

SERENA COOPERATIVA SOCIALE

Via Pizzo Scais 1/d – 24125 Bergamo

Iscritta al Reg. Imp. di Bergamo c.f. 01957640160 – R.E.A. n. 250484

Albo Cooperative n. A115129

RELAZIONE SULLA GESTIONE – ANNO 2019

Signore Socie e Signori Soci,

PREMESSA

In questa Assemblea Ordinaria dei Soci della Cooperativa SER.eN.A. siamo chiamati ad esaminare l'esercizio dell'anno 2019.

Prima di passare in rassegna i servizi e prendere in esame il bilancio, desidero ringraziare il Consiglio di Amministrazione, la direzione, il personale amministrativo, i responsabili dell'area, i responsabili dei progetti e dei servizi, gli operatori e le famiglie per i buoni risultati conseguiti in questo anno di esercizio.

Il 2019 ha, infatti, rappresentato per la nostra cooperativa un anno importante in riferimento allo sviluppo delle progettualità intraprese, al percorso di acquisizione del Centro Diurno Disabili di Seriate, al completamento della nuova sede, al nuovo assetto di direzione gestionale e progettuale determinato a seguito del cambio di presidenza, con successiva scelta di avviare, con il supporto di una agenzia di consulenza bergamasca, una analisi approfondita ed una conseguente riarticolazione organizzativa e funzionale di SERENA, sperimentando in progress forme e luoghi della partecipazione attraverso la costituzione di un Comitato di gestione composto fino ad oggi da presidente, direttrice, le responsabili delle attuali 3 Aree (Minori, adulti, Innovazione e sviluppo), connotato da una funzione di scambi bidirezionali, e specificatamente uno in direzione del corpus dell'attività progettuale/operativa dei servizi erogati e l'altro in direzione del Cda.

Gli esiti di questo percorso saranno esplicitati in una prossima assemblea dei soci (in autunno) nell'ambito di una definizione di ri-posizionamento strategico di SERENA nei mutati contesti che l'emergenza ha prodotto e sta producendo a livello sociale, culturale e politico, in particolar modo richiedendo nuovi approcci e conseguenti innovazioni delle forme di welfare e di imprenditorialità sociale. Nei nuovi contesti si misureranno anche le scelte di sviluppo e metamorfosi della nostra cooperativa. (ad es. avvio di nuovi servizi, condivisioni di attività e processi di aggregazione con altre realtà territoriali del terzo settore etc). Una prospettiva agibile sulla base dei risultati che la nostra cooperativa ha consolidato in questi anni, grazie al lavoro e alle competenze di Cda, di staff direzionale e progettuale, di filiera amministrativa, di operatrici ed operatori sul territorio

L'organizzazione della nostra cooperativa attraverso la suddivisione del lavoro di back office (personale, amministrazione, paghe e contabilità) grazie anche all'implementazione del sistema informatico per

l'elaborazione delle paghe Gecos Plus, con il lavoro delle due segreterie di area, ha rinforzato la logica e la prospettiva di qualità e competenza nell'affiancare gli operatori, i lavoratori e i soci.

Abitare la nuova sede con spazi dedicati e adeguati a ciascuna area, la presenza del servizio ADI e del Centro Alfabetà, ha rafforzato il senso di identità e favorito la comunicazione tra i diversi progetti.

Questo processo di sviluppo ha consentito una maggiore condivisione dei servizi della cooperativa, e una spinta nella direzione dello studio e della messa in cantiere di progetti innovativi.

Il filo conduttore che lega queste molteplici progettualità va ricercato nelle sollecitazioni all'aggregazione dei vari soggetti attori di lavoro sociale e nella spinta a far maturare sensibilità comuni attraverso risposte comunitarie a queste sollecitazioni.

Resta sempre viva e centrale l'attenzione allo sviluppo delle motivazioni e delle competenze di lavoratori e lavoratrici. Sotto questo aspetto, l'organizzazione della cooperativa si pone il compito di favorire il più ampio accesso alla formazione e alle varie forme di conciliazione tra vita e lavoro, operando progressivamente su offerte mirate di nuovo welfare aziendale.

AREA MINORI

La configurazione di un'area minori, ad oggi sempre più delineata nella prassi esecutiva ed organizzativa della Cooperativa, consente tempi e spazi di pensiero e di azione volti a: sostenere il coordinamento e il raccordo fra coordinatori in merito a funzioni e bisogni trasversali, facilitare l'interfaccia fra comparti diversi della Cooperativa, avviare occasioni di confronto rispetto ai bisogni intercettati, arricchire il lavoro di ogni Coordinatore con la generatività che il confronto delle specifiche esperienze può portare. All'interno di ogni specifico servizio SER.e N.A. è rappresentata quotidianamente dai professionisti che vi operano ad ogni livello, dai Coordinatori che ne sostengono il lavoro e che si interfacciano con gli Enti, anche partecipando ai tavoli di lavoro Istituzionali. La presenza al tavolo disabilità d'ambito è occasione privilegiata di interfaccia anche con realtà diverse presenti sul territorio.

Il 2019 ha visto il consolidamento di progettualità attive, o rinnovate per i bandi in scadenza, che la conclusione dei servizi di assistenza educativa nei comuni di Villa di Serio e Stezzano. Questi elementi impongono alla Cooperativa, all'interno del Comitato di Gestione e dell'Area stessa, di riflettere sulla sostenibilità dei progetti attivati, sull'impatto dei singoli servizi sul Bilancio complessivo e su come provare ad invertire la dipendenza dall'Ente tramite l'attivazione di progettualità e servizi, riconosciuti come valore aggiunto alle singole progettualità delle famiglie intercettate.

