



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

## **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 2020**

Gentilissimi,

con questa relazione presentiamo il bilancio di esercizio dell'anno 2020, l'andamento dei nostri servizi e le progettualità future che con la nostra Cooperativa intendiamo sviluppare.

Prima di entrare nel merito di questi temi, voglio ringraziare, per tutto il lavoro svolto in questo anno impegnativo, il consiglio di amministrazione, il collegio sindacale, i responsabili delle tre aree, i responsabili dei progetti e dei servizi, i coordinatori, il personale amministrativo, tutti gli operatori. E' grazie al loro costante lavoro e impegno che siamo riusciti a svolgere il nostro compito, a mantenere alta la qualità dei servizi, a prenderci cura delle persone con fragilità che incontriamo ogni giorno e a conseguire buoni risultati di esercizio.

Ringrazio le famiglie e i caregiver delle persone che accompagniamo nel nostro quotidiano, gli enti e le associazioni con cui collaboriamo per la fiducia dimostrata, per il costante confronto e la collaborazione continua.

Il 2020 è stato un anno complicato e impegnativo a causa dell'esplosione, a partire da fine febbraio 2020, dell'emergenza sanitaria dovuta al virus covid -19. La pandemia che ne è seguita, ha scosso fin nel profondo il nostro mondo, il nostro sistema di pensiero, di vita, di organizzazione, di relazione e ci ha costretto a porci nuove domande, ha fatto emergere nuovi bisogni, ha acuito fragilità già presenti. L'emergenza ha chiamato il mondo della cooperazione sociale a rispondere a nuove sfide circa le modalità di cura e di vicinanza e di relazione; sfide che hanno segnato una discontinuità con la consueta gestione del lavoro e della relazione di cura. In poco tempo abbiamo immaginato e poi costruito nuovi modi di rispondere ai bisogni, abbiamo concretizzato scenari e sviluppi, accelerando i cambiamenti. La cooperativa è stata chiamata sempre di più, visto le modifiche avvenute nel nostro sistema di Welfare e più in generale nel sistema economico, politico e demografico, a gestire le nuove sfide e le nuove domande e a ripensare i servizi già in essere per rispondere ai bisogni presenti e già in carico.

Il cambiamento è stato l'elemento che ha caratterizzato il nostro lavoro nel 2020 e la nostra organizzazione a più livelli: ci sono stati cambiamenti gestionali, cambiamenti nelle modalità di organizzazione dei nostri servizi, cambiamenti nel modo di lavorare e di incontrarci, con l'introduzione dello smartworking e degli incontri on line.

Proseguendo il percorso avviato a fine 2019, con la definizione del Comitato di Gestione come luogo di confronto e ruolo di declinazione gestionale delle scelte di natura politica e strategica formulate dal cda della Cooperativa, e con l'assistenza della società Multiconsult, il 2020 ha segnato la nascita del nuovo organigramma e di un nuovo modello di gestione della Cooperativa, puntando a passare da una struttura piramidale ad una rete di responsabilità e scelte condivise.



**Sede legale e operativa:**  
via Pizzo Scais, 1/D  
24125 Bergamo

**T. 035.313880**  
**F. 035.3842466**  
**info@serenacoop.it**

**C.F e P. Iva: 01957640160**  
**Albo Nazionale Soc.**  
**Cooperative n. A115129**

**REA Bergamo n. 250484**  
**PEC: pecserena@legalmail.it**  
**cod. SDI M5UXCR1**



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

Sono state introdotte figure nuove all'interno dello staff della Cooperativa e sono state assegnati a figure già presenti nuovi ruoli, con la finalità di rendere sempre più efficienti i processi di gestione e di risposta ai bisogni.

I servizi durante quest'anno hanno subito importanti modifiche e variazioni nel modo di funzionare ed è stata richiesta un'attenzione costante alla sicurezza e ai protocolli di gestione che ne derivano. Alcuni servizi sono stati chiusi nei mesi di febbraio, marzo e aprile 2020 e poi riaperti con gradualità da maggio 2020, in altri servizi invece l'attività è continuata a pieno ritmo, senza mai interruzioni. Per alcuni operatori è stata chiesta la cassa integrazione, anticipata sempre dalla Cooperativa nel pagamento, con la finalità di sostenere al meglio i nostri lavoratori in un momento critico e difficile.

Rimodulazione, sicurezza, flessibilità, riorganizzazione, rapidità nel trovare soluzioni, dialogo e contrattazione costante con gli enti, motivazione, passione e capacità di lavorare in squadra sono gli elementi principali che hanno caratterizzato il lavoro di questo 2020, al cui centro e il cui fondamento è rimasto e rimane sempre la persona nella sua totalità e pienezza, con uno sguardo costante teso a costruire relazioni con la comunità nella quale siamo inseriti.

