



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 2021

Gentilissimi,

In questa Assemblea Ordinaria dei Soci siamo chiamati ad esaminare il bilancio dell'anno 2021, che chiude con un utile dell'esercizio pari a Euro 425.163, predisposto secondo le normative civilistiche vigenti in materia di società cooperative. La presente relazione è da intendersi quale relazione sulla gestione ex art. 2428 C.C. perché nella stessa sono riportate tutte le informazioni previste dalla stessa norma e vuole presentare l'andamento dei nostri servizi e le progettualità future che la nostra Cooperativa intende sviluppare.

Prima di entrare nel merito di questi temi, voglio ringraziare, per tutto il lavoro svolto in questo anno impegnativo, il consiglio di amministrazione, i responsabili delle tre aree in cui la cooperativa è suddivisa (area minori, area adulti e area gestionale), i responsabili dei progetti e dei servizi, i coordinatori, il personale amministrativo, tutti gli operatori. È 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, a conseguire buoni risultati di esercizio e a sviluppare nuovi servizi e progettualità sui territori.

Un profondo ringraziamento va a tutte le famiglie e i caregiver delle persone che accompagniamo nel nostro quotidiano, agli enti e alle associazioni con cui collaboriamo per la fiducia dimostrata e per il costante confronto e per la collaborazione continua.

Come il 2020, anche il 2021 è stato un anno complicato e impegnativo a causa del perdurare dell'emergenza sanitaria dovuta al virus Covid -19. Il continuo della situazione pandemica e quello che ne è derivato in termini di ripensamento dei servizi, di azioni per garantire la sicurezza maggiore possibile sul luogo di lavoro, il ripensamento del lavoro stesso, delle relazioni di cura che questa situazione ha imposto, 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, ha richiesto e continua a richiedere un pensiero profondo, in accordo, e dialogando con le nostre reti sul sistema del Welfare di oggi e di domani. Nei servizi è stata richiesta un'attenzione costante alla sicurezza e ai protocolli di gestione che ne garantiscono l'applicazione.

Insieme al tema della sicurezza, un'altra delle tematiche emerse nell'anno 2021 è stata quella legata al personale che opera nei servizi, alla difficoltà di reperirne, al costante turn over, non solo delle figure infermieristiche (tendenza già osservata nel 2020 con la pandemia), ma anche delle figure di educatore, assistente educatore, asa, oss. È tutt'ora in corso una criticità importante per il nostro sistema di welfare e come tale va affrontato con un'ottica di rete e di sistema. I motivi si possono rilevare nel drenaggio di figure professionali verso il pubblico, nelle condizioni contrattuali del



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

pubblico più attrattive rispetto al Terzo Settore, nello scollamento tra i percorsi universitari e la realtà delle richieste del mercato del lavoro, in un sistema di accreditamento e di welfare che diventa sempre più voucherizzato e sanitario, a dispetto di un'ottica qualitativa e di visione globale e reale della persona e del suo progetto di vita. A questi motivi si aggiunge una riflessione importante che ha radici culturali da rinverdire sul senso profondo del lavoro sociale e di cura. La nostra cooperativa, nonostante gli elementi sopra descritti, è riuscita a garantire continuità ed il miglior funzionamento possibile dei servizi sviluppandone anche di nuovi.

Rimodulazione, sicurezza, flessibilità, riorganizzazione, abilità di problem-solving, dialogo e contrattazione costante con gli Enti, motivazione, passione e capacità di lavorare in squadra, sono gli elementi principali che hanno caratterizzato il lavoro dell'anno 2021. Il centro ed il fondamento del nostro lavoro è rimasto e rimane sempre la persona nella sua totalità e pienezza, con uno sguardo costantemente teso a costruire relazioni con le comunità nelle quali siamo inseriti.

Di seguito viene presentata la fotografia dell'anno 2021 suddivisa per le tre aree.

AREA MINORI

L'annualità 2021 ha visto la prosecuzione delle ordinarie attività a favore dei minori seguiti nei vari servizi. Le necessità dettate dall'alto numero di utenti e di progettualità, unitamente alle esigenze accresciute di tipo gestionale, hanno reso necessario, in continuità con il processo di riorganizzazione, l'introduzione di una segreteria di area che consentisse uno scambio strutturato di informazioni, dati e azioni di monitoraggio con l'area gestionale (amministrazione e risorse umane). La persona individuata ha consentito alla Responsabile d'Area di iniziare a definire strumenti, tempi e modalità di monitoraggio del lavoro interno all'Area, in continuità con quello svolto dalle segreterie delle altre due Aree.

Prima di proseguire con l'analisi delle progettualità attive nell'annualità 2021 è importante porre l'attenzione sul senso e lo spirito con cui ogni coordinatore dell'Area ha lavorato e condotto la quotidianità delle proprie mansioni. La gestione dei servizi parte dalla consapevolezza che questi siano fatti per, con e dalle persone. Ogni persona incontrata, sia dipendente che caregiver o utente, è portatrice di un valore intrinseco che va al di là dei bisogni e delle eventuali fragilità che manifesta. La situazione pandemica da questo punto di vista ha avvicinato molto ognuno di noi, richiamando la fragilità dell'essere e l'importanza di trovare nell'altro l'occasione per costruire ponti ed opportunità. In quest'ottica risulta fondamentale partire dalle persone, dalle famiglie e dalle Associazioni che incontriamo nell'agire quotidiano e con cui desideriamo costruire buone prassi ed azioni collaborative. Nell'anno 2021 si è fortificata la relazione con l'Associazione Spazio Autismo, con Costruire Integrazione e con Tempo d'Agire e San Paolo in Bianco, realtà importanti dei territori con cui operiamo.

