



## RELAZIONE SULLA GESTIONE - ANNO 2023

*Carissimi Soci/e,*

la cooperativa Agape, anche nel corso del 2023, si è impegnata con professionalità e dedizione a rispondere alle domande di salute delle cittadine e dei cittadini dell'ambito territoriale di Treviglio – Caravaggio, realizzando così la propria mission di impresa sociale a servizio del benessere psicofisico delle famiglie quale espressione dell'“*impegno pastorale delle Parrocchie del Decanato di Treviglio e della Diocesi di Cremona, nel sostegno alle famiglie e alle persone in condizioni di bisogno*” (Statuto, art.4). Il 2023 è stato un anno eccezionale, per i risultati raggiunti, il numero degli utenti seguiti e delle prestazioni erogate e il consolidamento di nuovi progetti.

La Presidente e il Consiglio esprimono un vivo ringraziamento a tutti gli operatori della cooperativa per la professionalità e la passione espressa nel far fronte ai bisogni degli utenti. Ringrazia altresì le volontarie della Associazione “Centro per la Famiglia” per la generosa opera di sostegno alle attività dei servizi di Agape; una presenza preziosa, volta a testimoniare il valore sempre attuale della gratuità e della solidarietà verso gli altri. La nostra presenza attenta e sensibile verso le famiglie e la nostra apertura al territorio hanno reso la cooperativa un punto di riferimento sicuro e competente, luogo di ascolto autentico e sostegno premuroso.

Dal punto di vista della vita associativa ricordiamo che l'Assemblea dei Soci ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione per il triennio 2023 -2025. Il Consiglio ha confermato la prof.ssa Lingiardi F. Elena quale legale rappresentante e presidente della cooperativa. La sig.ra Corna Agnese è stata nominata vicepresidente.

Il Consiglio ha approvato il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del d.lgs. 231/01 e contestualmente nominato dell'Organismo di Vigilanza nella persona dell'avv. Cristina Ruffoni. Un passo importante al fine di ottimizzare il sistema di controllo, ponendo le condizioni per prevenire possibili reati e comportamenti non etici nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e con tutte le parti interessate.

La cooperativa ha mantenuto il Certificato di Qualità per la “gestione di servizi sociosanitari integrati: consultorio familiare e centro di psicoterapia integrato” (RINA – Certificato n. 22184/10/S-G2 del 7 dicembre 2021) nell'ambito del multisito CSA – COESI (Confcooperative Federsolidarietà Bergamo).

Nella seconda parte dell'anno il Consiglio ha avviato una riflessione circa la possibilità di investire la propria liquidità in attività di valore sociale, etico ed ecologico. A tale scopo ha deciso di aderire al Consorzio CGM Finance che rappresenta il braccio finanziario del gruppo CGM, la più grande rete di imprese sociali in Italia con circa 58 consorzi territoriali e 700 cooperative e imprese sociali.

Al 31.12.2023 i soci 48. La socia e, per molti anni, stimata consigliera della cooperativa, Lucia Galimberti, è defunta nel corso dell'anno. La compagine sociale è così distribuita: n.35 persone giuridiche (di cui n. 1 associazione di solidarietà familiare; n.9 parrocchie del Decanato di Treviglio e n.25 della Zona Pastorale I della Diocesi di Cremona); 11 persone fisiche di cui 3 soci lavoratori, 8 soci operatori. I soci volontari sono 2, iscritti nella apposita sezione del libro soci. Tra le persone fisiche contiamo n. 5 maschi e n. 8 femmine.

Per quanto concerne gli obiettivi di miglioramento ricordiamo che la cooperativa Agape, nel mese di aprile 2022, ha partecipato ed è risultata ammessa al contributo relativo all' *Avviso per la sperimentazione dei Centri per la famiglia ex DGR 5955/2022* (deliberazione ATS n. 491 del 31/05/2022). Il progetto presentato da Agape è denominato *Familyper – Booster relazionale per le famiglie dell'Ambito di Treviglio*. I partners del progetto sono l'Azienda Consortile *Risorsa Sociale Gera d'Adda*, il *Consultorio Familiare di Treviglio dell'ASST Bergamo Ovest*.