### **AREA MINORI**

Rispetto ai servizi attinenti all'area minori si riporta quanto segue:

#### **✚ SERVIZI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA**

L'interruzione dei servizi di assistenza scolastica nei diversi Territori in cui operiamo (Bergamo, Seriate, Verdello, Torre Boldone, Comuni consorziati con Risorsa sociale Gera D'adda Azienda consortile, Sotto il Monte-Carvico, Treviolo), da fine di febbraio 2020 fino a giugno 2020 ha imposto da subito l'apertura di specifiche interlocuzioni relative a: gestione risorse umane, gestione della ricaduta economica sulla cooperativa. Il Comune di Bergamo, ponendosi come comune guida per gli altri comuni della provincia, ha attivato con noi un confronto serrato rispetto alla possibilità di tramutare le ore di lavoro scolastiche in ore di lavoro a domicilio. Cooperativa Serena si è fatta portavoce all'interno di confcooperative di una interlocuzione importante, sostenuta dalle cooperative di entrambi i consorzi, per la gestione congiunta delle richieste che i comuni, Bergamo in primis e gli altri a seguire, avrebbero potuto avanzare. È stato ritenuto fondamentale che il terzo settore potesse rispondere in modo corale tenendo presenti tre priorità: la tutela del personale impiegato, il bisogno di cura dei minori seguiti, il bisogno di riattivare i servizi in regime di sicurezza. È stato richiesto anche un confronto con le organizzazioni sindacali, gestito da confcooperative. Le interlocuzioni fra cooperative, in primis Serena, Alchimia, Lavorare Insieme, ha permesso la definizione di una linea comune che, con il supporto anche dei tecnici del comune di Bergamo (contrari alla domiciliarità dell'intervento educativo proposta dal decreto 14) e, probabilmente, la presa di posizione di una organizzazione sindacale, ha portato alla strutturazione di un modello di assistenza educativa scolastica "a distanza". Sono state aperte specifiche nuove interlocuzioni di Confcooperative con ristretto gruppo di lavoro utili alla formulazione di una bozza di progetto da presentare prima alle coop consociate, e di seguito agli Ambiti, per la formulazione di un protocollo che, alla luce dell'art. 48 del decreto "Cura Italia" ipotizzi una rimodulazione dei budget previsti dal periodo di Aprile 2020. Questo lavoro, che ha portato la concreta possibilità di attivare percorsi durante l'estate in presenza con i minori seguiti, è poi ripreso con il nuovo anno scolastico in merito al monitoraggio di costi relativi agli oneri sicurezza e alle necessarie interlocuzioni con gli Ambiti. Il Consiglio di Rappresentanza dai Sindaci ha, grazie ad un raccordo con le confcooperative, ha emanato un documento orientativo non prescrittivo utile al dialogo con gli enti locali in merito al riconoscimento dei costi. Si evidenzia, confrontando il documento con quanto già concordato da SER.e N.A. con alcune Amministrazioni, come la quantificazione proposta sia lineare con quanto stimata dalla Cooperativa. Purtroppo non tutti gli Enti locali hanno assunto il parere orientativo nella loro gestione (Comuni consorziati della Bassa Bergamasca per esempio).



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

Il comune di Bergamo, all'interno della coprogettazione dei servizi educativi per l'inclusione dei minori con disabilità, ha attivato con le cooperative dell'ATI due nuovi progetti nei mesi clou della pandemia:

- Una linea telefonica di supporto psicopedagogico
- Il progetto #Bergamoracconta

Rivisitato invece il progetto di narrazione dedicato ai genitori per il quale è stata prevista una pubblicazione nel 2021.

Da settembre 2020 la scuola è stata riaperta in presenza e nei mesi da settembre a dicembre la responsabile d'area e gli assistenti educatori hanno dovuto costantemente lavorare con una particolare attenzione ai protocolli di sicurezza e con flessibilità per adattarsi ai periodi di quarantena delle classi, di didattica a distanza e di rimodulazione dovuta alla possibilità di mantenere in presenza gli alunni con disabilità. Un grande lavoro è stato richiesto ai coordinatori e a chi si occupa di sostituzioni, quest'anno ampliate perché dovute alle malattie del personale, agli isolamenti, alle quarantene. Stante la situazione descritta, altro punto che richiede un attento presidio ed investimento di risorse è quello relativo alla gestione del personale in raccordo con la Direzione. La situazione emergenziale, unitamente alle note problematiche connesse al poco riconoscimento, non solo economico, che spesso è dato alle professioni pedagogiche, hanno innescato tensioni e preoccupazioni nei dipendenti che faticano ad avere una visione globale della situazione e che lamentano la legittima preoccupazione per la mancanza di stipendio e per il "rischio" di doversi esporre in prima persona con impieghi al domicilio degli utenti. La modalità di lavoro assunta da Cooperativa Serena ha previsto un quotidiano raccordo fra Responsabile d'area e Direzione per: la gestione di adeguate misure di comunicazione con i dipendenti, la valutazione rispetto richieste specifiche portate dagli stessi, la gestione delle risorse umane in accordo con le cooperative con cui si lavora in Ati, la definizione delle modalità di accesso e gestione del Fis anche con il personale di coordinamento, la gestione dello Smart Working.

Il periodo Estivo 2020 ha concesso alla Cooperativa di recuperare parte del lavoro non svolto durante l'anno scolastico e di diventare partner attivo dei Comuni all'interno dei patti di Corresponsabilità educativa per il territorio che le diverse Amministrazioni hanno formalizzato. All'interno di queste nuove modalità di raccordo fra associazioni, Enti e Terzo settore, abbiamo sperimentato la formula della manifestazione di interesse come base punto di partenza per un lavoro di rete e di raccordo fra le parti.

