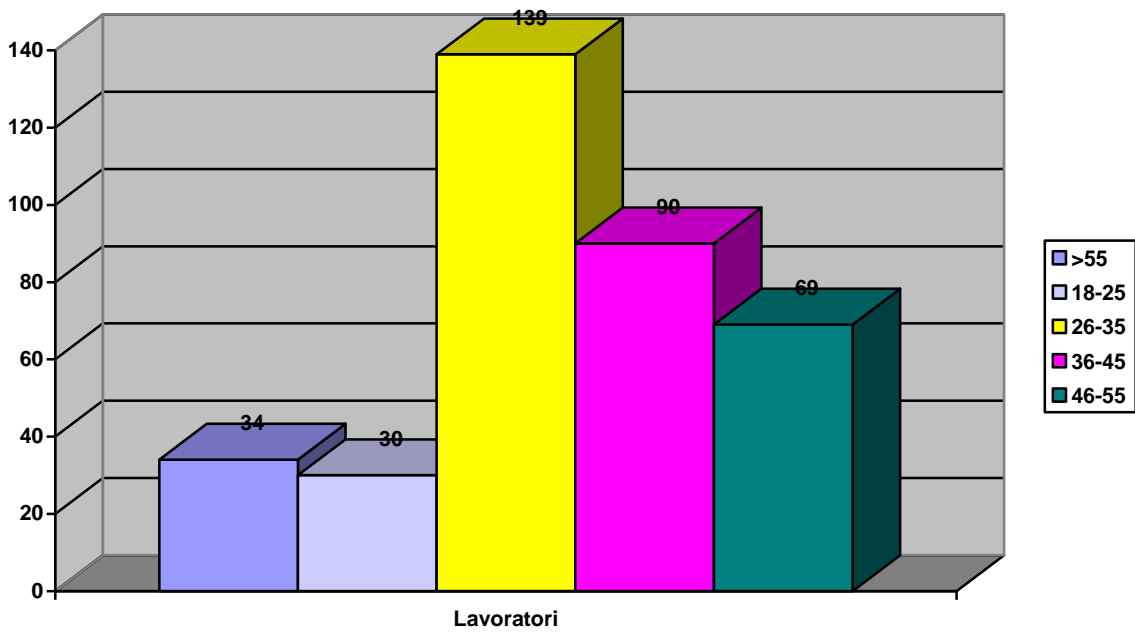


Il dato si riferisce ai soli lavoratori dipendenti; i numeri relativi alle altre tipologie contrattuali risultano nella sezione successiva.