❖ ASSISTENZA SCOLASTICA

L'assistenza educativa scolastica rimane il cuore dell'area minori. I responsabili dei progetti impegnati in questa tipologia di servizio hanno cercato di implementarne la qualità con interventi finalizzati ad una sempre maggiore inclusione, capaci di rileggere l'assistenza all'alunno con disabilità come risorsa per la classe, la scuola, il territorio, con particolare attenzione al progetto di vita. La sempre più matura comprensione di quest'ultimo si snoda in un continuum che parte all'inizio della vita stessa, guida lo sguardo progettuale dei professionisti in azioni promotrici di approcci nuovi all'intervento scolastico e di possibilità di raccordo con

le offerte del territorio. Anche nel 2019 il servizio di assistenza scolastica ha riscontrato un aumento di famiglie che hanno scelto SER.e N.A. come ente erogatore, segno di un riconoscimento dato da ATS a cui le famiglie si rivolgono, dalle scuole in cui già operiamo per l'assistenza educativa, oltre che dalle Amministrazioni Comunali con cui collaboriamo.

Nel **comune di Verdello** gestiamo l'assistenza scolastica oltre al servizio di anticipo e posticipo, assistenza sui mezzi di trasporto per minori e minori disabili, servizio di assistenza ai CRE estivi. L'appalto, che era in scadenza a dicembre 2019, è stato prorogato. Attendiamo la decisione dell'amministrazione in merito ai tempi e alle modalità con cui verrà bandita una nuova gara.

Il **Comune di Treviolo**: Il servizio di assistenza educativa scolastica attivati in ATI con la Cooperativa Alchimia ha permesso di strutturare un lavoro di comunità, in collaborazione con l'Amministrazione comunale, con le famiglie afferenti al servizio, volto a creare tempi e spazi in cui riconoscersi anche come portatori di risorse e non solo di bisogni assistenziali.

Nel **Comune di Sotto il Monte** prosegue la collaborazione in ATI con Lavorare Insieme ed Alchimia, con SER.e N.A. capofila, grazie al nuovo bando di gara, per l'appalto dell'assistenza scolastica e servizi integrativi (mensa, anticipo). Ciò ha confermato la prosecuzione del servizio con il conseguente radicamento nel territorio.

A **Torre Boldone** è stata rinnovata con nuovo bando la co-progettazione con il Comune. SER.e N.A., è Capofila dell'ATI con la Cooperativa Impronta e l'Istituto Palazzolo, per i servizi di assistenza scolastica, SFA, segretariato sociale e lavoro di comunità. La continuità ha permesso il rafforzamento delle relazioni con l'Amministrazione e con le famiglie del territorio, in particolare con l'Associazione di genitori per la quale SER.e N.A. gestisce i servizi aggiuntivi di anticipo e posticipo. Prosegue inoltre la collaborazione con l'**Istituto Comprensivo "Dante Alighieri" di Torre Boldone** attraverso i servizi, di consulenza pedagogica e di formazione alle famiglie presso la scuola dell'infanzia, da parte della coordinatrice dell'assistenza scolastica, coordinatrice anche del centro Alfabetà.

Con l'**Azienda Speciale Consortile Risorsa Gera D'Adda** la Cooperativa si è accreditata da anni ha mantenuto il servizio di assistenza scolastica per i residenti nel comune di **Pognano e Castel Rozzone e Comune di Lurano**.

Sull'**Ambito di Seriate** è stato rinnovato di altri 3 anni l'appalto relativo al servizio di assistenza educativa scolastica presso il Comune di **Seriate nell'ATI con la cooperativa Namastè nell'appalto più ampio che comprende anche i Comuni di Grassobbio e Pedrengo**. Il lavoro di rete della responsabile di progetto ha permesso di mantenere la partecipazione della cooperativa ai Tavoli territoriali di Seriate per la disabilità, di sostenere un raccordo costante fra il servizio sociale e il comparto Amministrativo dell'Ufficio scuola, di prendere parte ad una sperimentazione d'ambito (Progetto Pippi) volta a diminuire l'incidenza dell'istituzionalizzazione per i minori con fragilità sociale e disabilità. La cooperativa ha partecipato attivamente alla settimana per l'inclusione organizzata con il Comune di Seriate, ed è stata partner attiva nell'attivazione e gestione di percorsi di avvicinamento delle famiglie dei minori seguiti con l'Amministrazione Comunale voluti dall'assessorato ai Servizi Sociali. Il lavoro diretto con le famiglie, anche del mondo della disabilità adulta, ha permesso l'attivazione di progetti extrascolastici, con voucher d'ambito o con contratto privato con le famiglie, anche in raccordo con la Cooperativa che gestisce lo sfa e il lavoro di comunità.

❖ ***COPROGETTAZIONE PER L'INCLUSIONE DEI MINORI CON DISABILITA' COMUNE DI BERGAMO***

Continua la collaborazione tra Coop. SER.e N.A. (capofila) e coop. ALCHIMIA per il Servizio di Assistenza Scolastica alunni disabili con il Comune di Bergamo, servizio di importanza strategica per la cooperativa SER.E.N.A. che, seppur con forme diverse, lo gestisce dal 1998. La Cooperativa, infatti, a gennaio 2017 si è aggiudicata la co-progettazione per l'inclusione dei minori con disabilità del comune di Bergamo, Assessorato all'Istruzione, formazione, università e sport in ATI con la cooperativa Alchimia, fino al 31.08.2019 – con la proroga di 1 anno.