L'anno scolastico 2020-21 è partito a settembre in continuità per tutti gli appalti, compresi quelli per i quali sarebbe stato necessario rifare la procedura di gara; la pandemia ha infatti portato le diverse Amministrazioni a prorogare le scadenze di un nuovo anno non essendoci le condizioni necessarie per poter pensare al nuovo modo di pensare e organizzare il servizio di assistenza educativa alla luce di quanto il Covid ha introdotto in termini di bisogno e di riflessione più ampia sul supporto alla disabilità. Oltre a ciò i decreti 66 del 2017 e il 96 del 2019 attendevano linee guida attuative, unitamente alle normative relative al nuovo PEI, che era necessario conoscere per poter ripensare alle progettazioni in modo maggiormente sintonico con le evoluzioni legislative e culturali introdotte, a più livelli, dai Ministeri.

La proroga del servizio in coprogettazione per il Comune di Bergamo ha visto la Cooperativa, come Capofila nell'ATI con Alchimia, ricontrattare anche il costo orario dell'appalto ottenendo un incremento sul costo orario in ragione dell'aumento contrattuale. Ciò è stato possibile anche con il Comune di Verdello per il quale è stato stabilito un aumento orario complessivo comprensivo di oneri sicurezza.

#### ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE PER LA DISABILITA' SENSORIALE

La chiusura della scuola ha visto la sospensione dei servizi di assistenza alla comunicazione. L'assistenza alla disabilità sensoriale, per la quale SER.e N.A. è ente accreditato presso ATS Bergamo, è ripartita il 16 marzo a regime quasi completo come nr di utenti raggiunti, ma con un utilizzo di ore parziale. Da settembre SER.e N.A. ha implementato il servizio partecipando alla "Sperimentazione nidi" che ATS e Regione Lombardia hanno



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

promosso per offrire anche negli 0/3 anni un supporto qualificato di affiancamento agli educatrici dei nidi che accolgono bambini con disabilità visiva/uditiva.

#### ✚ MISURA B2

In continuità con la chiusura dei servizi socio-educativi sono state sospesi anche tutti gli interventi legati alla misura d'ambito nominata Misura B2. Gli interventi individuali domiciliari e territoriali sono stati sospesi nei comuni afferenti all'Ambito di Bergamo e a quello di Seriate, tranne per alcune progettualità per le quali è ipotizzabile un supporto "a distanza". Si tratta di poche situazioni (2/3) per le quali le famiglie hanno fatto specifica richiesta. I voucher sono ripresi a partire da giugno 2021 con modalità per lo più di intervento all'aperto e l'attività domiciliare è stata implementata a partire da settembre 2020. Per il Comune di Bergamo anche gli interventi individuali della misura B2, hanno trovato esplicitazione nel Piano "Estate per tutti" sperimentando per la prima volta una integrazione fra risorse.

#### ✚ MISURA B1

Il voucher educativo della misura B1, avendo carattere sanitario, è proseguito anche oltre la data del 24 febbraio per arrivare a fine marzo con un numero molto limitato di attivazioni, per disdette da parte delle famiglie, e successivamente alla temporanea sospensione. La riapertura dei servizi e degli interventi educativi globalmente intesi ha portato al ripristino delle diverse progettualità portando nel corso dei mesi ad un ampliamento del numero di famiglie che hanno scelto Cooperativa SER.e N.A. come ente erogatore. In particolare si segnala un aumento del numero dei progetti sull'ambito di Seriate e un maggiore raccordo con l'STVM di competenza.

A novembre è stata strutturata una implementazione del servizio con i professionisti del Centro Alfabetà per offrire alle famiglie una proposta di intervento maggiormente articolata e qualificata.

#### ✚ CENTRO ALFABETA

Il Centro Alfabetà, a causa delle sempre più stringenti direttive ministeriali, da marzo 2020 ha sospeso le terapie in atto in sede. Alcuni psicoterapeuti hanno proseguito con terapie a distanza utilizzando Skype da casa o dal Centro stesso. Alcuni professionisti si sono proposti di collaborare, a titolo di volontariato, con il comune di Torre Boldone, fino a fine aprile, per un progetto di supporto psicologico dedicato a genitori, nonni, babysitter, insegnanti, per sostenerli nella loro funzione educativa. Il progetto, presentato alla cittadinanza dal Sindaco di Torre Boldone, vede quindi impegnato il Centro Alfabetà e un Centro privato di Ranica. La coordinatrice del Centro, attiva sul territorio anche come consulente per la scuola dell'infanzia, ha strutturato in accordo con il dirigente scolastico, azioni di sostegno alla genitorialità "a distanza" con incontri in videoconferenza plenari e, al bisogno, individuali. Sono stati valutati e attivati progetti e percorsi atti a rispondere al desiderio di supportare la cittadinanza e al bisogno di rendere comunque il Centro attivo: supporto DSA a distanza, supporto estivo per recupero competenze scolastiche, supporto psicologico per adulti e minori. Con il nuovo anno scolastico il Centro ha attivato un servizio di supporto psicopedagogico per una scuola paritaria e per l'amministrazione comunale di Stezzano che aveva esplicitato la necessità di una consulente che sostenesse un pensiero riorganizzativo in merito al servizio di assistenza educativa scolastica nella gestione da parte dei servizi sociali. La progettualità si è poi chiusa a causa della poca adesione da parte delle assistenti sociali implicate, nonostante i buoni rimandi avuti da parte dell'Assessorato rispetto al lavoro svolto. L'anno 2020 ha visto l'interruzione, sempre causa Covid, di alcune progettualità di tipo formativo, che il Centro ha organizzato per alcune Cooperative della rete consortile e non solo. Con la ripresa delle attività prima dell'estate 2020, sono ripartiti percorsi di valutazione dsa, neuropsicomotricità, logopedia, supporto alla genitorialità, psicoterapia di adulti e minori.