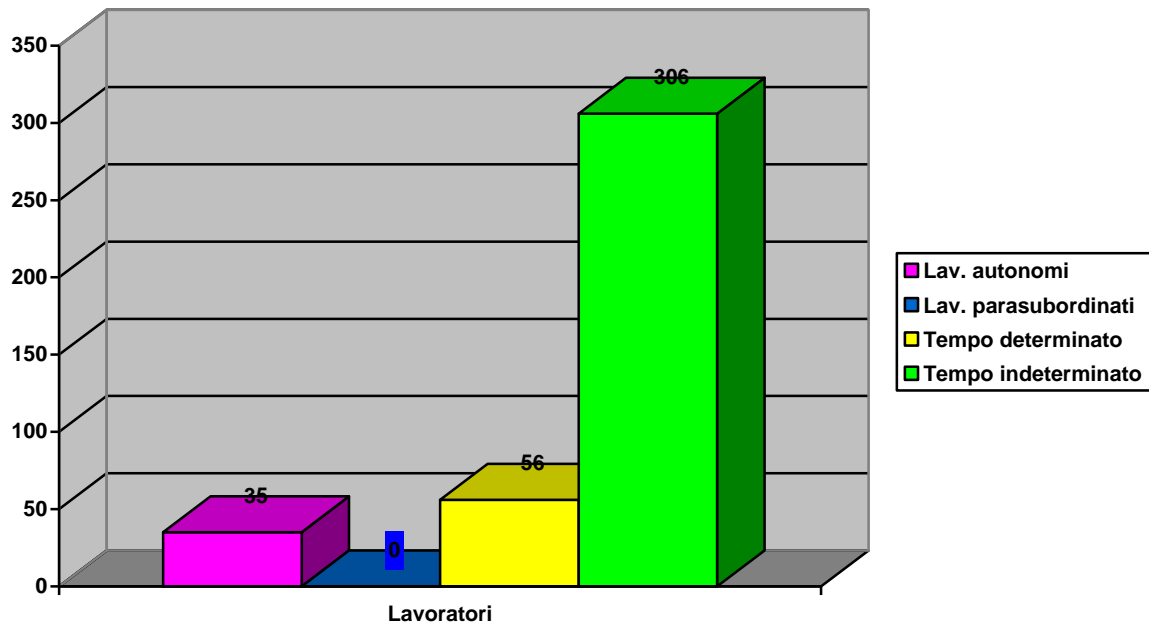
Anzianità lavorativa



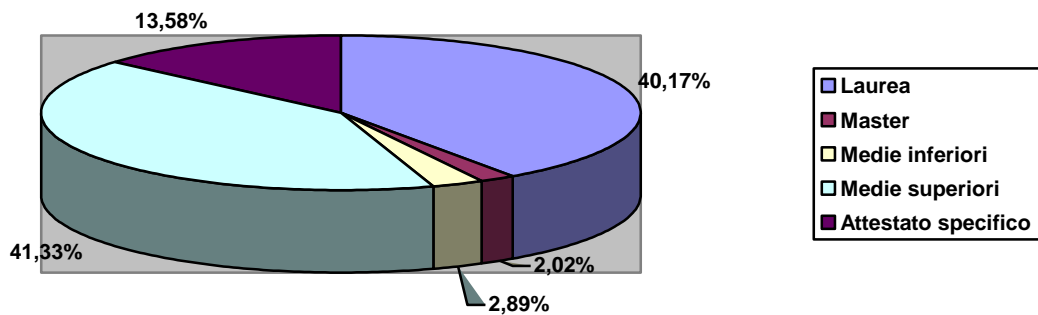
Classi di età



Rapporto lavoro



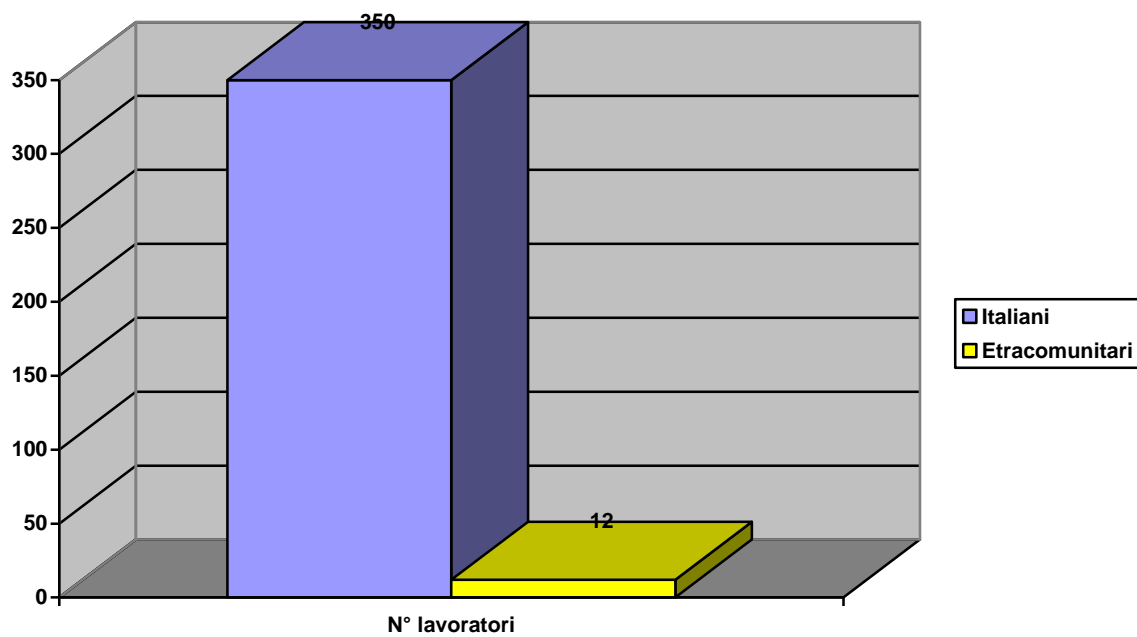
Titolo di studio



Livello contrattuale

| | A | B | C | D | E | F |
|-------------------------------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|
| Lavoratori | 1 | 9 | 301 | 40 | 10 | 2 |
| Perc. sul tot. dei lavoratori | 0.26% | 2.47% | 83,13% | 11,03% | 2,60% | 0.52% |

Cittadinanza



Formazione

Nell'anno 2017 i lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione o attività di aggiornamento sono stati 202 su un totale di 380 operatori, per un tot ore di formazione pari a 1921,5, tot corsi attivati n. 100

| N. | AREA | N. PARTECIPANTI | FIGURE FORMATE | TITOLO | N.ORE FREQUENTATE |
|----|------------|-----------------|--|---|-------------------|
| 1 | Anziani | 3 | 1 coord. 1 fkt 1 oss | terapie non farmacologiche | 9 |
| 2 | Anziani | 4 | Oss | aggiornamento modalità operative | 2 |
| 3 | Disabilità | 9 | ass. edu. | supervisione educativa (1° edizione) | 86 |
| 4 | Disabilità | 8 | ass. edu. | supervisione educativa (2° edizione) | 86 |
| 5 | Disabilità | 24 | ass. edu. | dinamiche relazionali ed interazioni efficaci nell'ambito dell'assistenza scolastica (1° edizione) | 251,5 |
| 6 | Disabilità | 22 | ass. edu. | dinamiche relazionali ed interazioni efficaci nell'ambito dell'assistenza scolastica (2° edizione) | 182 |
| 7 | Disabilità | 19 | 16 ass. edu. 1 direttore 2 coord | aver cura della scuola che facciamo | 54 |
| 8 | Disabilità | 4 | 1 direttore 3 coord | Accompagnamento alla co-progettazione di servizi e progetti per l'inclusione degli alunni con disabilità residenti in Bergamo e del servizio di assistenza sui mezzi di trasporto scolastico periodo 1.01.2017 – 31.08.2019 | 96 |
| 9 | Disabilità | 5 | coord. | "dall'informale al formale: pratiche di ri-generazione scolastica " | 60 |
| 10 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 11 | Anziani | 3 | 1 fkt 1 coord | terapie non farmacologiche | 9 |