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

SERVIZI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

Anche per l'annualità 2021, in merito al servizio di assistenza educativa scolastica, si conferma la presenza di Cooperativa SER.e N.A., in forma singola o associata, nei territori presentati nella relazione di esercizio 2020: Bergamo, Seriate, Verdello, Torre Boldone, Comuni consorziati con Risorsa sociale Gera D'adda Azienda consortile, Sotto il Monte-Carvico, Treviolo. Nel comune di Verdello la cooperativa ha potuto confermare la sua presenza grazie all'aggiudicazione del nuovo bando. Per i comuni di Bergamo, Seriate e Sotto il Monte-Carvico l'anno scolastico 2021-22 sarà l'ultimo anno di progettazione. Il prezioso lavoro fatto nella precedente annualità, rispetto alla gestione della sicurezza, sia in termini di processi ed azioni rivolte al personale, che in riferimento alle interlocuzioni con le committenze, ha consentito alla Cooperativa di poter ripartire dalle rimodulazioni di appalti dell'anno 2020. Ciò ha garantito quindi sia la continuità di erogazione dei dpi, anche



grazie al prezioso lavoro costruito con l'Area Gestionale (ufficio acquisti, gestione magazzino, ufficio amministrativo), sia la sicurezza di riconoscimenti economici specifici che hanno consentito la sostenibilità dei servizi stessi. Oltre a ciò, le rimodulazioni hanno consentito una più snella gestione dei periodi di DAD e di DDI senza che ci sia più stata una sospensione totale e protratta dei servizi, soprattutto per i primi mesi dell'a.s. 2021-22, che avrebbe colpito nuovamente sia i minori seguiti che il personale impiegato negli stessi.

Accanto a questi elementi positivi non si può non evidenziare come, forse anche a causa della situazione pandemica, ma di certo non solo per questa, la gestione delle risorse umane del comparto educativo è un tema complesso sia per la mancanza di curriculum adeguati, sia per l'alto turno over di chi è già inserito.

Il periodo Estivo 2021 ha concesso alla Cooperativa di recuperare parte del lavoro non svolto durante l'anno scolastico 20/21 e di diventare partner attivo dei Comuni all'interno dei patti di corresponsabilità educativa per il territorio che le diverse Amministrazioni hanno formalizzato con continuità rispetto all'anno precedente. 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. A seguito di ciò per l'estate 2021 sino ad ottobre, con il Comune di Verdello, la Cooperativa ha potuto usufruire delle risorse previste da Regione Lombardia, per gli Enti tramite un bando dedicato, per l'accompagnamento educativo di minori con disabilità in progettualità territoriali diversificate.

✚ ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE PER LA DISABILITA' SENSORIALE

La Cooperativa ha mantenuto l'accreditamento presso ATS Bergamo per l'erogazione del servizio di assistenza alla comunicazione per gli alunni con disabilità sensoriale sia per la gestione del servizio classico che per la partecipazione alla "Sperimentazione nidi". In considerazione del numero di ore perse a causa delle temporanee sospensioni scolastiche o a causa delle assenze degli alunni, il servizio è stato erogato anche nell'estate del 2021. A settembre il servizio è ripartito con un incremento di alunni seguiti per i quali le famiglie hanno contattato direttamente la famiglia o lo hanno fatto dopo interlocuzioni con gli uffici scuola dei comuni di residenza o con le stesse scuole.

✚ MISURA B2

Il perdurare della condizione pandemica, seppur con forme meno stringenti rispetto all'annualità precedente, ha influito sui servizi educativi domiciliari codificati come Misura B1 il cui mandato è specificamente di tipo territoriale e relazionale. Le temporanee restrizioni hanno portato ad una richiesta delle famiglie di temporanea sospensione sia per ragioni di sicurezza che per il venir meno della possibilità di abitare le agenzie educative del territorio (oratori, biblioteche, ecc.) I voucher sono ripresi con costanza a partire da giugno 2021, con progettualità legate alle esperienze estive, e proseguite poi da settembre per le progettualità domiciliari. Per il Comune di Bergamo anche gli interventi individuali della misura B2 hanno trovato esplicazione nel Piano "Estate per tutti 2021", in continuità con l'annualità precedente, e con una gestione delle risorse, da parte dell'Ambito, maggiormente razionalizzata e monitorata, al fine di garantire la sostenibilità delle progettualità ad un maggior numero di minori.