Attivata una progettualità legata all'implementazione della presa in carico dei minori beneficiari della Misura B1.



✚ RDS “ANGELO CUSTODE DI PREDORE”

La rsd “Angelo custode di Predore”, della Fondazione Angelo Custode, è rimasta aperta ed è tutt’ora attiva. All’interno della rsd noi gestiamo il personale infermieristico, il personale ausiliario e sui servizi generali. La coordinatrice ha sempre garantito la continuità del servizio, effettuando qualora necessario le sostituzioni, quando il personale è stato in malattia e o in quarantena, ha monitorato la situazione, ha risposto alle richieste della Fondazione, che cercava personale aggiuntivo, sia infermieristico che ausiliario per rispondere ai bisogni crescenti, si è interfacciata sulle decisioni da prendere in merito alla gestione dell’emergenza al direttore dell’Istituto. Il contratto con la Fondazione Angelo Custode, scaduto nel dicembre 2020, è stato rinnovato per due anni.

**AREA ADULTI**

Rispetto ai servizi dell’area adulti si riporta quanto segue:

✚ Servizi di assistenza domiciliare:

tutti i servizi di assistenza domiciliare ed FNA sono proseguiti, adottando come da decreto tutte le protezioni e le misure adeguate

✚ Coprogettazione Servizi alla domiciliarità con il comune di Bergamo ed Ambito 1:

- è stata attivata una linea telefonica d’urgenza a cui tutti i cittadini possono fare riferimento, che ha avuto una funzione di indirizzare le domande ed i bisogni, agli interlocutori più appropriati.
- Parallelamente è nato un servizio di consegna pasti e farmaci coordinato dalla coprogettazione e svolto da volontari organizzati in piccoli gruppi per ogni quartiere.
- Anche se non formalizzato, è nato un servizio sad covid, dedicato alle emergenze assistenziali ed attivato attraverso il numero di emergenza. Dopo i primi accessi si rivaluta il progetto e si stabilisce l’eventuale conclusione o passaggio al servizio sad “ordinario, in relazione ai bisogni emergenti.
- Nel comune di Gorle si è sviluppato il servizio di consegna pasti e farmaci attraverso la figura della custodia sociale, gestita dalla nostra cooperativa. Questa attività viene svolta anche presso il comune di Orio al Serio.
- I servizi di sad ordinario sono proseguiti per tutto il tempo.

✚ Comunità Montana e dei Laghi Bergamaschi- Basso Sebino:

si è mantenuta attiva l’erogazione dei servizi di assistenza domiciliare.

- All’interno dell’ambito durante i primi mesi della pandemia è stata creata un’unità operativa in cui sono state coinvolte le cooperative presenti sul territorio. È stato creato un nuovo servizio di assistenza domiciliare rivolto a persone degenti presso il proprio domicilio, a pazienti sintomatici ma non in quarantena, a persone che hanno avuto contatti indiretti con utenti covid e che pertanto devono stare in isolamento.

Il servizio è attivo 7 giorni su 7, con l’attivazione da parte dell’assistente sociale di riferimento dell’utente e l’assegnazione alla cooperativa operante nel comune di residenza dell’utente stesso.

-La Comunità Montana ha raccolto, durante la pandemia, il fabbisogno dei DPI tramite le interlocuzioni con la responsabile d’area adulti della cooperativa e ha fornito i DPI per quanto è stato possibile. La cooperativa ha sempre integrato qualora quelli forniti dall’ente non fossero stati sufficienti.

-E’ stata riconosciuta, ove necessario, mezz’ora ad ogni accesso in riferimento al tempo impiegato dal personale per le pratiche di vestizione e svestizione dei DPI.

- Il comune di Villongo ha ingaggiato la cooperativa per erogare il servizio di consegna pasti e farmaci al domicilio attraverso una linea telefonica gestita dalla nostra cooperativa.





- I voucher FNA sono proseguiti fino al 31/03/20 e rinnovati dall'1/04/20 con durata fino al 31/12/20

#### ✚ Azienda Isola Bergamasca

- A seguito dell'emergenza corona virus, una delle cooperative accreditate sull'ambito non è più riuscita, nella prima parte dell'anno 2020, a sostenere il carico di lavoro anche a causa della mancanza di dispositivi di sicurezza. È stato chiesto dall'Azienda Isola alla nostra cooperativa di farsi carico di alcuni utenti, residenti in territori "nuovi" per noi (Calusco e Bonate Sotto) e siamo riusciti ad evadere le richieste
- L'azienda dalla fine di marzo, ha provveduto al reperimento dei DPI
- La responsabile dell'area è stata in trattativa con l'azienda per avere il riconoscimento di una maggiorazione del 5% per ogni accesso, in modo tale da ammortizzare il costo dei dispositivi forniti fino ad ora alle operatrici.
- È stato commissionato un progetto di sportello psicologico per gli utenti del servizio di assistenza domiciliare. L'Azienda Isola Bergamasca valuterà se offrirlo ai singoli comuni o se organizzarlo come presidio di ambito. Siamo in attesa di avere notizie sull'esito
- Sono sempre stati attivi i servizi di sad ordinaria e di custodia nei comuni in cui abbiamo l'accreditamento; sono stati attivati servizi di custodia in nuovi comuni dell'Isola.