La coprogettazione comprende:

- i servizi di assistenza scolastica con sperimentazioni innovative sul ruolo dell'assistente educatore;
- il trasporto specialistico per gli alunni con disabilità;
- l'assistenza al servizio di trasporto scolastico;
- la consulenza pedagogica e la supervisione in collaborazione con il Centro Studi Riccardo Massa;
- i progetti aggregativi per le disabilità complesse;
- la formazione agli insegnanti della scuola dell'infanzia della città.

Complessivamente il servizio si rivolge a n.445 utenti, attraverso l'impiego di quasi 200 operatori delle due cooperative.

Per l'anno 2019 sono state implementate le possibilità di accesso ai "Progetti di Sollievo" rivolti a tutti gli alunni con grave disabilità seguiti in assistenza e finalizzati al proseguimento del servizio in periodi di vacanza scolastica (prima settimana di settembre, vacanze natalizie e pasquali, mese di giugno).

Il progetto di consulenza e formazione pedagogica nei 9 istituti comprensivi della Città di Bergamo ha proseguito nel 2019 con un focus di intervento volto a dare maggiore consapevolezza, in docenti e famiglie, dell'identità pedagogica del singolo Istituto e dell'azione educativa quotidiana. Riuscire a porsi come mediatori di un processo di consapevolezza, oltre che come occasione di gestione delle problematiche che insorgono durante l'intervento didattico ed educativo, è il meta obiettivo che permea i singoli interventi.

È proseguito anche a tutto il 2019 il coordinamento-supervisione condotto per tutti gli operatori e si è facilitata la partecipazione a Seminari e a corsi specifici per quanti erano disponibili.

Nel corso dell'anno si è consolidata la rete con le realtà associazionistiche del territorio, organizzando congiuntamente percorsi di formazione, attività di sensibilizzazione e promozione della cooperativa e dei valori della stessa e offrendo alle famiglie spazi di incontro/confronto al fine di ottimizzare la collaborazione con esse.

Sono stati inoltre organizzati eventi di presentazione di pubblicazioni e momenti di confronto con testimoni e portatori di narrazioni significative, rinsaldando con maggiore forza i legami e le sinergie con il Comune e le varie realtà territoriali.

La cooperativa Serena, attraverso i suoi coordinatori, ha seguito direttamente i progetti di vita degli alunni in assistenza educativa scolastica partecipando a tutti gli incontri e alle verifiche degli orientamenti ai servizi a conclusione del percorso scolastico.

Per dare continuità assistenziale agli alunni disabili di Bergamo oltre l'orario scolastico, è proseguita la gestione dei voucher socio-assistenziali sia in collaborazione con il Consorzio SOL.CO Città Aperta che

direttamente con l'Ambito Territoriale Bergamo 1. Ciò si somma alle progettualità legate alla Misura B1 per cui SER.e N.A. risulta accreditata in Ats.

Altre collaborazioni sono continuate anche nel 2019 con alcune famiglie per servizi di integrazione scolastica, con lo Spazio Autismo di Bergamo, con l'Associazione Costruire Integrazione per il Progetto CAGI. In una ottica sistemica di lettura del contesto e di trasversalità di opportunità, L'ATI è presente al tavolo di lavoro dell'Assessorato ai Servizi sociali e associazioni che operano per la disabilità sul comune di Bergamo.

❖ **SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIO ASSISTENZIALE IN STRUTTURA**

È proseguita la collaborazione, attiva dall'anno 1999, con la Fondazione Angelo Custode per il servizio assistenziale presso l'Istituto Angelo Custode di Predore, che nel 2019 ha assunto la forma della co-progettazione includendo nel servizio richiesto anche l'attività infermieristica. La collaborazione con l'Istituto è positiva, soprattutto in termini di costruzione di rapporti fiduciari e di capacità di risposta ai bisogni. La direzione dell'Istituto offre un rimando positivo sulla capacità della Cooperativa di gestire il personale, di creare e mantenere un buon clima di lavoro e di essere disponibile e flessibile in relazione alle esigenze dei minori che l'Istituto ospita.

❖ **CENTRO ALFABETA – GORLE**

È proseguita l'attività del Centro Alfabetà, attraverso una figura di una coordinatrice che opera in stretta relazione con le progettualità della cooperativa SER.E.N.A: relazione accentuata dal luglio 2019 con lo spostamento delle attività nella nuova sede del Centro. Nel 2019 si sono registrate 126 chiamate, con 81 prese in cura (8 per interventi psicologici, 26 per rivalutazione DSA, 7 per psicomotricità, 3 per psicoterapia adulti, 30 per logopedia, 4 per consulenza pedagogica 2 per NPI, 1 per aiuto compiti): si evidenzia la possibilità di espansione, che esige una necessità di investimento mirato in termini progettuali, organizzativi, professionali, economici. Ciò anche per ridurre e annullare il disavanzo economico per un "ramo di azienda" che ha ottime potenzialità di sviluppo. Si è quindi avviato un percorso di ridefinizione – in termini di composizione e ingaggio- dell'equipe di professionisti/e coinvolti/e, con l'uscita dall'equipe di 3 professioniste e l'ingresso di nuove risorse reclutate sulla base di disponibilità, competenza, partecipazione al processo di innovazione di Alfabetà. primo investimento per una progressiva redditività economica ed espansione quanti-qualitativa di prestazioni e presenze sul territorio del Centro. Accanto alle prestazioni già consolidate soprattutto per minori e famiglie si è avviata di una specifica equipe adulti , si è messo in cantiere un accordo con Unibg per la costituzione di un Comitato tecnico scientifico del Centro nel corso del 2020, Si sono proposte attività nuove per rispondere a bisogni intercettati dal territorio (musicoterapia, psicomotricità di gruppo, consulenza pedagogica, formazione in scuole e territorio).