| | | | | | |
|----|------------|----|---------------------------|--|-----|
| | | | 1 oss | | |
| 12 | Disabilità | 1 | ass. edu. | il bullismo non è un gioco da ragazzi ! | 2 |
| 13 | Disabilità | 1 | ass. edu. | lavorare in gruppo | 12 |
| 14 | Generale | 4 | oss | organizzazione servizio | 2 |
| 15 | Disabilità | 19 | ass. edu. | disturbi comportamentali : strategie educative - 1° edizione | 163 |
| 16 | Disabilità | 1 | ass. edu. | preadolescenza . un'età di sfide | 2 |
| 17 | Anziani | 1 | fkt | riflessioni sul servizio fkt | 1 |
| 18 | Disabilità | 1 | ass. edu. | il mio bambino cresce bene? | 4 |
| 19 | Disabilità | 1 | ass. edu. | corso base di formazione aba/vb "c'era una volta l' aba " | 6,5 |
| 20 | Disabilità | 1 | ass. edu. | ciclo di incontri sui disturbi specifici di apprendimento | 7,5 |
| 21 | Disabilità | 1 | ass. edu. | " teoria e applicabilità dell'aba all'interno della nostra realtà scolastica " | 8 |
| 22 | Anziani | 3 | 1 oss 1 coord 1 fkt | terapie non farmacologiche | 15 |
| 23 | Disabilità | 1 | ass. edu. | crescere liberi fuori e dentro la scuola | 2 |
| 24 | Disabilità | 1 | ass. edu. | Educazione socioaffettiva del bambino | 2 |
| 25 | Anziani | 3 | oss | programmazione, difficoltà gestione e assistenza | 1,5 |
| 26 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 27 | Generale | 1 | impiegata | diritto amministrativo e societario | 4 |
| 28 | Anziani | 2 | 1 oss 1 fkt | terapie non farmacologiche | 6 |

| | | | | | |
|----|------------|----|--|--|------|
| 29 | Generale | 3 | oss | programmazione mensile | 1,5 |
| 30 | Disabilità | 1 | ass. edu. | " educazione socio-affettiva del bambino " | 2 |
| 31 | Disabilità | 2 | ass. edu. | " verbal behavior teaching " insegnare il comportamento verbale ai bambini con autismo | 16 |
| 32 | Disabilità | 10 | ass. edu. | disturbi comportamentali: strategie educative - 2° edizione | 87,5 |
| 33 | Disabilità | 1 | ass. edu. | " l'analisi funzionale dei comportamenti problematici " | 8 |
| 34 | Disabilità | 2 | ass. edu. | lo sguardo e la cura | 17 |
| 35 | Generale | 2 | fkt | verifica utilizzo tablet | 1 |
| 36 | Generale | 11 | 1 direttore 9 coord 1 resp. ammini | giornata di team building per il gruppo dirigente della cooperativa | 88 |
| 37 | Generale | 3 | oss | organizzazione servizio | 1,5 |
| 38 | Disabilità | 1 | ass. edu. | corso pratico sull'uso degli strumenti compensativi per dsa | 12 |
| 39 | Disabilità | 4 | 1 ass. edu 3 coord | " liceo e disabilita' " | 28 |
| 40 | Generale | 3 | oss | organizzazione servizio | 1,5 |
| 41 | Sicurezza | 1 | ass. edu. | aggiornamento rls | 8 |
| 42 | Generale | 3 | oss | organizzazione servizio | 1,5 |
| 43 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 44 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 45 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 46 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale | 1 |

| | | | | | |
|----|------------|----|-------------------------------------|--|------|
| | | | | neoassunto | |
| 47 | Generale | 22 | ass. edu. | aggiornamento e organizzazione | 25 |
| 48 | Generale | 9 | ass. edu. | inizio anno primaria di verdello | 8,5 |
| 49 | Generale | 32 | ass. edu. | aggiornamento e organizzazione | 32 |
| 50 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 51 | Generale | 5 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 5 |
| 52 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 53 | Disabilità | 14 | ass. edu. | strategie efficaci per vivere e far vivere un sereno anno scolastico | 14 |
| 54 | Anziani | 3 | 2 infermiere 1 coord | percorsi integrati di cure palliative alla luce della riforma servizio sanitario regionale legge 23 e del dgr x-5918 /2016 | 16,5 |
| 55 | Anziani | 2 | 1 coord. 1 infermiere | percorsi di continuita' assistenziale territorio-ospedale-territorio riflessioni su un dialogo tra i modelli | 9 |
| 56 | Anziani | 1 | coord. | non solo cronici: la riforma sanitaria regionale vista dal cittadino ... | 4 |
| 57 | Anziani | 11 | 1 coord. 1 edu 2 fkt 7 oss | conversazioni capacitanti | 22 |
| 58 | Disabilità | 1 | ass. edu. | " corso base clicker " | 4 |
| 59 | Disabilità | 1 | ass. edu. | corso tutor dsa | 10 |
| 60 | Disabilità | 3 | ass. edu. | lettura e comprensione alla scuola primaria: caratteristiche e strategie operative e scuola e a casa | 6 |