Il territorio della Bassa Bergamasca Occidentale (i 18 comuni dell'Ambito di Treviglio) è segnato da un'ampia e capillare offerta di servizi ed interventi a sostegno delle famiglie. L'offerta dei servizi sociali e sociosanitari pubblica è ampia ed articolata. E sono davvero numerose le organizzazioni di volontariato e le imprese sociali che si prendono cura delle fasce più fragili. In questo contesto i partner di progetto hanno riletto le domande del territorio, per offrire risposte originali ed innovative. Non si è ritenuto necessario aprire un nuovo servizio a favore delle famiglie. Si è deciso viceversa di elaborare un meta-servizio di ascolto, orientamento e collegamento, capace di connettere e far dialogare i numerosi e competenti servizi ed interventi già in essere, offerti dal pubblico e dal privato sociale. L'idea progettuale alla base del partenariato mira quindi a rafforzare la collaborazione tra i Consultori Familiari pubblici e privati del territorio.



La presenza dell'Azienda Consortile è intesa con un ruolo di coordinamento tra i servizi sociali promossi dai Comuni dell'ambito e il sistema socio-sanitario. Tra i consultori pubblico e privato e Risorsa Sociale è presente una collaborazione su diversi ambiti quali la fascia 0-6 o il Servizio "Parole Giovani" ideato per rispondere ai bisogni di supporto psicologico dei più giovani. I tre partner sono già in parte complementari per i servizi che offrono alle famiglie. Il progetto Familyper mira a rendere strutturale quanto già in essere e ad integrare maggiormente i servizi offerti dai Consultori Familiari e dai Comuni dell'Ambito per e con le famiglie.

Queste le azioni messe in campo:

- Istituzione del Tavolo di coordinamento e della équipe operativa
- Elaborazione della piattaforma informatica del progetto (sito, social, logo)
- Raccolta, elaborazione, messa in rete del materiale informativo dei soggetti aderenti alla rete per le famiglie.
- Formazione operatori psicosociali e sociosanitari dell'Ambito
- Evento di inaugurazione e apertura del nuovo servizio "Familyper" – apertura sportello alla utenza
- Attività di informazione e orientamento dello sportello
- Giornata della famiglia
- Valutazione dei risultati e riprogettazione del servizio

In linea di massima possiamo affermare che, pur in presenza di cambiamenti di alcune figure di riferimento istituzionale avvenuti verso la fine dell'anno, il progetto ha proseguito il percorso tracciato implementando il sito, la accoglienza dell'utenza e offrendo agli operatori sociosanitari dell'ambito momenti di formazione significati ed efficaci.

Quanto realizzato fino ad oggi continua a rappresentare, a nostro avviso, una novità importante per il territorio della pianura occidentale. E' necessario intensificare il piano di informazione e comunicazione verso i servizi e le famiglie in generale, affinché sito e sportello vengano effettivamente utilizzati come bussola per orientarsi nella costruzione delle risposte ai propri bisogni sociali, sociosanitari, educativi e di cura. L'esperienza rimane positiva. Lascia intravedere la possibilità – a determinate condizioni – di costruire realmente la integrazione tra servizi. Nessun osservatorio locale è in grado, quanto Familyper, di rappresentare uno sguardo così completo e onnicomprensivo dei servizi che il territorio dell'Ambito è in grado di esprimere. Un patrimonio di dati e di conoscenza straordinario. Qualcosa di più e di diverso di una banca dati, piuttosto la condizione per costruire reali collaborazioni e sinergie a sostegno dei compiti di sviluppo di tutte le famiglie e dei loro componenti, specie quelli più fragili.

Per le ragioni esposte anche il 2024 avrà come obiettivo: **Lo sviluppo del centro per le famiglie dell'ambito di Treviglio.** La nuova pianificazione verrà elaborata sulla base della DGR 1507 del 13.12.2023 e dei decreti attuati. L'aggiornamento delle Linee guida per la sperimentazione dei centri per la famiglia (DGR 1507/2023) costituisce una novità importante nel riorientare l'azione e definire il futuro del progetto in atto. Il modello organizzativo e gestionale spinge i centri per le famiglie verso una sempre maggiore identificazione come unità di offerta specifica e indipendente e verso l'attuazione del proprio ruolo sociale, di prevenzione e orientamento delle famiglie del territorio. Su queste indicazioni sarà necessario confrontarsi nei prossimi mesi per comprendere meglio l'orientamento da dare al progetto e come fare sì che il "centro famiglia" nato dal progetto Familyper diventi un punto di riferimento stabile, propositivo e funzionale per le famiglie dell'ambito di Treviglio. Intanto si è ritenuto più utile ed efficace modificare in parte il nome del progetto, inserendo la dizione "centro famiglia", passando quindi da Familyper – Booster relazionale per le famiglie dell'ambito di Treviglio a **Familyper: il centro famiglia dell'ambito di Treviglio.**

La Cooperativa adotta dal 2008 il Sistema di Gestione della Qualità SGQ (Multisito CSA-COESI); le verifiche e le visite degli Enti di Vigilanza preposti (ATS di Bergamo) e di Certificazione (RINA - CSA COESI Bergamo) hanno permesso di monitorare e migliorare costantemente i processi di erogazione dei servizi. Per una descrizione puntuale delle attività si rimanda al *Riesame della Direzione per l'anno 2023 e al Bilancio Sociale 2023*. Qui si evidenziano in sintesi i risultati raggiunti e le criticità.