Alfabetà ha anche dato adesione , senza riscontri in termini di commesse, al consorzio WLFARE LYNK , la cui efficacia deve essere ridefinita.

AREA ADULTI

Quest'anno si è lavorato molto per consolidare e rafforzare l'area adulti con progettualità innovative.

La cooperativa ha formalizzato l'acquisizione del centro diurno disabili di Cassinone concretizzando lo sviluppo di un nuovo ramo d'azienda. Il centro rappresenta la prima struttura in accreditamento diretto con ATS di proprietà della cooperativa.

La cooperativa si è rafforzata anche sul tema degli anziani, concretizzando nel corso del 2019, l'apertura del: Centro Diurno Anziani a Nembro specializzato sulle demenze.

Il consolidamento della relazione con Generazioni Fa ha favorito lo sviluppo del progetto dell'infermiera di comunità, attiva in alcuni dei territori dell'ambito 1, in sinergia con il lavoro del SAD di Ambito 1. Grazie a questo progetti si sono avviate interlocuzioni anche con l'Ordine degli Infermieri e strutturate cabine di regia che coinvolgevano ATS, ASST, e Comuni.

❖ *CAFFÈ SOCIALE E PROGETTI DI COMUNITÀ*

Prosegue l'esperienza dei *caffè sociali*, luoghi di incontro e di cura, per persone adulte over 65 anni, proposte nei Comuni di Villa di Serio e Curno. Elemento di innovazione di tale servizio risiede trasversalmente nella capacità di risposte comunitarie ai bisogni di condivisione e di superamento della solitudine degli anziani in situazione di fragilità, anche grazie al coinvolgimento attivo di giovani e bambini, oltre che la responsabilizzazione di altri anziani nella condivisione di tempi e spazi comuni. L'esperienza dei caffè sociali è in ATI con la cooperativa AEPER. Queste progettualità sono particolarmente apprezzate da parte della committenza e degli anziani in quanto si caratterizzano per essere servizi aggregativi.

Il progetto con il Comune di Bergamo, Ambito, ATS-ASST e fondazione Comunità Bergamasca, denominato "*infermiere di quartiere*", in città e nell'ambito di Bergamo, si colloca nella prospettiva di offrire una risposta alternativa all'erogazione della prestazione, lavorando in rete con altri attori sociali e investendo sul personale infermieristico per l'assistenza domiciliare integrata. Vengono seguiti 5 utenti.

❖ *SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE*

Continua la partecipazione di Serena alla coprogettazione ed alla gestione dei servizi alla domiciliarità per anziani, nei comuni di Bergamo e Ambito1. Queste progettualità hanno visto un implemento del personale occupato e dei cittadini anziani raggiunti.

La scadenza della coprogettazione, prevista per dicembre 2019, è stata prorogata per ulteriori 6 mesi (giugno 2020).

Sono proseguiti anche i servizi nei seguenti territori:

Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi, Basso Sebino, Monte Brozzone per i Comuni di Villongo, Foresto Sparso e Adrara S. Martino, Gandosso; Comune di Villa di Serio; Ambito della Valle Seriana in particolare nel Comune di Alzano Lombardo.

È proseguito l'accreditamento con l'**Azienda Speciale Consortile Isola Bergamasca** per la gestione del S.A.D. di **Cisano Bergamasco, Presezzo, Solza, Chignolo d'Isola e Pontida** a cui si sono aggiunti i comuni di **Caprino, Madone, Suiso e Bonate Sopra**.

È proseguita, la collaborazione con **Confartigianato di Bergamo**, per il servizio agli anziani associati.

È inoltre aumentata la richiesta di prestazioni assistenziali in regime privato.

❖ **SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

La cooperativa Serena è titolare del servizio A.D.I. per i distretti di Seriate, Bergamo, Dalmine, Distretto della Valcavallina, Isola Bergamasca, Media Valle Seriana, Distretto del Basso Sebino.

La cooperativa è accreditata anche per le cure palliative UCPDOM e per i pazienti cronici.

Il servizio ha avuto un buon sviluppo e un buon riconoscimento di qualità prestata, come dimostra l'incremento delle prese in carico di 1/3 superiore rispetto al 2018. Sono stati serviti complessivamente 360 utenti, distribuiti tra ad ordinaria, cure palliative domiciliari e prestazioni private.

La tipologia di utenza si mostra sempre più complessa ed aumentano le condizioni di fragilità.

L'equipe comprende 9 infermieri, 1 coordinatrice, 4 fisioterapisti, 3 A.S.A, 1 psicologa, 2 medici palliatori ed 1 direttore sanitario, a cui quest'anno si sono aggiunti 1 nutrizionista ed 1 assistente sociale.

La qualità riconosciuta delle nostre prestazioni si situa in un ambito di gestione inadeguata e spesso per noi penalizzante in termini economici e organizzativi da parte di ATS, con la quale si sta cercando-insieme ad altre cooperative- un confronto di merito, a tutela nostra e delle persone richiedenti assistenza.

❖ **CENTRO DIURNO INTEGRATO -VILLA DI SERIO**

È proseguita la collaborazione con la Fondazione Serafino Cuni per la gestione del CDI a Villa di Serio. La progettazione annuale del Centro mette in atto azioni sempre più rispondenti ai bisogni. Il personale in carico alla cooperativa per questo servizio è il seguente: 1 Coordinatrice, 2 Educatori Professionale, 5 O.S.S., 2 infermiere professionali, 2 fisioterapiste ed 1 medico.