#### ✚ Ambito Valle Seriana

- CDI Villa di Serio: è stato chiuso e riaperto nell'ultima settimana di febbraio e chiuso in modo continuativo dal 5 marzo 2020. Il territorio è stato uno degli epicentri, insieme a Nembro, dell'emergenza sanitaria covid-19 e questo ha provato in modo significativo il personale, oltre che il sistema nel complesso. Le operatrici hanno inoltre dovuto affrontare la quarantena. La coordinatrice e gli operatori hanno tenuto contatti telefonici con gli utenti.  
Sono intercorse diverse chiamate e-mail tra il presidente della fondazione Serafino Cuni e i responsabili della cooperativa. Il centro è stato riaperto a partire dal 10 agosto 2020 con le rimodulazioni necessarie, il lavoro in piccoli gruppi fissi, e con tutte le norme di sicurezza necessarie e dettate dai decreti. La gestione del servizio ci è stata prorogata fino a fine giugno 2021. Sono attualmente in corso le interlocuzioni con il presidente della fondazione Serafino Cuni per costruire una possibile proroga fino a dicembre 2021.
- Il caffè sociale di Villa di Serio: è stato sospeso ma anche in questo caso sono stati mantenuti i contatti telefonici con l'utenza. Il caffè ripartirà con l'estate 2021. Sono attualmente in corso le interlocuzioni per la riapertura e i preparativi dei protocolli necessari per riaprire in sicurezza.
- CDI Nembro: è stato chiuso dal 24 febbraio. Gli operatori e la coordinatrice hanno svolto nei mesi di chiusura un servizio volontario di supporto telefonico a distanza agli utenti. Il centro è stato riaperto ad inizio ottobre 2020, con le rimodulazioni necessarie e lavoro in piccoli gruppi fissi, e con tutte le norme di sicurezza necessarie e dettate dai decreti. Il cdi di Nembro è partito a settembre con 5 ospiti e nei mesi successivi, grazie al lavoro di relazione costante del coordinatore, è cresciuto nelle presenze arrivando ad ospitare 10 ospiti. La convenzione di gestione del servizio è stata rinnovata e prorogata a dicembre 2021.

#### ✚ Caffè sociale Curno:


il servizio è stato interrotto nei mesi centrali della pandemia, con il mantenimento dei contatti con l'utenza attraverso un supporto telefonico. È stato riaperto con l'estate 2020, seguendo le indicazioni delle delibere e i conseguenti protocolli.

#### ✚ Cdd "Giovanni XXIII":


il cdd è stato chiuso dal 9 marzo 2020 fino a fine giugno 2020. La coordinatrice del cdd ha mantenuto costanti i rapporti con le famiglie, effettuando chiamate settimanali di monitoraggio delle situazioni, di ascolto delle



famiglie, si è ricordata ai servizi sociali di riferimento, ha svolto una funzione di raccordo con gli operatori e la cooperativa, gli operatori e le famiglie nel mese di marzo 2020. Da aprile 2020 fino a fine giugno 2020 è stata attività una presa in carico attraverso l'attività a distanza, svolta individualmente e in piccolo gruppo dagli operatori del servizio. Dal 1 luglio 2021 fino al 31 agosto 2021 il servizio è stato aperto in piccoli gruppi e con una frequenza part time mentre da settembre la riapertura è stata a tempo pieno e con una frequenza in presenza di 27 ospiti su 30 iscritti, mentre 3 ospiti hanno svolto l'attività on line e sono rientrati in presenza a partire dal mese di aprile 2021. Il servizio è stato rimodulato secondo le indicazioni delle delibere e dei decreti e vi è stato un costante lavoro di interlocuzione con ats, con i comuni, con confcooperative e con gli altri enti gestori per condividere proposte, modalità di lavoro. Il lavoro si svolge in piccoli gruppi fissi e con attività prevalentemente proposte all'interno del servizio.

 Cse per l'autismo:

il cse per l'autismo è stato chiuso dal 9 marzo 2020 fino al 18 maggio 2020. In accordo con il comune di Bergamo è stato costruito un progetto alternativo, denominato linea d'ascolto che prevede telefonate quotidiane e costanti effettuate alle famiglie e agli ospiti del cse del comune di Bergamo. Le chiamate sono effettuate sia dagli operatori che dalla coordinatrice stessa, con le finalità di supportare le famiglie, di monitorare la situazione, di ascoltare, di riportare i bisogni ai servizi sociali di riferimento, di dare indicazioni operative per la gestione dei comportamenti problema o in termini di attività. La coordinatrice è stata poi incaricata di gestire, all'interno della co-progettazione, il servizio in qualità di responsabile e referente, coordinando gli interventi di tutti i servizi per i disabili adulti del Comune di Bergamo. Il servizio di ascolto è stato attivo da marzo a maggio 2020. Sono poi state attivate attività domiciliari individuali con gli operatori da maggio 2020 fino a fine giugno 2020. Da giugno ad agosto il servizio ha riaperto in presenza e in piccoli gruppi con una frequenza part time, mentre da settembre 2020 la riapertura è stata a tempo pieno e con la maggior parte degli ospiti rientrati in presenza (25 su 26 per quelli di Bergamo, 9 su 10 per i fuori Bergamo). Il lavoro si svolge in piccoli gruppi fissi e il più possibile costanti all'interno del servizio, con alcune attività mirate all'esterno in collaborazione con il centro di tutte le età del quartiere e con l'associazione Disnà e con un gruppo fisso che svolge la sua attività presso l'appartamento di S. Tomaso. La rimodulazione e la riapertura del servizio è stata svolta seguendo le indicazioni delle delibere e con la costruzione del conseguente protocollo di gestione.