✚ MISURA B1

Il voucher educativo della misura B1, avendo carattere sanitario, con caratteristiche peculiari sia di mandato che di protocollo sicurezza, è proseguito per l'anno 2021 anche in caso di parziali sospensioni delle progettualità scolastiche. Avendo il servizio un protocollo di sicurezza prosegue il trend, già segnalato



nell'esercizio 2020, di un crescente numero di attivazioni legate all'STVM di Seriate con il quale si sottolinea un costante raccordo e una fattiva collaborazione che ha portato alla messa in sistema di un processo virtuoso anche con le scuole di riferimento dei minori seguiti, sia in termini di verifica della progettualità nei GLO che di scambio e confronto in itinere. L'implementazione del servizio, partita a novembre 2020, con i professionisti del Centro Alfabetà per offrire alle famiglie una proposta di intervento maggiormente articolata e qualificata, è andata sempre più strutturandosi anche con l'inserimento, da fine 2021, di un supporto formativo e di uno di supervisione dedicato agli operatori B1 e a quelli della scolastica che seguono minori con autismo. Tra la fine del 2021 e l'inizio del 2022 la Responsabile dell'Area e la Coordinatrice del servizio hanno iniziato ad avere interlocuzioni utili a comprendere gli sviluppi pensati da Regione Lombardia dello stesso per provare a comprenderne novità, opportunità e criticità.

CENTRO ALFABETA

A inizio anno 2021 la Coordinatrice del Centro ha rassegnato le dimissioni, la gestione diretta di Alfabetà è stata assunta dalla Responsabile d'Area sia per la parte di accoglienza famiglie che di gestione dell'équipe e di altre necessità. Da inizio anno l'Area Gestionale, in accordo con la Responsabile, nel desiderio di investire maggiormente sul Centro, ha dedicato una risorsa amministrativa due giorni a settimana ad Alfabetà. Ciò al fine di agevolare i processi interni ed esterni legati alla fatturazione. Il periodo di riorganizzazione, dovuto anche ad una gestione più diretta del Centro da parte della Responsabile d'Area, ha consentito di sperimentare un modello di presa in carico delle famiglie più strutturato al fine di fornire un servizio di qualità e di costruire processi interni di rendicontazione, profilazione e gestione delle cartelle più organizzato e monitorato. A fine 2021 è stata identificata una figura di coordinamento che si occupasse dell'accoglienza, della comunicazione con l'équipe, del monitoraggio degli interventi e dell'accompagnamento delle famiglie nei passaggi progettuali. Nell'anno 2021 Cooperativa e il Centro hanno vinto un bando di finanziamento (Fondo capitalizzazione Cooperative Lombarde) di Regione Lombardia relativo al Progetto SEREROOM. Tale progettualità, per la quale si è ricevuto un contributo a fondo perduto e la possibilità di finanziamenti agevolati per un valore complessivo di Euro 127.360=.

Prosegue l'attività dell'équipe accreditata per la diagnosi e il trattamento dei DSA, unitamente al lavoro riabilitativo e diagnostico e al progetto di consulenza pedagogica presso l'IC di Torre Boldone.

RDS "ANGELO CUSTODE DI PREDORE"

La rsd "Angelo Custode di Predore" è della Fondazione Angelo Custode. A fronte della proroga biennale siglata nel dicembre 2020 anche per l'annualità 2021 è proseguito il rapporto con la Fondazione Angelo custode per la gestione, all'interno della rsd di Predore, del personale infermieristico, del personale ausiliario e di quello adibito ai servizi generali. Il perdurare della situazione pandemica ha, come già rilevato per l'esercizio 2020, ulteriormente acuito le difficoltà legate al reperimento di personale infermieristico. La Coordinatrice ha sempre garantito la continuità del servizio con un confronto costante con la Fondazione Angelo Custode con la quale si è sostenuta una interlocuzione serena e collaborativa nonostante non sia sempre stato facile garantire le coperture e continuità di servizio.



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

AREA ADULTI

L'anno 2021 si è caratterizzato per una forte spinta allo sviluppo dell'area, in particolare relativamente alla progettazione di servizi propri e sperimentali. Questa prospettiva, congiuntamente all'impegno nel confermare e dare in continuità ai servizi già in essere, ha evidenziato la necessità di un ampliamento delle risorse dell'area attraverso l'inserimento di una segreteria che svolgesse una funzione di raccordo con le altre 2 aree e che potesse presiedere agli scambi con gli Enti in merito alle questioni documentali e burocratiche. È stato inoltre ampliato il gruppo dei coordinatori dei servizi dell'area adulti, che ora si compone di 8 elementi, i quali, congiuntamente alla Responsabile, ad 1 segreteria di area, 1 segreteria dei servizi socio sanitari ed una figura di supporto al servizio ADI, compongono l'equipe dell'area adulti.

Si dettagliano di seguito i servizi che hanno visto una conferma o una continuità durante il 2021:



SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Tutti i servizi di assistenza domiciliare (SAD, Misura B2, Misura B1, Custodia Sociale) sono proseguiti ed in alcuni casi sono stati implementati progettualmente (come si vedrà in seguito). Attualmente l'erogazione è prevista nei comuni/ambiti sottostanti:

- Bergamo e Ambito 1 (specifica nel punto successivo)
- Azienda Speciale Consortile Isola Bergamasca
- Comunità Montana e dei Laghi Bergamaschi Basso Sebino, Monte Bronzone
- Ambito Val Seriana
- Carvico/Sotto il Monte



COPROGETTAZIONE SERVIZI ALLA DOMICILIARITA' CON IL COMUNE DI BERGAMO ED AMBITO 1

La coprogettazione è stata prorogata, con diversi step, sino a luglio 2022.