| | | | | | |
|----|------------|----|---|--|-----|
| 61 | Generale | 4 | coord. | corso preposti | 32 |
| 62 | Generale | 3 | ass. edu. | corso di primo soccorso pediatrico | 15 |
| 63 | Anziani | 12 | 1 coord. 1 edu 1 infermiere 2 fkt 7 oss | comunicazione capacitante | 24 |
| 64 | Disabilità | 1 | ass. edu. | formazione in comunicazione aumentativa | 10 |
| 65 | Disabilità | 1 | ass. edu | Intervento comportamentale per minori con disturbi dello spettro autistico | 18 |
| 66 | Generale | 3 | oss | organizzazione servizio | 1,5 |
| 67 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 68 | Anziani | 12 | 1 coord. 1 edu 1 infermiere 2 fkt 7 oss | conversazioni con malati alzheimer | 24 |
| 69 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 70 | Anziani | 1 | infirm. | la buona pratica clinica delle cure palliative nella nuova rete | 7,5 |
| 71 | Disabilità | 1 | ass. edu. | workshop - le prime abilità verbali e non verbali - dal gioco imitativo alla costruzione della frase | 5 |
| 72 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 73 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 74 | Anziani | 2 | 1 coord. | teorie e metodi della collaborazione interprofessionale | 18 |

| | | | | | |
|----|------------|----|---|---|----|
| | | | 1 inferm. | in cure palliative | |
| 75 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 76 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 77 | Anziani | 11 | 1 coord. 1 edu 1 infermiere 2 fkt 6 oss | conversazioni con malati alzheimer | 22 |
| 78 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 79 | Disabilità | 4 | ass. edu. | scrittura e grammatica : caratteristiche e strategie operative a scuola e a casa | 8 |
| 80 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 81 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 82 | Anziani | 2 | oss | malati di alzheimer | 12 |
| 83 | Disabilità | 2 | edu | ADHD: conoscenza teorica e strumenti di lavoro nelle situazioni con disturbi dell'attenzione e comportamento | 12 |
| 84 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 85 | Disabilità | 14 | ass. edu. | incontro di presentazione del libro: i miei bambini hanno i superpoteri | 28 |
| 86 | Disabilità | 1 | ass. edu. | autismo - incontri per genitori, insegnanti ed educatori | 9 |
| 87 | Anziani | 11 | 1 coord. 1 edu 1 infermiere | conversazioni con malati alzheimer | 22 |

| | | | | | |
|-----|------------|----|---|---|------|
| | | | 2 fkt 6 oss | | |
| 88 | Anziani | 3 | oss | servizio oss | 1,5 |
| 89 | Disabilità | 6 | ass. edu. | aspetti relazionali, educativi e assistenziali del lavoro di assistenza scolastica agli alunni con disabilità | 36 |
| 90 | Anziani | 2 | 1 inferm. 1 oss | incontro verifica con psicologa | 2 |
| 91 | Disabilità | 6 | ass. edu. | il ruolo dell'assistente educatore fra scuola e reti territoriali | 36 |
| 92 | Disabilità | 1 | ass. edu. | vi presento l'adhd | 8 |
| 93 | Generale | 4 | 1 resp. amm. 3 impiegate | migliorare la consapevolezza nella gestione dei processi della cooperativa ser.e.n.a. | 16 |
| 94 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 95 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 96 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 97 | Anziani | 10 | 1 coord. 1 edu 1 infermiere 1 fkt 6 oss | conversazioni con malati alzheimer | 19,5 |
| 98 | Disabilità | 2 | ass. edu. | Affettività e sessualità nella persona con disabilità | 8 |
| 99 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |
| 100 | Generale | 1 | ass. edu. | formazione individuale personale neoassunto | 1 |

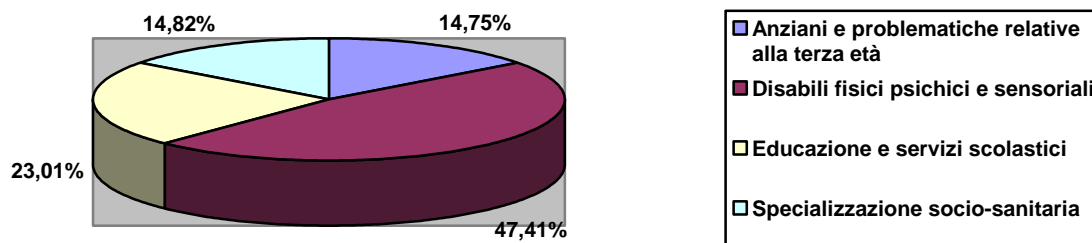
Mutualità

Nel corso del 2017 è stato deliberato un ristorno ai soci lavoratori utilizzando il criterio della permanenza, nell'anno 2017, di rapporto di lavoro e di associazione e impegno alla Cooperativa.