 Servizio adi e cure palliative:

il servizio è stato sempre attivo durante il periodo della pandemia, estendendo i suoi interventi anche ai pazienti covid-19. Il servizio ha avuto un cambiamento importante in termini di equipe e di coordinamento; è stata infatti costruita una nuova equipe, con un nuovo coordinatore e è stato introdotto un nuovo modo di lavorare. Verso la fine dell'anno 2020, a causa dei cambiamenti che la pandemia ha portato nel sistema sanitario, dei nuovi bisogni di assistenza e di cura, della fatica a mantenere e ad affiliaire il personale infermieristico, è stata avviata dalla presidente e dalla responsabile dell'area adulti un'interlocuzione, tutt'oggi in corso, con il direttore della cooperativa Namastè per costruire collaborazioni sul servizio adi e cure palliative attuale e per progettare nuovi servizi e risposte ai bisogni sanitari e territoriali.



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

## **AREA GESTIONALE :**

### **ORGANIZZAZIONE E GESTIONE GENERALE**

- ✚ Tema rilevante nell'anno 2020 è stato quello della dotazione dei D.P.I. ai lavoratori e la sanificazione degli ambienti di lavoro, gestito attraverso la forte collaborazione tra le 3 aree.

Relativamente ai DPI abbiamo effettuato un lavoro continuo e costante di monitoraggio dei presidi di protezione, e di loro richiesta, interfacciandoci con i referenti del Consorzio Ribes e di Confcooperative, per garantire gli strumenti adeguati agli operatori in servizio, soprattutto sui sad e sull'adi e alla rsd di Predore, servizi sempre attivi durante l'emergenza sanitaria e per tutti gli operatori a cui è stato ed è tutt'oggi necessario fornire DPI. Sul tema dei DPI è stato fatto un'aggiornamento continuo in merito ai decreti che determinavano le normative relative all'utilizzo dei DPI (quali necessari, Per quali attività..) per arrivare ad un processo di sintesi che si è poi concretizzato con l'ordine degli stessi attraverso vari canali. A questo proposito si sono attivate interlocuzioni non solo con i consueti fornitori, ma anche con Solaris, Confcooperative, e Cooperazione e Salute.

Il presidio costante di questi aspetti ha permesso di non "sprecare" il non necessario garantendo comunque la massima protezione dovuta, senza restare quindi sguarniti di scorte. È stato pertanto possibile dare comunicazioni chiare e precise ai dipendenti in merito alle procedure di utilizzo dei DPI. E' stata attivata una postazione con una figura dedicata all'organizzazione, preparazione dei dpi necessari sui servizi.

Abbiamo provveduto ad organizzare la sanificazione degli uffici, il servizio di Alfabetà, il CDD e il CSE e di tutti i mezzi di trasporto.

Attraverso un puntuale lavoro di richiesta e di rendicontazione, la cooperativa ha ottenuto da quasi tutti gli Enti clienti un maggior corrispettivo quale riconoscimento delle spese sostenute.

Inoltre, sempre a copertura delle spese per DPI e sanificazioni, la cooperativa, previa presentazione della debita documentazione, ha potuto beneficiare di due contributi di ATS e accedere al credito di imposta.

### **AMMINISTRAZIONE – FINANZA – RISORSE UMANE**

- ✚ E' stata inserita a partire da marzo 2020 la figura della responsabile delle risorse umane, che fino ad ora non era presente in cooperativa Serena; sono state potenziate le ore della referente interna della sicurezza a causa della pandemia covid e si è definito di sostituire la responsabile amministrativa dimissionaria attingendo da una risorsa interna e la segreteria generale attraverso la selezione di una nuova figura. Il completamento dell'organico previsto sull'area gestionale anche a seguito del lavoro di riorganizzazione si sta realizzando nei primi mesi del 2021.
- ✚ Nel corso del 2020 la cooperativa ha usufruito del FIS per coprire i periodi di fermo dei servizi. In particolare la cassa integrazione è stata utilizzata in modo discontinuo e in base alla tipologia e ai processi di rimodulazione dei servizi, fino al 14 settembre. La cooperativa, con la sola esclusione per primi 8 giorni di FIS a febbraio, è stata in grado di anticipare ai lavoratori la quota FIS a carico dell'INPS.
- ✚ A fronte del fatto che alcuni servizi sono stati riconvertiti in servizi "a distanza", durante i mesi clou della pandemia, oltre che per ridurre al minimo la presenza di personale negli uffici, abbiamo provveduto, attraverso il centro servizi, ad attivare la procedura di Smart Working a tutela di tutti i dipendenti che lavorano da casa. Il lavoro in Smart Working non ha precluso la possibilità di accedere al FIS per le ore non effettuate. Si prosegue tuttora l'attività in Smart Working per il personale che lavora in ufficio per limitare le presenze e i rischi di contagio.