È stato istituito dal comune un tavolo programmatico a cui la cooperativa ha partecipato insieme al consorzio Ribes. Il percorso vedeva il dott. Longo come referente scientifico e si è approdati ad un modello di assistenza innovativo. Durante l'anno sono stati istituiti o sono proseguiti i tavoli inter ed intra consortili, finalizzati progettazione per la nuova gara, che dovrebbe essere bandita verosimilmente tra maggio e giugno, e alla definizione del posizionamento del Consorzio e quindi della Cooperativa, nel sistema di governance.

Su mandato di Confcooperative e Federsolidarietà, inoltre, la Responsabile d'Area partecipa al tavolo anziani di Bergamo e Ambito 1, in rappresentanza della Cooperazione.



COMUNITA' MONTANA E DEI LAGHI BERGAMASCHI – BASSO SEBINO MONTE BRONZONE

L'accreditamento per l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare è stato prorogato sino alla licenza del piano di zona. L'erogazione delle misure B2 ha visto inoltre un incremento rispetto all'anno precedente, in riferimento al numero di utenti. È proseguito inoltre il progetto dell'Anagrafe della Fragilità i cui risultati hanno portato ad alcuni tavoli di lavoro attraverso i quali si sta provando a strutturare un nuovo progetto: il network della fragilità. Il network mira al collegamento dei servizi territoriali a favore degli anziani (e non solo) anche attraverso un'integrazione socio-sanitaria.



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

✚ AZIENDA ISOLA BERGAMASCA

Prosegue l'accreditamento per i servizi di assistenza domiciliare. La scadenza è prevista per dicembre 21, e la Cooperativa parteciperà al suo rinnovo.

Prosegue inoltre il servizio di custodia sociale, con scadenza al 31/12/21, successivamente prorogata al 1/06/22. Ad oggi si è aperta e chiusa la manifestazione di interesse per partecipare alla nuova gara e siamo in attesa di esiti e sviluppi.

Nel tempo la progettazione del servizio di custodia sociale ha decisamente esteso il proprio raggio di azione: se durante la sperimentazione (2019) il servizio veniva erogato a 6 comuni, ora siamo presenti su 16.

✚ SOTTO IL MONTE E CARVICO

Prosegue la collaborazione tramite affidamento diretto con i Comuni di Sotto il Monte e Carvico, per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare.

✚ AMBITO VALLE SERIANA

- CDI Villa di Serio: per il rinnovo del servizio, in scadenza al 31/12/2021, la Fondazione ha bandito una gara d'appalto che è stata vinta da un'altra cooperativa. Su richiesta della Fondazione il servizio è proseguito fino al 28/02/2022.

- Caffè Sociale di Villa di Serio: sono riprese con regolarità le attività organizzate dal caffè sociale nel rispetto delle normative antiCovid-19. Nonostante le interruzioni legate alla pandemia, l'affluenza è stata consistente dopo la riapertura. La scadenza dell'accordo per la gestione di questo servizio era prevista per il 31/12/21, ed è stata prorogata sino al 31/12/22

- CDI Nembro: prosegue la gestione del centro diurno. Il contratto scaduto a dicembre 2021 è stato rinnovato per due anni. Nel 2022 è in corso l'apertura di un Caffè Alzheimer all'interno degli spazi del centro.

✚ COMUNE DI CURNO

- Caffè Sociale: Dopo l'interruzione dovuta alle normative legate al Covid-19, sono riprese le attività che proseguiranno sino al 31/08/2022.

- Pianeti Prossimi: coprogettazione: La Cooperativa SER.e N.A. (capofila) in ATI con la cooperativa Namastè, è stata aggiudicataria della gara per la coprogettazione di "Pianeti Prossimi", a partire da gennaio 2022. Pianeti Prossimi comprende diversi servizi ed attività territoriali a favore di persone adulte con autismo (e non solo). È prevista la creazione di un Polo Produttivo con diversi laboratori ed una serie di ambulatori specialistici per diagnosi e terapia all'interno della scuola de Amicis, che sarà ristrutturata a questo fine. Il progetto inoltre prevede il restyling e la gestione del centro di riuso "La Miniera" sito nel Comune di Curno. Accanto a quanto appena descritto, sono presenti diversi altri hub (o Club) come ad esempio la biblioteca, che verranno utilizzati quali sede per la declinazione di progetti individualizzati e personalizzati. Da settembre la cooperativa gestirà anche l'assistenza educativa scolastica, come previsto da bando.

✚ SUORE "MARIA BAMBINA"

Iniziata a maggio 2021 la Collaborazione con le suore di Maria Bambina in via San Bernardino. Il consorzio Ribes, titolare del contratto, ha individuato nelle Cooperative SER.e N.A. e Namastè le partner per questa



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

collaborazione. Nello specifico la figura individuata dalla Cooperativa SER.e N.A. sarà la Responsabile della struttura e si occuperà di sistemare alcuni processi organizzativi e gestionali. La collaborazione proseguirà per tacito rinnovo annuale.