5.2 Fruttori

Attività

Tipologie fruttori



Specializzazione socio-sanitaria

| Sede (indirizzo) | N° utenti | Descrizione del servizio | Tipologia |
|------------------|-----------|--------------------------|-----------|
| | | | |

| | | | | |
|-----------------|--|-----|--|--------------|
| Servizio ADI 1 | Accreditamento diretto per Ambito di Bergamo, Seriate, Dalmine, Valcavallina, Isola B.sca, Media Val Seriana | 178 | servizio di assistenza domiciliare integrata | Domiciliare |
| Servizio ADI 2 | Associazione Mutuo Soccorso | 1 | servizio di assistenza domiciliare integrata | Domiciliare |
| Centro Alfabetà | Coop. Serena | 56 | Linguaggio e comunicazione in età evolutiva | Territoriale |

Totale 235

Educazione e servizi scolastici

| | Sede (indirizzo) | N° utenti | Descrizione del servizio | Tipologia |
|----------------------|---|-----------|--------------------------|--------------|
| Servizio Educativo 1 | Istituto Comprensivo Torre Boldone | 50 | servizi educativi | Territoriale |
| Servizio Educativo 2 | Istituto Comprensivo Rosciate | 68 | servizi educativi | Territoriale |
| Servizio Educativo 3 | Istituto Comprensivo Secco Suardo Bergamo | 25 | servizi educativi | Territoriale |
| Servizio Educativo 4 | Parrocchia Sant'Anna | 20 | servizi educativi | Territoriale |
| Servizio Educativo 5 | Famiglie c/o Comune di Verdello | 95 | servizi educativi | Territoriale |
| Servizio Educativo 6 | Associazione genitori Gorle | 10 | servizi educativi | Territoriale |
| Servizio Educativo 7 | Associazione genitori Torre Boldone | 25 | servizi educativi | Territoriale |
| Servizio Educativo 8 | Famiglie c/o Comune di Lurano | 20 | servizi educativi | Territoriale |
| Servizio Educativo 9 | Cooperativa Impronta c/o Elementare Diaz | 52 | servizi educativi | Territoriale |

Totale 365

Disabili fisici psichici e sensoriali

| | Sede (indirizzo) | N° utenti | Descrizione del servizio | Tipologia |
|--------------------------|--|-----------|--|--------------|
| Assistenza scolastica 1 | Comune di Torre Boldone | 25 | assistenza alunni portatori di handicap | Territoriale |
| Assistenza scolastica 2 | Comune di Verdello | 25 | assistenza alunni portatori di handicap | Territoriale |
| Assistenza scolastica 3 | Comune di Sotto il Monte-Carvico | 22 | assistenza alunni portatori di handicap | Territoriale |
| Assistenza scolastica 4 | Comune di Treviolo | 40 | assistenza alunni portatori di handicap | Territoriale |
| Assistenza scolastica 5 | Comune di Seriate-Pedrengo-Grassobbio | 128 | assistenza alunni portatori di handicap | Territoriale |
| Assistenza scolastica 6 | Comune di Bergamo | 341 | assistenza alunni portatori di handicap | Territoriale |
| Assistenza scolastica 7 | Coop. La Fenice per Comune di Villa di Serio | 12 | assistenza alunni portatori di handicap | Territoriale |
| Assistenza scolastica 8 | Coop. Alchimia per Comune Stezzano | 14 | assistenza alunni portatori di handicap | Territoriale |
| Assistenza scolastica 9 | Scuola materna Cavalli di Villa di Serio | 1 | assistenza alunni portatori di handicap | Territoriale |
| Assistenza scolastica 10 | Comune di Trezzo sull'Adda | 1 | assistenza alunni portatori di handicap | Territoriale |
| Assistenza scolastica 11 | Azienda speciale risorsa Gera d'Adda per Comune di Pognano-Castel Rozzone-Lurano | 23 | assistenza alunni portatori di handicap | Territoriale |
| Assistenza scolastica 12 | ATS Bergamo | 10 | assistenza alunni sensoriali | Territoriale |
| Prestazioni Educative 1 | Socio Istituto Angelo Custode | 25 | servizi assistenziali / sanitari / educativi all'interno di una struttura residenziale | Residenziale |
| Prestazioni Educative 2 | Socio Consorzio Solco per Comune di Bergamo -Ambito 1- | 29 | Servizio socioassistenziale di supporto alle famiglie di utenti | Domiciliare |

| | | | disabili | |
|-------------------------------|--|----|--|--------------|
| Prestazioni Socio Educativa 3 | Cooperativa Impronta per Comune di Torre Boldone | | 1 Servizio socioassistenziale di supporto alle famiglie di utenti disabili | Domiciliare |
| Prestazioni Socio Educativa 4 | Cooperativa il Gabbiano | | 1 Servizio socioassistenziale di supporto alle famiglie di utenti disabili | Domiciliare |
| Servizio Educativo 1 | Spazio Autismo Bergamo | 33 | servizio educativo rivolto a utenti affetti da autismo | Territoriale |
| Servizio Educativo 2 | Associazione costruire integrazione di Bergamo | 6 | Servizi educativi | Territoriale |
| Servizio Educativo 3 | Famiglia c/o Comune di Treviglio | 1 | Servizi educativi | Domiciliare |
| Servizio Educativo 4 | Famiglia c/o Comune di Nembro | 1 | Servizi educativi | Domiciliare |
| Servizio Educativo 5 | Famiglia c/o Comune Bergamo | 1 | Servizi educativi | Domiciliare |
| Servizio Educativo 6 | Parrocchia c/o Comune Torre Boldone | 1 | Servizi educativi | Domiciliare |
| Servizio Educativo 7 | Famiglie di Seriate | 2 | servizi educativi | Territoriale |
| Servizio Educativo 8 | Consorzio RIBES per Spazio Autismo Ponte S. Pietro | 1 | servizio educativo rivolto a utenti affetti da autismo | Territoriale |
| Servizio Educativo 9 | Comune di Curno | 8 | servizio educativo rivolto a utenti affetti da autismo | Territoriale |