Vincente si è confermata la formula di una stretta e costante sinergia con il lavoro svolto al caffè sociale che si svolge negli spazi adiacenti, gestito dalla cooperativa Serena in ATI con Aeper.

Il Centro lavora in stretta integrazione con il SAD comunale ed è stata mantenuta la collaborazione con la **RSA Zanchi di Alzano Lombardo** per la gestione dei voucher relativi alla misura di RSA aperta.

❖ **CENTRO SOCIO-EDUCATIVO PER L'AUTISMO E LA MISURA "DOPO DI NOI"**

È proseguito il lavoro sulle progettualità del CSE all'interno della cooperativa SER.eN.A.

Nel 2019, la Cooperativa ha partecipato attivamente alla costruzione ed allo sviluppo di progettualità formative, laboratoriali, artistiche in relazione all'autismo ed alle reti dell'associazionismo familiare che gravitano intorno al centro socio-educativo.

Si è sempre più sviluppata e consolidata la forte relazione con il territorio, in particolare, con il quartiere di Valtesse, che ha permesso la costruzione di attività che coinvolgessero gli ospiti del cse nella vita del quartiere (asilo nido, centro terza età, servizio disnà).

Sono state aperte interlocuzioni con ambienti generalmente estranei al mondo della cooperazione, come ad esempio il Centro Commerciale Le Due Torri, che ha ospitato una mostra dei lavori prodotti dagli ospiti del CSE durante il laboratorio di arte, in collaborazione con l'Associazione Spazio Autismo. Parallelamente alla

mostra, abbiamo potuto realizzare un progetto di inserimento socio-occupazionale nei ristoranti del centro commerciale.

È proseguita la promozione di nuovi interventi con le famiglie (grazie all'accreditamento con l'ATS-ASST per la misura L.392 case management) e di nuove attività con il progetto LEGO presso il Comune di Curno, volto a costruire pomeriggi di sollievo per le famiglie e attività ludico-ricreative per i minori fino a 12 anni con autismo, e il progetto LEGO Plus, rivolto ai disabili con autismo, maggiori di 12 anni.

Tutte le attività proposte si sono svolte in partnership con l'Associazione Spazio Autismo, in rappresentanza delle famiglie, che ha inoltre contribuito alle vacanze estive degli ospiti e a Casa Autismo.

Rimanendo in tema di collaborazione con l'Associazione Spazio Autismo, dobbiamo fare riferimento alla promozione dei processi di inclusione che si sono realizzati attraverso le esperienze abitative che, grazie anche alla misura dell'Ambito di Bergamo "Dopo di Noi", hanno accolto gli ospiti del centro nell'appartamento di S. Tomaso 100. L'appartamento, gestito insieme all'associazione a partire da maggio 2019, è stato un primo passo verso lo sviluppo di nuove progettualità legate all'housing sociale.

❖ ***CENTRO DIURNO DISABILI - SERIATE***

Il centro diurno disabili "Si può fare", con sede a Cassinone, ospita 30 persone con disabilità grave e gravissima, provenienti da ambiti e comuni diversi, dislocati in tutta la provincia di Bergamo.

Il servizio, accreditato con Ats, ci ha permesso di acquisire nuove competenze relative alla gestione dei servizi socio-sanitari e nuove cognizioni sul tema della grave disabilità adulta.

Parte del lavoro e della progettualità si declinerà nell'incremento del lavoro di territorio e di comunità, sostenendo percorsi di inclusione e di sempre più integrazione con il territorio.

AREA SVILUPPO E INNOVAZIONE

Le prospettive di sviluppo della Cooperativa Serena per il 2020 sono atte al consolidamento della propria presenza sui territori in cui lavora ed è riconosciuta, alla conferma e all'ampliamento dei servizi in essere e all'apertura al rinnovo ed alla costruzione di servizi nuovi, afferenti soprattutto all'area adulti, nella direzione di acquisizione e consolidamento di servizi propri

Sul tema della disabilità adulta il bisogno di risposte a quale sarà il progetto di vita dopo il percorso scolastico è una domanda a cui la Cooperativa vuole provare a rispondere e sta così tematizzando l'ampliamento dell'offerta dei servizi socio-occupazionali e socio-educativi dopo i 18 anni, pensando come possibilità anche quella di utilizzare lo spazio della Vecchia Sede della cooperativa, in via Piacentini.

Altro tema su cui la disabilità adulta ci interroga è quello dell'abitare, che vuole essere innovativo, non solo specialistico, ma anche profondamente inclusivo e aperto a forme di co-housing e al territorio. Su questo aspetto si stanno tessendo collaborazioni con la Cooperativa Lavorare Insieme, con il Consorzio la Cascina e all'interno del consorzio Ribes.

Nell'area anziani lo sviluppo riguarda soprattutto l'ampliamento dei servizi diurni territoriali, come i caffè sociali e i centri diurni. Anche per le persone anziane il tema dell'abitare, sempre in forme di co-housing e aperte al territorio, ci sta interrogando.

I caffè sociali sono un progetto innovativo che stiamo portando su territori nuovi, come nel comune di Alzano, con cui si sono aperte ad inizio 2020 le interlocuzioni progettuali. Per quanto riguarda i servizi sul territorio abbiamo iniziato a collaborare per la costruzione, l'apertura e l'avvio ad inizio gennaio 2020 per il centro diurno di Nembro, centro specialistico per persone anziane affette da Alzheimer.