CDD "PAPA GIOVANNI XXIII"

Il servizio CDD è stato aperto per tutto il 2021, garantendo continuità a tutti gli ospiti presenti, nel rispetto delle normative Covid-19. Tutti i 30 ospiti iscritti sono rientrati in presenza. La Coordinatrice ha mantenuto costanti rapporti con le famiglie e con i rappresentanti dei genitori, sia attraverso incontri individuali che di gruppo, al fine di condividere i progetti individuali e le attività del servizio. La programmazione del servizio, ancora organizzato in piccoli gruppi, si è svolta soprattutto negli spazi l'interno per il primo semestre, mentre a partire dal secondo semestre sono state riattivate le collaborazioni con l'esterno. Sono state molto apprezzate in particolare le attività alla fattoria la "Merletta", quelle alle biblioteche di Gorle e di Seriate, e con il gruppo C.A.I. Sono stati intensificati i percorsi con esperti, con la finalità di sostenere l'equipe nel proporre attività sempre più mirate e adeguate ai bisogni e ai desideri degli ospiti. Tra le proposte ricordiamo l'aromaterapia, la pet therapy e la musicoterapia. Nel 2021 abbiamo iniziato a costruire progetti di sollievo che hanno visto coinvolti alcuni ospiti del CDD Papa Giovanni XXIII ed il servizio della CSS Agorà, con la finalità di far sperimentare progetti relativi al dopo di noi e al sollievo.

CDD "FIOR DI CRISTALLO" DALMINE

Da agosto 2021, condividiamo la gestione del CDD in ATI con le Cooperative Lavorare Insieme (capofila) e Namastè. Questa partecipazione ha permesso di conoscere e lavorare su un territorio nuovo per la Cooperativa ed implementare la conoscenza e l'esperienza in relazione alla gestione di servizi complessi e rivolti alle persone con disabilità.

Attorno alla fine del 2021 sono inoltre iniziate le interlocuzioni con il consorzio La Cascina, per l'acquisizione di 2 appartamenti dedicati a persone con disabilità, sempre sul territorio di Dalmine

CSE PER L'AUTISMO

Il servizio è stato aperto per tutto il 2021 a pieno regime, garantendo la continuità del servizio agli ospiti. È stata posta grande attenzione al tema della sicurezza nel rispetto delle normative antiCovid-19. Durante il 2021 sono riprese le attività con e per il territorio, elemento da sempre distintivo della gestione della Cooperativa. È stata data particolare attenzione alle famiglie ed ai loro desideri, all'ascolto dei loro bisogni attraverso un dialogo costruttivo e costante. Intense sono state anche le interlocuzioni con il Comune di Bergamo, titolare del CSE, e con i referenti della co-progettazione della disabilità adulta, all'interno della quale il servizio è inserito.

La maggiore difficoltà sperimentata durante l'anno è relativa al reperimento di figure valide in sostituzione o ad integrazione del personale in carica. Questa considerazione è da estendere a tutti i servizi ed in generale al mercato del lavoro, come è emerso numerose volte anche dal confronto su diversi tavoli politici ed istituzionali. La Cooperativa si è impegnata al massimo per cercare di fronteggiare questa emergenza anche stringendo rapporti e collaborazioni con altre cooperative.

SERVIZIO ADI E CURE PALLIATIVE

È il servizio che probabilmente ha risentito maggiormente della pandemia, esprimendo frequenti turn over di personale infermieristico. È stato inoltre affrontato il decesso della Coordinatrice subentrata alla precedente.



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

Per far fronte a questi aspetti di discontinuità, si è deciso di implementare il supporto di segreteria e di gestione delle contingenze, inserendo una figura aggiuntiva.

È stata inoltre avviata un'interlocuzione con la Cooperativa Namastè per la valutazione di un patto di rete che possa agevolare e promuovere lo sviluppo di servizi socio-sanitari e sanitari nei territori in cui le 2 Cooperative sono radicate.

Si assiste in generale ad una crisi del mercato del lavoro che rende sempre più complessa la ricerca e l'assunzione di personale qualificato e adeguato a svolgere le mansioni richieste (come anche sopra espresso).

CSS "AGORA"

La CSS Agorà è gestita dalla nostra Cooperativa da gennaio 2021. Questo ci ha permesso di incrementare l'esperienza di gestione di servizi complessi socio-sanitari e di aprire ad una nuova esperienza progettuale: l'esperienza dell'abitare. Il lavoro fatto durante l'anno è stato duplice: da un lato ci si è concentrati sul costruire un legame di appartenenza e fiducia tra gli operatori della CSS, gli ospiti ed i loro familiari con la Cooperativa Serena, dall'altro sullo sviluppare legami tra la CSS e il quartiere di Celadina, costruendo attività in rete con la comunità, e con la CSS e i servizi della Cooperativa, con particolare attenzione ad attività e percorsi condivisi con il CDD Papa Giovanni XXIII.

"ASPIEJOB"

Aspiejob è un servizio sperimentale ed innovativo, avviato nel maggio 2021 in collaborazione con l'Associazione Spazio Autismo. Il servizio è costruito come un'isola formativa di primo livello e si pone come finalità quella di formare giovani con autismo di livello I per poter dare loro competenze informatiche utili ad un inserimento nel mondo del lavoro.