Totale 752

Anziani e problematiche relative alla terza età

| | Sede (indirizzo) | N° utenti | Descrizione del servizio | Tipologia |
|-------|-------------------------|-----------|---------------------------------|--------------|
| SAD 1 | Confartigianato Bergamo | 3 | servizio assistenza domiciliare | Territoriale |
| SAD 2 | Azienda Isola per | 26 | servizio assistenza | Territoriale |

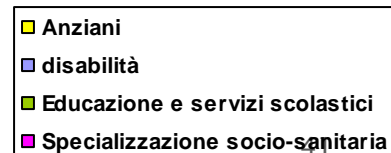
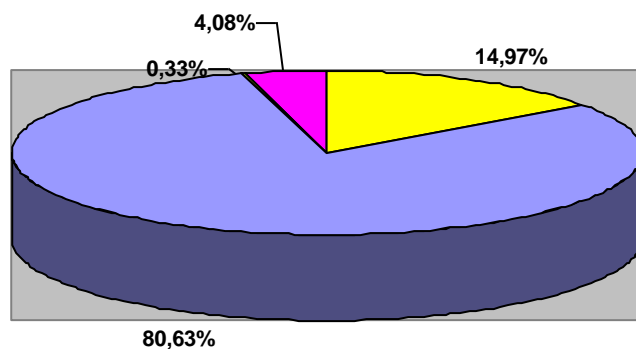
| | | | | |
|---------------------------|---|-----|---------------------------------|--------------|
| | Comune di Cisano B.sco-Presezzo-Solza-Chignolo-Pontida-Bottanuco | | domiciliare | |
| SAD 3 | Comunità dei Laghi Bergamaschi per Comune di Villongo-Foresto-Sparso-Adrara S. Martino-Gandosso | 50 | servizio assistenza domiciliare | Territoriale |
| SAD 4 | Comune di Villa di Serio | 8 | servizio assistenza domiciliare | Territoriale |
| SAD 5 | ATI di Consorzi Solco-Ribes per Comune di Bergamo | 102 | servizio assistenza domiciliare | Territoriale |
| SAD 6 | Famiglia c/o Comune di Villa di Serio | 1 | servizio assistenza domiciliare | Territoriale |
| SAD 7 | Famiglia c/o Comune di Villongo | 1 | servizio assistenza domiciliare | Territoriale |
| Servizio Educativo 1 | Associazione S. Giuseppe Bonate | 10 | Servizi educativi | Domiciliare |
| Centro Diurno Integrato 1 | Fondazione Serafino Cuni Villa di Serio | 33 | centro diurno integrato | Diurno |

Totale 234

6. DIMENSIONE

ECONOMICA

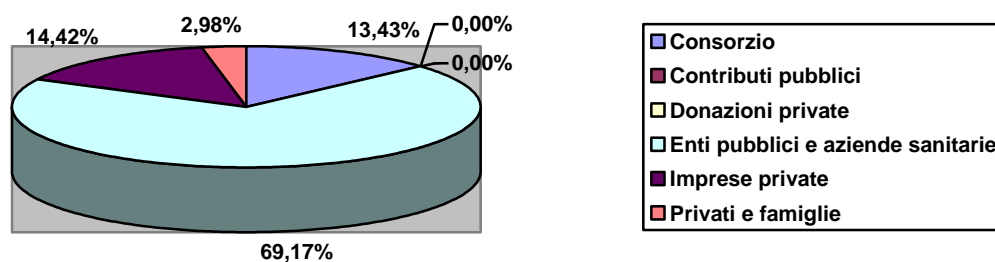
Riepilogo fatturato per aree di intervento



6.1 Valore della produzione

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Privati e famiglie | 132.468 | 184.639 | 202.349 |
| Imprese private | 920.465 | 856.963 | 979.351 |
| Consorzio | 668.285 | 855.559 | 912.113 |
| Enti pubblici e aziende sanitarie | 3.682.889 | 4.280.781 | 4.697.804 |
| Contributi pubblici | 5.696 | 0 | 0 |
| Donazioni private | 3.400 | 25.842 | 7.142 |
| Altri ricavi | 0 | 43.980 | 10.154 |
| Totale | € 5.413.203,00 | € 6.247.764,00 | € 6.808.913,00 |

Produzione ricchezza 2017



| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Ammortamenti e accantonamenti | 13.561 | 22.034 | 21.067 |
| Fornitori di beni da economie esterne | 0 | 0 | 0 |
| altro | 0 | 0 | 0 |
| Totale | 13.561 | 22.034 | 21.067 |

6.1 Distribuzione valore aggiunto

Nella tabella sotto riportata viene messa in evidenza la distribuzione della ricchezza economica prodotta:

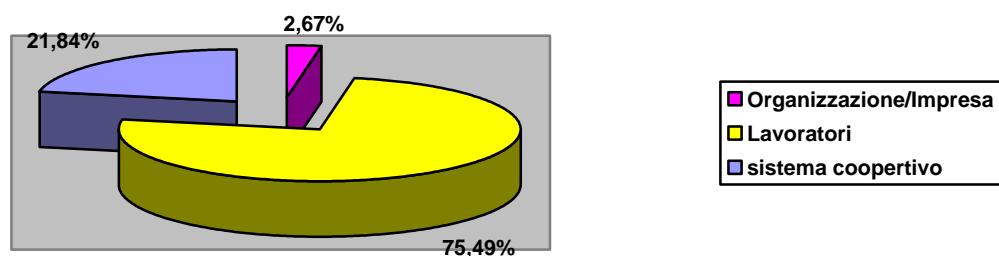
| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| Organizzazione/Impresa | | | |
| Ristorni destinati a incremento capitale sociale | 0 | 0 | 0 |
| Utile di esercizio/perdita | 107.668 | 106.640 | 162.194 |
| Totale | € 107.668,00 | € 106.640,00 | € 162.194,00 |
| Enti pubblici | | | |
| Tasse | 0 | 0 | 0 |
| Totale | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Finanziatori | | | |
| Finanziatori ordinari | 0 | 0 | 0 |
| Totale | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Lavoratori | | | |
| Dipendenti soci | 604612 | 824.490 | 651.718 |
| Dipendenti non soci | 2.780.129 | 3.201.193 | 3.843.578 |

| | | | |
|-----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Ristorni ai soci lavoratori | 0 | 0 | 19.400 |
| Parasubordinati | 20.002 | 9.290 | 468 |
| Collaboratori | 248.352 | 258.608 | 212.841 |
| Occasionali | 35.120 | 80.495 | 63.928 |
| Amministratori e sindaci | 1.560 | 1.560 | 1.560 |
| Totale | € 3.736.047 | € 4.375.636 | € 4.793.493 |

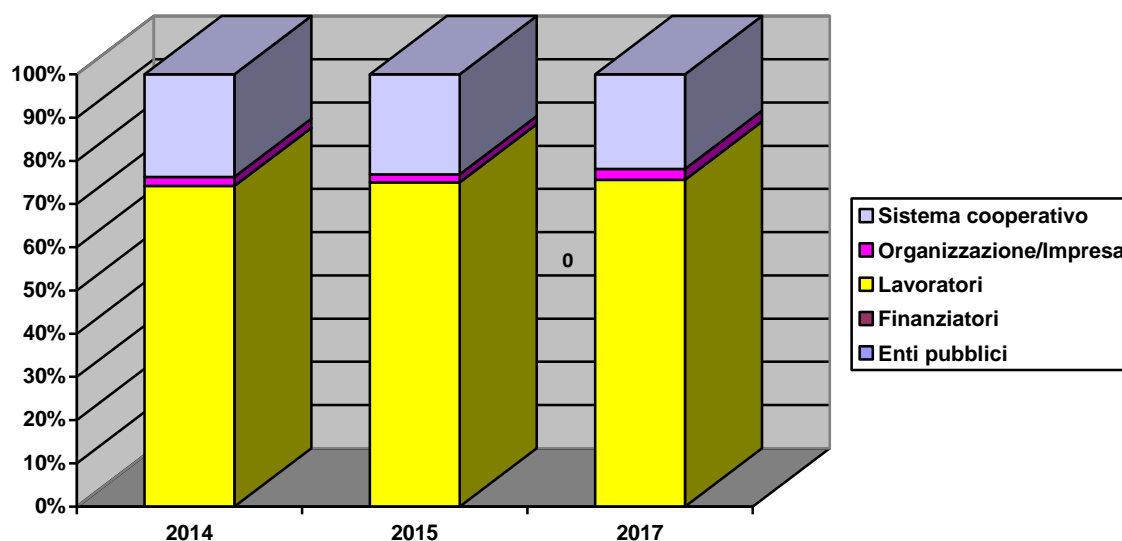
| | | | |
|----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sistema cooperativo | | | |
| Centrale cooperativa | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Cooperative sociali | 1.191.894 | 1.349.588 | 1.386.798 |
| Totale | € 1.191.894 | € 1.349.588 | € 1.386.798 |

| | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Soci | | | |
| Costi per iniziative rivolte a tutta la base sociale | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ristorni destinati ai soci | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Totale | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Distribuzione valore aggiunto 2017