All'interno del servizio di Alfabeta si vuole costruire la stanza Snoezelen, che permette l'avvio di un servizio specialistico, trasversale alle diverse aree e fasi della vita. Il metodo Snoezelen è infatti un metodo di lavoro che si basa sulla stimolazione sensoriale e che viene utilizzato per persone con disabilità, anziani, adulti, minori, mamme con bambini piccoli, in modalità individuale o in piccolo gruppo. Il servizio che si vuole offrire, attraverso la stanza Snoezelen, potrebbe essere attivato sia da privati, che da associazioni, che da enti. Alfabeta stesso in prospettiva futura vuole diventare un servizio, non solo per minori e non solo specializzato sui disturbi dell'apprendimento, ma vuole essere sempre di più uno spazio aperto e rispondente ai bisogni della vita della persona. Si è creata un'equipe che lavora sugli adulti. Una possibile apertura, partendo proprio dal servizio Alfabeta, che la cooperativa vuole fare, è quella di rispondere ai bisogni che provengono dall'ambito della psichiatria.

AREA DELLA DIREZIONE

❖ ORGANIZZAZIONE E GESTIONE SEDE

Il 2019 ha visto la conclusione dei lavori della nuova sede della cooperativa; la sede di via Pizzo Scais, inaugurata nel mese di aprile, è diventata operativa anche per il Centro Alfabetta da luglio 2019, unitamente ad alcuni servizi rivolti alla disabilità (Ces e appartamenti) in collaborazione con il Consorzio La Cascina e la Cooperativa Lavorare Insieme. Il personale amministrativo e di segreteria, unitamente ai responsabili e coordinatori dei servizi che operano in sede hanno messo in atto un grosso sforzo organizzativo per la realizzazione del trasferimento; la nuova sede ha permesso un'organizzazione più funzionale dei nuovi spazi, maggiormente rispondente ai bisogni delle funzioni e dei ruoli. Particolare investimento è stato dedicato alla strumentazione tecnica ed informativa (centrale per le comunicazioni, collegamenti in rete, computer e fotocopiatrice) e agli spazi per l'accoglienza dei visitatori e per la pausa pranzo.

❖ AMMINISTRAZIONE – FINANZA - RISORSE UMANE

È proseguito il lavoro amministrativo e gestionale dei progetti e delle risorse umane, garantendo la tenuta contabile e finanziaria della cooperativa. Si è conclusa la fase di implementazione della rendicontazione di tutti i servizi attraverso il programma gestionale Gecos Plus. Sono state messe in atto le premesse e le impostazioni utili al controllo di gestione, che si prevede di introdurre in modo sistematico nel corso del 2020. Le segreterie di area e di direzione hanno operato in accordo con i servizi per favorire e supportare i processi di implementazione e rendicontazione dei progetti.

Sono stati mantenuti rapporti costanti in particolare con un Istituto di Credito, azione che unitamente all'utilizzo oculato dei diversi strumenti finanziari ha reso possibile la realizzazione degli investimenti in atto (nuova sede, acquisizione stabile del CDD).

Ad ottobre 2019 l'Istituto Territoriale del Lavoro, al termine dell'ispezione in atto dal 2018, ha formalizzato la contestazione relativa al recupero dei contributi previdenziali soprattutto del comparto di assistenza scolastica. Il Consiglio di Amministrazione ha incaricato uno studio Legale per l'assistenza al ricorso amministrativo e successivamente alla fase giudiziale. Significative risorse del personale amministrativo e di segreteria sono state investite per rispondere alla raccolta di dati e informazioni richieste dall'ITL e successivamente a supporto del lavoro svolto dallo studio legale.

Nel corso de 2019 è entrato in vigore il nuovo CCNL di settore, per cui nei mesi di aprile e maggio la cooperativa ha provveduto ad erogare le quote di una tantum a recupero delle annualità pregresse e da novembre la prima tranche di adeguamento degli stipendi.

A seguito di accordo territoriale con le OO.SS., nel tentativo di introdurre strumenti di risposta al tema del lavoro estivo non retribuito per i dipendenti impiegati sui servizi di assistenza scolastica, da settembre 2019 è stata proposto agli operatori interessati l'applicazione del contratto di lavoro sperimentale con la modalità "di flessibilità"; tale contratto prevede che il monte ore di ingaggio settimanale svolto da settembre a giugno venga ricalcolato e ripartito su tutti i 12 mesi dell'anno, al fine di non lasciare vuoti retributivi e contributivi.

Su ca.250 operatori interessati alla riformulazione del contratto, ca. 100 hanno aderito alla sperimentazione, che resta un primo passo nella ricerca di soluzioni al problema e per le quali la cooperativa sta operando in stretto raccordo con le organizzazioni di rappresentanza.

Nel 2019 l'ufficio amministrazione del personale ha visto l'introduzione di una figura part-time.

A fine 2019 il Cda ha deliberato l'acquisizione nell'organico della figura del Responsabile delle Risorse Umane, attraverso un percorso di selezione, concluso nel 2020 con l'assunzione della candidata prescelta.