**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

- ✚ Abbiamo effettuato in modo costante ricerca di personale nuovo, in particolare asa, oss, e infermieri ed educatori per garantire la costante copertura dei servizi.
- ✚ Entro la prima settimana di aprile è stata attivata con BPM la procedura per gestire tutte le comunicazioni e le autorizzazioni attraverso posta certificata, in particolare per le pratiche di richiesta di eventuali finanziamenti e per gli anticipi fatture (i pagamenti avvengono già attraverso remote-banking).
- ✚ Le rate di mutuo in scadenza dal 31 marzo sono state spostate come da normativa in corso; la cooperativa ha pertanto beneficiato, durante il 2020, della sospensione delle rate, provvedimento tutt'ora in corso, fino al 30/06/2021.
- ✚ E' stato prorogato il castelletto per anticipo fatture. Per far fronte alle necessità di fine anno, si è realizzata una revisione dei finanziamenti, per consentire alla cooperativa di disporre di ulteriore liquidità.
- ✚ Si è svolto un lavoro di rimodulazione costante dei preventivi e degli importi in base alla rimodulazione gestionale dei servizi
- ✚ Da novembre 2020 è stata completata l'erogazione delle tranches di adeguamento contrattuale previste dal nuovo C.C.N.L. di settore.  
L'applicazione del contratto di flessibilità per gli assistenti educatori, introdotto da settembre 2019, il 2020 ha fatto registrare i limiti di tale formula contrattuale, possibilità prorogata dal comitato paritetico a settembre 2020 ma attualmente in fase di chiusura.  
La cooperativa è stata tra i soggetti che maggiormente hanno sollecitato gli organi di rappresentanza di Confcooperative affinché si potesse trovare la forma contrattuale più adeguata a tutela dei lavoratori e della cooperativa, anche a fronte dei contenuti contrattuali sollevati dal contenzioso INPS.
- ✚ Durante tutto l'anno 2020 si sono svolte importanti interlocuzioni sul tema dei contratti degli assistenti educatori e di quale fosse la formula migliore contrattuale. Le interlocuzioni sul modello di contratto sono proseguite fino a maggio del 2021 e attualmente, anche grazie al parere dell'avv. Gandi, si è giunti alla conclusione che la miglior formula possibile di contratto è quella del part time ciclico verticale. Il percorso ha visto una collaborazione importante dei responsabili delle risorse umane della Cooperativa Serena e Lavorare Insieme.
- ✚ Per quanto attiene all'ispezione dell'I.T.L. iniziata nel 2018 per cui è avviata la fase giudiziale, dopo una prima udienza, nel settembre 2019, non ci sono state ulteriori udienze nel 2020 a causa delle sospensioni dovute alla fase di emergenza sanitaria; la fase di giudizio è tutt'ora in corso.



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

**COLLABORAZIONI:**

Con il Consorzio RIBES si è intensificato il rapporto per una riflessione di tipo politico e progettuale. La cooperativa SER.E.N.A. partecipa 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 è attiva anche nel favorire collaborazioni anche imprenditoriali con cooperative aderenti ad altri consorzi, oltre che tra gli stessi consorzi sociali.

Con le ACLI continua l'interlocuzione e il confronto sui valori fondativi della Cooperativa Serena e per la costruzione di una cornice di senso che la Cooperativa vuole portare nel proprio lavoro quotidiano, nelle proprie modalità di costruire relazioni, nella visione del lavoro di comunità. La cooperativa si è impegnata a sostenere iniziative a sostegno di eventi culturali promossi dalle ACLI e intende proseguire in questo percorso, con l'intenzione di attivare progetti di collaborazione su oggetti di interesse comune.

Con il Consorzio COESI continua il supporto nelle consulenze amministrative, sul tema della sicurezza e sulla gestione dei Bilanci economico-finanziari.

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 da Confcooperative e 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 e alle reti di territorio.

Sono particolarmente importanti le relazioni e le collaborazioni con le associazioni di famigliari e del territorio; in particolare citiamo la collaborazione con l'associazione Spazio Autismo e con l'Associazione Costruire Integrazione.

La presenza della cooperativa al tavolo delle associazioni del comune di Bergamo, riconferma la volontà di ampliare le collaborazioni e le relazioni.



**Sede legale e operativa:**  
via Pizzo Scais, 1/D  
24125 Bergamo

**T. 035.313880**  
**F. 035.3842466**  
**info@serenacoop.it**

**C.F e P. Iva: 01957640160**  
**Albo Nazionale Soc.**  
**Cooperative n. A115129**

**REA Bergamo n. 250484**  
**PEC: pecserena@legalmail.it**  
**cod. SDI M5UXCR1**



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

### **PROSPETTIVE PER IL FUTURO:**

Indichiamo gli obiettivi principali che si ritengono strategici per la cooperativa, sui alcuni dei quali si è iniziato a lavorare durante l'anno 2020 e che proseguono nel 2021:

- ✚ 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;
- ✚ costituzione e attivazione di un gruppo di lavoro per la preparazione al nuovo bando di rinnovo della coprogettazione di Bergamo relativa all'inclusione dei minori con disabilità;
- ✚ 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;
- ✚ 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, dell'isola Bergamasca e della Valle Seriana e con progettualità innovative;
- ✚ costituzione e attivazione di un gruppo di lavoro, all'interno del consorzio Ribes, per la preparazione al nuovo bando di rinnovo della coprogettazione di Bergamo relativa ai servizi ai servizi della domiciliarità per i silver age;
- ✚ consolidamento del lavoro rivolto alla disabilità grave attraverso il Centro Diurno Disabili "Giovanni XXIII" al Cassinone di Seriate e partecipazione agli incontri provinciali per il ripensamento dei C.D.D. Ampliamento del lavoro sulla disabilità grave con la partecipazione nel 2021 al bando per la gestione del CDD di Dalmine con le cooperative Lavorare Insieme e Namastè;
- ✚ sviluppo di relazioni con enti e istituzioni e partecipazione ai tavoli di lavoro consortili e di ambito, promozione delle attività comunitarie e territoriali e 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;
- ✚ sviluppo di progetti innovativi propri della cooperativa, nell'area adulti, con particolare attenzione alla disabilità adulta in risposta ai bisogni di costruzione del progetto di vita alla fine del percorso scolastico. Su questo tema in particolare sono stati avviati nel 2020, e sono attualmente in corso, i progetti di servizi diurni per persone con autismo e/o con difficoltà comportamentale. Questi servizi vogliono essere caratterizzati da una dimensione territoriale, comunitaria, ecologica e vogliono essere diffusi sul territorio e costruiti per piccoli gruppi di ospiti (max: 6/7 persone). Questi servizi saranno attivati a Botta di Sedrina, in un appartamento donato alla Cooperativa nell'estate nel 2020 da una coppia di coniugi, e a Bergamo, in collaborazione con la Cooperativa Lavorare Insieme, presso l'appartamento di via Pizzo Scais 1. La prospettiva è quella di implementare questi hub territoriali sul territorio provinciale;
- ✚ sviluppare progetti innovativi di orientamento al lavoro per persone con fragilità: in particolare il progetto Aspiejob, in collaborazione con l'associazione Spazio Autismo, presso la ex sede della Cooperativa Serena di via Piacentini 7. Il progetto, unico in provincia di Bergamo per target e per proposta, è basato sull'attivazione di una scuola di informatica per persone con autismo ad alto funzionamento con la finalità di sostenere l'inserimento lavorativo di queste persone ed è partito il 17 maggio 2021;



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

- ✚ sviluppare progetti relativi all'abitare, ambito di progettazione nuovo per la cooperativa. Nel 2020 sono iniziate le interlocuzioni con il consorzio la Cascina per l'affitto della css Agorà, sita in via Pizzo Scais 1d a Bergamo. L'affitto della css è stato approvato dal cda in data 21 dicembre 2020 e a partire dal 2021 la cooperativa ha iniziato a gestire la css e a sperimentarsi nell'area dell'abitare. Sempre sul tema dell'abitare continua la progettazione, con la Cooperativa Lavorare Insieme, di una forma innovativa e unica nella provincia di Bergamo di abitare per persone con autismo ad alto funzionamento. Il progetto avrà sede presso un appartamento sito ad Almè;
- ✚ sviluppo dei servizi offerti dal centro Alfabeta, grazie a: implementazione dell'offerta per gli adulti e dell'offerta per i minori; codificazione di offerte in risposta ai bisogni interni (cooperativa Serena) ed esterni (Consorzio Ribes, scuole, territorio);
- ✚ costruzione di servizi sanitari innovativi, territoriali, di cura, di prossimità, in collaborazione con la Cooperativa Namastè;
- ✚ percorso di ri-significazione del senso dell'essere soci e soci-lavoratori, ampliamento della base sociale dei lavoratori, coinvolgimento dei soci e maggiore partecipazione.

#### **AMBIENTE DI LAVORO E SICUREZZA**

La Cooperativa ha sempre cercato di costruire un ambiente di lavoro rispettoso dei lavoratori, delle loro esigenze e delle norme di sicurezza. Nel corso del 2020 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.

Il tema della sicurezza, come spiegato anche in modo più dettagliato nella relazione sui servizi, è stato ancora più centrale nell'anno 2020 a causa della pandemia covid-19, in particolare nella lettura delle delibere nazionali, regionali e provinciali, nella costruzione dei protocolli organizzativi e gestionali che hanno permesso il funzionamento dei servizi, nel controllo costante del rispetto dei protocolli e nell'esecuzione di tutte le norme e attività necessarie (tamponi, isolamenti, sorveglianza sanitaria.).

#### **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.



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

*- 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.

**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.

Inoltre, in considerazione dei risultati di esercizio e della necessità/opportunità di coinvolgere i soci lavoratori nella vita e nella gestione della cooperativa, il Consiglio di Amministrazione propone, per l'anno 2020, di erogare un ristorno ai soci lavoratori, come previsto dalla normativa vigente e dallo Statuto, utilizzando il criterio del monte ore contrattuale medio annuo al 31.12.2020, per un valore totale da inserire in Bilancio pari a Euro 8.716,00.=

Gentilissimi,

Vi invitiamo ad approvare il bilancio chiuso al 31.12.2020 e il relativo risultato di esercizio pari a Euro 322.202,88 nonché la destinazione dell'utile così come proposto dal Consiglio di Amministrazione:

- Il 3% dell'utile, pari a euro 9.666,09 al Fondo Mutualistico ai sensi della Legge 59/1992
- Il 30% dell'utile, pari a euro 96.660,86 a Riserva Legale
- La differenza, pari a euro 215.875,93 alla Riserva Indivisibile Legge 904/1977.

Bergamo, 31 maggio 2021

La Presidente  
Marcella Giazzi