Il servizio ha un taglio provinciale e fin da subito ha avuto un buon riscontro. I responsabili del servizio stanno continuando il lavoro di pubblicizzazione, di messa in rete con realtà territoriali, e di costruzione di percorsi con le scuole. Sono in corso delle riflessioni per la messa a sistema di alcune modalità gestionali ed organizzative e per un ulteriore sviluppo del servizio maggiormente caratterizzato da una dimensione lavorativa.

Aspiejob è stato inoltre candidato come servizio all'interno di un bando di progettazione europea, a cui prenderanno parte, oltre alla Cooperativa SER.e N.A., la Cooperativa Why Not e Specialisterne.

"HUB NADIR":

Servizio avviato ad ottobre 2021 con la Cooperativa Lavorare Insieme, presso l'appartamento collocato sopra la nostra sede. Il servizio è pensato per persone con comportamenti problema importanti, modalità di funzionamento autistico medio-grave e/o con disturbi più di tipo psichiatrico. Il servizio si profila come un hub pensato per giovani, appena terminato il percorso scolastico e in filiera con il territorio e gli altri servizi.

CASE MANAGEMENT:

È proseguita la promozione di nuovi interventi con le famiglie di ragazzi nello spettro autistico (grazie all'accredita-mento con l'ATS-ASST per la misura L.392 case management) per ospiti provenienti da diversi comuni della provincia, nel rispetto dei protocolli anti Covid-19.

APPARTAMENTO ALME'

Verso il termine del 2021 ha preso avvio la progettazione con la Cooperativa Lavorare Insieme del servizio residenziale per i ragazzi con Autismo di livello I. L'appartamento, provvisto di sensori di movimento, prevede la possibilità di ospitare 3 ragazzi che necessitano di una bassa supervisione. Da Marzo accoglie 2 ragazzi che frequentano anche Aspiejob.



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

AREA GESTIONIALE:

Vengono descritte le azioni che maggiormente hanno caratterizzato l'attività dell'area gestionale nell'anno 2021, che si aggiungono alle funzioni proprie ordinarie che l'area svolge in modo trasversale rispetto ai Progetti e ai Servizi della Cooperativa.

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE GENERALE

- In continuità con il processo di riorganizzazione messo in atto già dall'anno 2020, a marzo 2021 è stato approvato il progetto di Assesment Organizzativo, la revisione dei mansionari e l'introduzione del nuovo organigramma della Cooperativa. Nel corso dell'anno sono proseguite le interlocuzioni tra CDA e Comitato di Gestione per una definizione sempre maggiore dei diversi ruoli.
- Tenuto conto delle crescenti complessità e diversificazioni dei soggetti e dei servizi che la Cooperativa gestisce e delle implicazioni in materia di Privacy che ne conseguono, è stata avviata una consulenza con uno Studio Legale di Milano per la verifica della gestione delle procedure in relazione alla normativa vigente.
- La Cooperativa ha avviato il percorso per l'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del DLGS 231/2001, non obbligatorio ma fortemente consigliato a fronte del volume d'affari raggiunto, dell'entità delle relazioni in essere con le pubbliche amministrazioni, requisito indispensabile in caso di ulteriore sviluppo dei servizi in accreditamento. Il percorso è stato realizzato in collaborazione con Coesi e l'adozione del Modello è stata deliberata a febbraio 2022.
- È proseguito il lavoro per l'implementazione dell'organico dell'area previsto dall'organigramma:
 - in sostituzione della risorsa interna chiamata a fungere da Responsabile, da giugno 2021 nell'ufficio amministrazione è stata inserita una nuova figura che, grazie alla pregressa esperienza professionale, ha ulteriormente contribuito all'obiettivo dell'area di gestire internamente tutte le registrazioni contabili, con il supporto del Centro Servizi Coesi per la parte di consulenza e di aggiornamento normativo;
 - a fronte di una valutazione congiunta con la Responsabile dell'Area Minori, tenuto conto della particolarità della fatturazione delle prestazioni privatistiche, è stata individuata una figura che segue il lavoro amministrativo legato al Centro Alfabetà;
 - a seguito di dimissioni, a ottobre 2021, dell'operatrice dell'ufficio paghe si è provveduto alla sua sostituzione attraverso una nuova risorsa che è stato possibile inserire da aprile 2022;
 - sono stati effettuati colloqui per la selezione di una risorsa addetta al controllo di gestione, che hanno consentito l'avvio di una collaborazione da marzo 2022.

SICUREZZA E DPI

- Per tutto l'anno 2021 è proseguita la gestione per la dotazione dei DPI ai lavoratori e la sanificazione degli ambienti di lavoro, con 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 per garantire gli strumenti adeguati agli operatori di tutti i servizi. Il fabbisogno è stato dimensionato in base agli aggiornamenti continui in merito ai decreti che determinavano le normative relative all'utilizzo dei DPI nei diversi servizi. Si è operato con l'obiettivo di garantire sempre una scorta di dispositivi utile a coprire almeno due mesi di lavoro.
La referente incaricata della gestione, con il supporto della Responsabile Amministrativa, ha operato per individuare fornitori adeguati, in grado di garantire il miglior rapporto possibile tra qualità e prezzo.