AREA ASSOCIATIVA

❖ CELEBRAZIONE 30° ANNIVERSARIO DI FONDAZIONE DELLA COOPERATIVA

Tra novembre 2019 e gennaio 2020 si è celebrato l'anniversario, organizzando il percorso LO SGUARDO DEL CUORE con 4 iniziative specifiche, di segno, linguaggi, target e contenuti diversi. L'apertura al centro Polaresco il 20 novembre ha visto IL partecipato seminario WELFARE PROSSIMO VENTURO (Aldo Cristadoro e Mauro Magatti relatori). Si è proseguito con la affollata manifestazione pubblica all'auditorium di Bg di canto "sociale" SOLO IN CORO SI PUO' CANTARE DA SOLI E DA SOLE, affidata alla esibizione di due cori territoriali (Mont Rouge e Fuori dal Coro, con il coinvolgimento della compagnia Upper Lab).Presso l'oratorio di Celadina il 14 dicembre si è organizzata una festa per operatori, socie e famiglie, con l'esibizione della band rock del CSE per l'Autismo e la partecipazione del sindaco e dell'Assessora alle politiche sociali del Comune di Bergamo . La conclusione è avvenuta il 23 gennaio con la attesa tavola rotonda CON-VIVERE: PER UN WELFARE GENERATIVO COL TERRITORIO, in cui – coordinati da Paolo Pezzana- rappresentanti di enti e soggetti significativi (comune di Bg, ATS, Confindustria, CISL, Confcooperative e consorzi della cooperazione sociale, Diocesi, associazionismo familiare etc) si sono confrontati con domande e proposte emerse dal primo seminario e dall'esperienza di SERENA. Il percorso ha registrato un significativo interesse da parte degli interlocutori del territorio e dei mezzi di informazione locali (giornali, Tv, social media etc); meno soddisfacente il grado di partecipazione di lavoratrici e lavoratori di SERENA (obiettivo da perseguire con nuovo piano di comunicazione complessiva (sito, FB, mailing list etc) e con una più attenta e mirata interlocuzione per intercettare aspettative e disponibilità

PROSPETTIVE PER IL FUTURO

Indichiamo alcuni obiettivi che si ritengono strategici per la cooperativa, sui quali si lavorerà durante l'anno 2020:

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. Costituzione di un gruppo di lavoro per la preparazione al nuovo bando di rinnovo della coprogettazione di Bergamo relativa all'inclusione dei minori con disabilità;
3. Consolidamento del servizio di assistenza alla disabilità sensoriale tramite azioni di accordo e raccordo consortile con Acli Servizi che, come SER.e N.A. risulta essere ente accreditato.
4. Partecipazione di almeno due coordinatori alle sperimentazioni (dell'UST e degli Ambiti) sull'assistenza educativa scolastica per il ripensamento del servizio che possa avere ricadute progettuali ed operative;
5. 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 della Valle Seriana e con progettualità innovative.
6. Consolidamento del lavoro rivolto alla disabilità grave attraverso il Centro Diurno Disabili "Si può fare" al Cassinone di Seriate, partecipando agli incontri provinciali per il ripensamento dei C.D.D. e collocando il Centro Diurno di Cassinone nelle linee progettuali di area della cooperativa.
7. Sviluppo di relazioni con enti e istituzioni e partecipazione ai tavoli di lavoro consortili e di ambito.
8. Promozione delle attività comunitarie e territoriali.
9. 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.
10. 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.
11. Relativamente agli sviluppi progettuali dei servizi dedicati a minori con disabilità, sarà importante strutturare delle proposte integrate che, in continuità con le scuole, consentano di pensieri e progetti di orientamento
12. A seguito del basso risultato rispetto alla campagna di raccolta del 5x1000 nel 2018, si è deciso di rafforzare l'investimento triennale in informazione e diffusione (interna ed esterna) per l'anno 2020, scegliendo quest'anno come oggetto della campagna l'ABITARE, a cui finalizzare risorse per progetti innovativi che nascono dalle esperienze in atto di SERENA e per il quale sensibilizzare operatori/trici, famiglie, reti sociali.

Con il Consorzio RIBES e con le A.C.L.I. sono proseguiti e intensificati i rapporti per una riflessione di tipo politico e con il Consorzio COESI il supporto a consulenze amministrative e alla gestione dei Bilanci economico-finanziari.

La cooperativa SER.E.N.A. intende partecipare attivamente alle scelte politiche del Consorzio Sociale RIBES, con la disponibilità a mettere in comune con le altre cooperative associate i propri progetti e le

proprie professionalità; la cooperativa si attiverà comunque per favorire collaborazioni anche imprenditoriali con cooperative aderenti ad altri consorzi, oltre che tra gli stessi consorzi sociali. La partecipazione al nuovo percorso formativo 2020 consortile da parte di Presidenza, Direzione e Dirigenti, in continuità con quello del 2019, sarà funzionale a tali obiettivi.

Con particolare attenzione si continuerà a seguire la legislazione, nazionale e regionale, con riferimento ai servizi sociosanitari ed agli enti no-profit.

Parimenti si continuerà nella partecipazione a gruppi di lavoro promossi dalla C.C.I. – Federsolidarietà, nella collaborazione di convegni e seminari promossi dalle istituzioni o da altre cooperative ed a intensificare l'impegno di stabilire significativi rapporti con i referenti istituzionali delle convenzioni attivate.

Si prosegue con la partecipazione ai Tavoli previsti dai Piani di Zona dei territori in cui la cooperativa opera.

❖ **LA FASE DI EMERGENZA SANITARIA**

Seppur all'interno della relazione sulla gestione dell'anno 2019, è doveroso un accenno alla situazione di emergenza sanitaria verificatasi nei primi mesi del 2020, motivo che giustifica il rinvio di 60 gg. del termine per l'approvazione del presente bilancio.

L'emergenza ha messo in discussione alcuni paradigmi fondanti i nostri modi di vivere sistema e ancora di più ha chiamato il mondo della cooperazione sociale ad una nuova sfida circa le modalità di cura e di vicinanza e di relazione, che segneranno una discontinuità con gli sviluppi futuri.