## 1. L'attività dei Consulenti familiari e del Centro di Psicoterapia

### Area Sanitaria

All'area sanitaria afferiscono le attività svolte negli ambulatori ostetrico-ginecologici dei consultori di Treviglio e Caravaggio. Il servizio è reso in prevalenza al mattino. Le prestazioni totali – oltre 9.000 - registrano un calo sensibile rispetto all'anno precedente (-7.7%). Nella seconda parte del 2023 abbiamo avuto una diminuzione delle ginecologhe presenti, per diverse ragioni. E' evidente la difficoltà a reperire e stabilizzare personale sanitario per queste mansioni.

Da maggio 2020 è attivo l'ambulatorio di senologia, condotto da un medico chirurgo specializzato in oncologia. Vi si effettuano visite senologiche, visita e diagnosi precoce oncologica, eco mammaria bilaterale. Nel corso del 2023 si sono effettuate 85 visite ed ecografie.

### Area Percorso Nascita

Nel 2023 si conferma con un lieve rialzo il volume produttivo dell'Area Nascita, con la realizzazione di tutti i gruppi programmati. Da maggio in poi abbiamo gradualmente riportato tutti i corsi in presenza, allestito i nostri ambienti nella stessa modalità pre Covid e riportato l'accesso al gruppo di sostegno allattamento e auto-mutuo-aiuto

ATTIVITÀ AREA NASCITA		2021	2022	2023			
				CARAVAGGIO	TREVIGLIO	TOTALE	
PREPARAZIONE AL PARTO	Posizioni e Tecniche di Rilassamento	6 CORSI 24 IGU	8 CORSI 32 IGU	3 CORSI 12 IGU	4 CORSI 16 IGU	7 CORSI 28 IGU	↓
	Gestione del dolore	3 CORSI 9 IGU	2 CORSI 4 IGU	1 CORSO 2 IGU	2 CORSI 4 IGU	3 CORSI 6 IGU	↑
Ginnastica Post Parto		5 corsi 20 IGU	2 CORSI 8 IGU	2 CORSO 8 IGU	3 CORSO 12 IGU	5 CORSI 20 IGU	↑
Rieducazione Pavimento Pelvico		5 CORSI 18 IGU	8 CORSI 32 IGU	4 CORSI 16 IGU	3 CORSI 12 IGU	7 CORSI 28 IGU	↓
Massaggio Infantile		8 CORSI 40 IGU	9 CORSI 45 IGU	3 CORSI 15 IGU	6 CORSI 30 IGU	9 CORSI 45 IGU	↑
Tappe evolutive		6 IGU	5 IGU	2 IGU	3 IGU	5 IGU	↑
Distacco		4 IGU	5 IGU	2 IGU	3 IGU	5 IGU	↑
Svezramento		6 IGU	7 IGU	5 IGU	5 IGU	10 IGU	↑
Il sonno e il pianto		6 IGU	5 IGU	3 IGU	3 IGU	6 IGU	↑
Portare i bimbi in fascia		6 CORSI 2 INCONTRI A TEMA 20 IGU	13 IGU	2 INCONTRI A TEMA 4 CORSI 13 IGU	3 INCONTRI A TEMA 2 CORSI 15 IGU	5 INCONTRI A TEMA 6 CORSI 28 IGU	↑
Spazio mamma/bambino		137 IGU	132 IGU	47 IGU	87 IGU	134	↑
IGU TOTALI		290 IGU 33 CORSI 162 INCONTRI A TEMA	286 IGU 29 CORSI 167 INCONTRI A TEMA	125 IGU 17 CORSI 61 INCONTRI A TEMA	190 IGU: 20 CORSI 104 INCONTRI A TEMA	315 IGU: 37 CORSI 165 INCONTRI A TEMA	↑
Primo Colloquio Ostetrico presa in carico della Gravidanza		335	261	121	173	294	↑
Corsi di Accompagnamento alla Nascita (CAN) – N. UTENTI		116	102	69	48	117	↑
Numero Visite domiciliari (post parto)		293	162	66	49	115	↓
PRESTAZIONI TOTALI:		1034	811	381	460	841	↑

(Spazio Mamma e Bambino) senza prenotazione. In generale possiamo osservare che anche per il 2023 abbiamo visto realizzarsi quasi per intero la programmazione, anche se c'è stata una lieve contrazione del numero di prestazioni. Questo è vero in particolare se si osservano le visite domiciliari: registriamo infatti una diminuzione di 130 prestazioni.