La postazione attivata con una figura dedicata all'organizzazione e alla preparazione dei DPI necessari ai servizi è stata implementata al fine di garantire due fasce orarie pomeridiane a disposizione degli operatori per la consegna dei dispositivi stessi. I dipendenti hanno ricevuto costanti aggiornamenti in merito alle procedure di utilizzo.

- 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 un contributo di ATS e accedere al credito di imposta per le spese sostenute nei mesi di giugno, luglio e agosto 2021.
- È proseguita l'organizzazione per la sanificazione degli uffici, delle sedi dei diversi servizi, dei mezzi di trasporto.
È stato mantenuto un costante aggiornamento dei protocolli di sicurezza dei diversi servizi, a cura della referente interna della sicurezza, in collaborazione con il RSPP e i responsabili dei servizi stessi.

AMMINISTRAZIONE – FINANZA – CONTROLLO - RISORSE UMANE

- La Cooperativa, fino al 30/06/2021 come previsto dalla normativa, ha beneficiato della sospensione delle rate di mutuo.
- È stato rivisto il processo della fatturazione attiva, che ha portato ad una riduzione dei tempi di fatturazione con il conseguente riflesso positivo sulla gestione della liquidità; è in fase di valutazione l'implementazione di un programma per la gestione degli ordini clienti.
- Sono state messe in atto modalità di collaborazione con le segreterie di area che hanno consentito una maggior definizione delle diverse competenze e una migliore fluidità nel passaggio dei dati e delle comunicazioni.
- Nel corso del 2021 la Cooperativa ha usufruito del FIS per coprire i periodi di fermo del servizio di assistenza scolastica dovuto alla chiusura delle scuole indetta dal Governo a marzo 2021. In particolare, la cassa integrazione è stata utilizzata nei mesi di marzo e aprile 2021. La Cooperativa è stata in grado di anticipare ai lavoratori la quota FIS a carico dell'INPS.
- La Cooperativa, a seguito della partecipazione ad un bando di Regione Lombardia, ha goduto di un finanziamento da utilizzare per l'adozione di un piano biennale di Smart Working, con l'obiettivo di incentivare e facilitare tale modalità di lavoro in un'ottica che tenga presente la produttività aziendale, il benessere dei lavoratori e la conciliazione di tempi vita e tempi lavoro. A ottobre 2021 è stato approvato il Regolamento ed è stato dato l'avvio al progetto pilota, con la firma degli accordi individuali con i lavoratori interessati. La modalità di lavoro in smart working era già stata sperimentata durante il lock down ed era proseguita anche successivamente, grazie alle deroghe normative messe in atto dal Governo. Il Regolamento e l'adozione del Progetto consentiranno la gestione dei contratti in smart working anche in caso di revoca delle deroghe in atto.
- A fronte delle importanti interlocuzioni svolte all'interno del sistema cooperativo sul tema dei contratti degli assistenti educatori e su quale fosse la formula migliore contrattuale, anche a seguito delle riflessioni aperte dal contenzioso con ITL, considerata chiusa e non riproponibile la sperimentazione del contratto di flessibilità, supportati dal parere dell'avv. Gandi, si è giunti alla conclusione che la miglior formula possibile di contratto da applicare per i lavoratori impiegati nei servizi di assistenza scolastica fosse quella del part time ciclico verticale. L'ufficio Risorse Umane si è attivato per il lavoro di trasformazione dei contratti: su 205 contratti in essere al 31 maggio 2021 a tempo indeterminato, (di cui 102 contratti part time orizzontale come da CIT del 2013 e 103 contratti con flessibilità) e 57 contratti a tempo determinato la Cooperativa ha provveduto a trasformare tali contratti in contratti di part time ciclico per 88 lavoratori dal 01 giugno e per 122 lavoratori dal 1° luglio.



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

- A novembre 2021 è stato siglato il nuovo Contratto Integrativo Territoriale della Provincia di Bergamo per il triennio 2021/2023 che introduce alcune novità/precisazione del CCNL, con relative scadenze tenute costantemente sotto controllo dalla Responsabile delle Risorse Umane. In particolare, a novembre 2021 la Cooperativa ha provveduto ad erogare la prima tranche di euro 100,00 dovuta a fronte della voce "accordo mitigazione effetto Covid-19" attraverso buona spesa, in conto welfare, al fine di massimizzare l'impatto economico per i lavoratori. Altre due tranches saranno erogate con le competenze di giugno e settembre 2022.
- 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 e successivamente le sospensioni delle udienze nel 2020 dovute alla fase di emergenza sanitaria, nel 2021 si sono tenute udienze nelle quali sono stati ascoltati i testimoni; a dicembre 2021 il Giudice ha sciolto la riserva e ha rinviato la causa per discussione all'udienza del 28 aprile 2022. Si presumeva che la sentenza potesse essere emessa entro la data di approvazione del presente bilancio, ma in data 26 maggio 2022 il giudice ha rinviato l'udienza al 15 settembre 2022. Il bilancio attuale si chiuderà pertanto tenendo conto della valutazione espressa dall'avv. Gandi, che conferma il rischio di soccombenza qualificabile come "possibile".
- A luglio 2021 è stato aperto un contenzioso con una dipendente che ha impugnato il licenziamento avvenuto per superamento del periodo di comporto; la fase giudiziale è tutt'ora in atto.