Durante l'emergenza coronavirus, il comitato di gestione ha mantenuto ed intensificato gli incontri settimanali per la gestione delle attività ordinarie e per far fronte in modo sinergico alle complessità espresse dalla situazione emergenziale. Si elencano in sintesi le principali azioni messe in atto relativamente ai servizi e alla messa in sicurezza dell'attività della cooperativa:

- Interruzione dei servizi di assistenza scolastica, assistenza alla comunicazione, misure FNA e B1, Centro Alfabetà, CSE, CDD e interlocuzioni con i committenti per la costruzione di modalità alternative di erogazione dei servizi.
- Interruzione di servizi CDI di Nembro e Villa di Serio
- Attivazione di nuovi progetti in risposta a bisogni emergenziali, su richiesta degli enti committenti (linee telefoniche dedicate ecc.)
- Prosecuzione del lavoro presso la Rsd Angelo Custode di Predore
- Prosecuzione e incremento di tutti i servizi di Assistenza Domiciliare sia sociale che sanitaria (SAD e ADI), pur in presenza di un tasso elevato di assenze per malattia.
- Aggiornamento continuo in merito ai decreti normativi e all'utilizzo dei DPI, per garantire il pieno e costante lavoro in sicurezza degli operatori
- Richiesta di accesso al Fondo di Integrazione Salariale per garantire la copertura salariale ai dipendenti che non hanno potuto prestare lavoro a causa della chiusura dei servizi.
- Attivazione della procedura di Smart Working per favorire il lavoro dei servizi "a distanza" oltre che per ridurre al minimo la presenza in ufficio e gli spostamenti del personale.
- Approvvigionamento, distribuzione e monitoraggio costante dei dispositivi di protezione individuale per garantire strumenti adeguati agli operatori in servizio

- Attivazione delle procedure per il rinvio delle scadenze fiscali e finanziarie con i diversi istituti, a seguito delle indicazioni ministeriali.

Si apre ora la FASE 2, con un significativo impegno da parte dei responsabili nella definizione dei protocolli che consentiranno la riapertura dei servizi e nella rimodulazione anche economica degli stessi.

AMBIENTE LAVORO E SICUREZZA

La Cooperativa ha sempre mostrato sensibilità per le tematiche ambientali ed ha sempre svolto la propria attività nel rispetto dell'ambiente e del paesaggio, adeguandosi tempestivamente all'attuazione delle procedure stabilite dalle normative in vigore. Anche nel corso del 2019 i rapporti con le istituzioni e con il personale sono stati improntati al reciproco rispetto ed ad una fattiva collaborazione. Per quanto riguarda il rapporto con il personale si dà atto che non si sono mai verificati infortuni gravi sul lavoro.

INFORMAZIONI RELATIVE AI RISCHI E ALLE INCERTEZZE AI SENSI DELL'ART.2428, COMMA 2, AL PUNTO 6-BIS, DEL CODICE CIVILE

Si espongono di seguito gli obiettivi e le politiche della Cooperativa SER.eN.A. in materia di gestione dei rischi.

- Rischio di tasso di cambio

Cooperativa SER.eN.A. non è soggetta a particolari rischi di cambio in quanto, utilizza prevalentemente l'Euro quale valuta di riferimento per le proprie transazioni.

- Rischio di tasso d'interesse

La posizione finanziaria netta di Cooperativa SER.eN.A. è soggetta al rischio derivante dalla variazione di tassi di interesse sul mercato, tali rischi sono opportunamente monitorati con un equilibrio sulle varie fonti di finanziamento.

- Rischio di credito

Tale è il rischio che una delle parti di uno strumento finanziario non adempia ad un'obbligazione e causi una perdita finanziaria all'altra. Il rischio in questione è ritenuto contenuto in considerazione della tipologia dei debitori, che sono primarie aziende o Enti nell'ambito.

- Rischio di liquidità

Tale è il rischio che la Cooperativa abbia difficoltà ad onorare gli impegni finanziari. La Cooperativa non è soggetta a questo particolare rischio in maniera rilevante, tenuto conto che le linee di credito concesse dal sistema bancario sono utilizzate solo in parte consentendo di rispettare tutti gli impegni assunti.

EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE.

Si rimanda a quanto più ampiamente descritto precedentemente per ciascuna area e servizi svolti ed alla nota integrativa nel paragrafo “Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio (art. 2427 c. 1 n. 22-quater C.C.): Emergenza epidemiologica Covid-19”.

CONCLUSIONI E PROPOSTA DI DELIBERA

Al fine di integrare i dati di bilancio, il Consiglio di Amministrazione fornisce le seguenti informazioni previste dall'Art. 2428 comma nn. 3 e 4 del C.C.:

- la nostra società non possiede né direttamente né tramite società fiduciaria né interposta persona, azioni proprie o azioni o quote di società controllanti;
- durante l'esercizio non vi sono stati né acquisti né vendite di azioni o quote di cui al precedente punto sia diretti sia tramite società fiduciarie o interposta persona.

Signori Soci,

Vi invitiamo ad approvare il bilancio chiuso al 31.12.2019 e il relativo risultato di esercizio pari a euro 44.739,10 nonché la destinazione dell'utile così come proposto dal Consiglio di Amministrazione:

- Euro 1.342,17 pari al 3% al fondo mutualistico L.59/92;
- Euro 13.421,73 pari al 30% alla riserva legale indivisibile L.904/77;
- Euro 29.975,20 pari al residuo alla riserva straordinaria L.904/77

Bergamo, 29 maggio 2020.

Il Presidente
(Giovanni Maggioni)