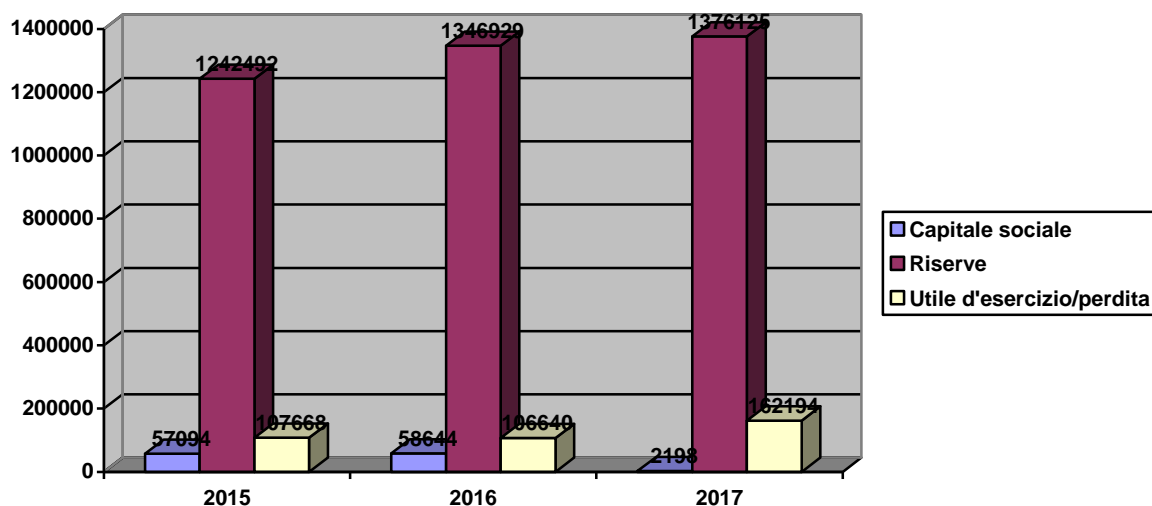


Distribuzione valore aggiunto nel tempo



6.2 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale

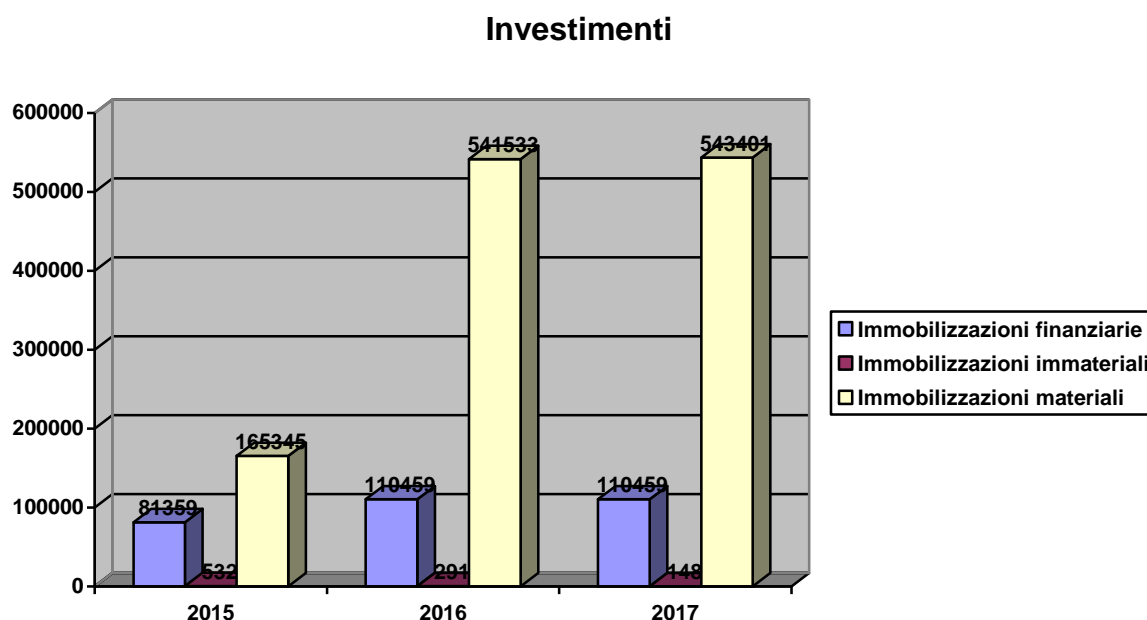
Patrimonio netto



6.3 Ristorno ai soci

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------|--------|--------|-------------|
| Ristorni | € 0,00 | € 0,00 | € 19.600,00 |

6.4 Il patrimonio



7. PROSPETTIVE FUTURE

Gli obiettivi da perseguire da gennaio 2018 possono essere brevemente riassunti nei punti seguenti:

1. Consolidamento della presenza nei servizi di assistenza educativa scolastica nei territori ritenuti significativi, in particolare quelli relativi all'Ambito 1 e integrazione con altri servizi a livello domiciliare/territoriale a favore di soggetti disabili.
2. Consolidamento della presenza della cooperativa nell'area anziani, con particolare attenzione ai servizi diurni e alla residenzialità leggera e all'integrazione tra servizi assistenziali e servizi sanitari, in particolare nei territori dell'Ambito 1 e con progettualità innovative.
3. Sviluppo di relazioni con enti e istituzioni e partecipazione ai tavoli di lavoro consortili e di ambito.
4. Promozione delle attività comunitarie e territoriali

5. Condivisione di progettualità innovative nell'area della disabilità e degli anziani con la rete dell'associazionismo familiare, con l'intento di potenziare le collaborazioni con le famiglie coinvolte nei nostri servizi e la rete di volontariato.
6. Sviluppo di progetti innovativi propri della cooperativa, nell'area disabilità e anziani, con particolare attenzione alla lettura dei bisogni e alle richieste derivanti dall'area del mercato privato.
7. Trasferimento nella nuova sede della cooperativa.
8. Completamento modello organizzativo della cooperativa.

7.1 Il futuro del bilancio sociale

Lo sforzo e l'impegno della cooperativa Serena sarà quello di far conoscere tutti i servizi della cooperativa Serena ai nuovi soci e di valorizzare le competenze di ciascuno nel rispetto della vision complessiva della cooperativa.

Rispetto alla prossima edizione del bilancio sociale la cooperativa si propone alcune azioni specifiche:

- Rivedere la redazione del Bilancio Sociale adottando un modello più funzionale ad una maggior informazione da rivolgere ai soci e ai dipendenti.
- Valorizzare il documento attraverso la cura della redazione grafica.

Bergamo, 03 maggio 2018