COLLABORAZIONI:

Si è intensificato il rapporto con il Consorzio RIBES per una riflessione di tipo politico e progettuale. Cooperativa SER.eN.A. partecipa attivamente alle scelte del Consorzio 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 imprenditoriali con cooperative aderenti ad altri consorzi, oltre che tra gli stessi consorzi sociali.

Continua l'interlocuzione con le ACLI ed il confronto sui valori fondativi della Cooperativa SER.e N.A., 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 quali alcuni eventi culturali promossi dalle ACLI ed 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.



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

PROSPETTIVE PER IL FUTURO:

Indichiamo gli obiettivi principali che si ritengono strategici per la Cooperativa, su alcuni dei quali si è iniziato a lavorare durante l'anno 2021 e che proseguono nel 2022:

- ✚ 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 dell'investimento della Cooperativa relativamente a servizi rivolti agli anziani, con particolare attenzione ai servizi diurni, alla residenzialità leggera e all'integrazione tra servizi assistenziali e servizi sanitari;
- ✚ sviluppo di modelli innovativi di lavoro di comunità, tramite i servizi di custodia sociale, con particolare attenzione all'ambito Isola Bergamasca;
- ✚ costituzione e attivazione di un gruppo di lavoro, all'interno del consorzio Ribes, per la preparazione del nuovo bando di coprogettazione dei servizi alla domiciliarità per i silver age (Bergamo e ambito1);
- ✚ consolidamento del lavoro rivolto alla disabilità grave attraverso il Centro Diurno Disabili "Papa Giovanni XXIII" (Cassinone di Seriate) e al CDD Fior di Cristallo (Dalmine) e partecipazione agli incontri provinciali per il ripensamento dei CDD;
- ✚ 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, rivolti a persone adulte con disabilità, in risposta ai bisogni di costruzione del progetto di vita dopo il percorso scolastico. Questi servizi vogliono essere caratterizzati da una dimensione territoriale provinciale, comunitaria, ecologica e vogliono essere diffusi sul territorio. A questo proposito, tra pochi mesi, si aprirà a Botta di Sedrina un servizio diurno per 6/8 persone, all'interno di 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.
- ✚ sviluppare progetti innovativi di orientamento al lavoro per persone con fragilità: estensione del progetto Aspiejob con una caratterizzazione laboratoriale e socio-occupazionale;
- ✚ sviluppare ulteriori progetti relativi all'abitare, ambito di progettazione nuovo per la Cooperativa: stiamo costruendo interlocuzioni con la Cooperativa Alchimia, con la possibilità, tramite il pnnr, di avviare esperienze in appartamento sul comune di Treviolo. Nel 2022 sono state avviate e sono attualmente in corso le prime interlocuzioni con l'Associazione Spazio Autismo per sviluppare alcune riflessioni finalizzate alla costruzione di progetti innovativi sui temi dell'abitare rivolti a persone con autismo di livello II e III;
- ✚ ampliamento del progetto Alfabetta, con il consolidamento dell'area adulti, l'ampliamento dell'offerta per i minori e l'attivazione della stanza "snozelen";



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

- ✚ costruzione di servizi sanitari innovativi, territoriali, di cura, di prossimità, in collaborazione con la Cooperativa Namastè;
- ✚ ampliamento della struttura organizzativa: incremento delle ore di lavoro da dedicare alla selezione del personale, ampliamento delle figure di segreteria nell'area minori, incremento delle ore di responsabilità e coordinamento indiretto all'interno delle due aree;
- ✚ percorso di ri-significazione del senso dell'essere soci e soci-lavoratori, ampliamento della base sociale dei lavoratori, coinvolgimento dei soci e maggiore partecipazione;
- ✚ avviamento, a partire da settembre 2022, di un sistema di welfare per i lavoratori della Cooperativa.

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 2021 i rapporti con le istituzioni e con il personale sono stati improntati al reciproco rispetto e 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 2021 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.e N.A. in materia di gestione dei rischi.

- Rischio di tasso di cambio

Cooperativa SER.e N.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.e N.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.



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

- 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.

SEDI SECONDARIE

La Società non possiede sedi secondarie.

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 società non ha effettuato nell'esercizio 2021 attività di ricerca e sviluppo;
- 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 2021, 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 31.12.2021, per un valore totale da inserire in Bilancio pari a Euro 14.000.=

Gentilissimi,

Vi invitiamo ad approvare il bilancio chiuso al 31.12.2021 e il relativo risultato di esercizio pari a Euro 425.163,00 nonché la destinazione dell'utile così come proposto dal Consiglio di Amministrazione:

- Il 3% dell'utile, pari a euro 12.754,89 al Fondo Mutualistico ai sensi della Legge 59/1992
- Il 30% dell'utile, pari a euro 127.548,90 a Riserva Legale indivisibile L. 904/77.
- La differenza, pari a euro 284.859,21 alla Riserva Straordinaria Legge 904/1977.

Bergamo, 08 giugno 2022

La Presidente

Marcella Giuzzi