**Area Psicosociale...**

TOTALE PRESTAZIONI AREA PSICOSOCIALE	2109	2020	2021	2022	2023
CONSULTORIO DI TREVIGLIO	4082	3732	4232	4039	4417
CONSULTORIO DI CARAVAGGIO	1938	2020	1875	2058	2418
<b>TOTALE</b>	6031	5752	6107	6097	<b>6835</b>

**Area psico-sociale adulti.** L'équipe è composta da 10 psicologi-psicoterapeuti, 1 psico-pedagoga /mediatore familiare, 1 assistente sociale /mediatrice familiare e 1 consulente etico e 5 tirocinanti di specialità. Nel corso del 2023 è stato mantenuto il lavoro di équipe e supervisione mensile per i tirocinanti delle scuole di specializzazione, che si sono integrati nell'équipe multidisciplinare e hanno consentito di ampliare l'offerta di percorsi di sostegno, accorciando i tempi di attesa per l'utenza.

Anche nel corso di quest'anno è stato possibile osservare un notevole incremento delle richieste in entrata, che ha più volte reso necessaria la sospensione dei colloqui di accoglienza per non andare oltre ai 30 gg di attesa dal primo contatto telefonico. Questo dato sicuramente apre la necessità di una riflessione rispetto all'organizzazione della funzione filtro, attraverso un lavoro di revisione dei dati delle accoglienze, raccolti attraverso il form strutturato a fine 2022. Come si può osservare dai dati il Consultorio di Caravaggio ha di fatto svolto 360 prestazioni in più dello scorso anno.

Gli esiti degli interventi registrano una valutazione positiva nel 78% % dei casi (per il raggiungimento completo obiettivi o perché è stato fatto un invio in linea con gli obiettivi stabiliti). L'esito negativo è dato soprattutto dal fatto che l'utente non porta a termine il percorso.

**Area psico-sociale minori.** L'équipe dell'Area Psicosociale è composta attualmente da 8 psicologi-psicoterapeuti, 1 assistente sociale, 4 specializzandi in psicoterapia e 1 tirocinante del corso di Laurea in Psicologia. Le ore di budget vengono assegnate ad ogni operatore all'inizio dell'anno e sono rimaste sostanzialmente invariate. Le ore di équipe sono rimaste invariate rispetto allo scorso anno, per un totale di 40 ore, svolte a cadenza quindicinale. Gli specializzandi, oltre alla possibilità di partecipare alle équipe, hanno uno spazio mensile di due ore dedicato alla supervisione dei casi che hanno in carico.

Parallelamente all'attività clinica, nel corso dell'anno è proseguita l'attività di prima accoglienza tramite colloqui telefonici e successivamente primi colloqui in presenza, da parte dell'Assistente sociale. In entrambi i versanti della presa in carico dell'utenza viene registrato un aumento della complessità delle situazioni rispetto alle quali viene valutata o avviata la presa in carico (ad es. problematiche linguistiche che si sovrappongono a fatiche di apprendimento; disagio emotivo in adolescenza che sconfinava in condotte autolesive o comunque legate al corpo; difficoltà relazionali in infanzia e adolescenza acute da ritiro sociale, scarsa stimolazione familiare, rifugio nel mondo online, ecc.).

In termini numerici, di seguito ci sono alcuni dati relativi all'attività dell'Area minori relativi all'anno 2023:

- Prestazioni totali: 2440
- Pazienti totali: 637
- Genitori presi in carico: 366
- Prestazioni rivolte a genitori: 1125
- Minori presi in carico: 271
- Prestazioni rivolte a minori: 1304

Fasce d'età

- 0-5: nessun minore preso in carico
- 6-10: 63 minori in carico, 321 prestazioni
- 11-13: 78 minori in carico, 365 prestazioni
- 14-17: 130 minori in carico, 618 prestazioni

**Area Formazione**

Programmi educazione alla salute						
Percorsi di educazione alla affettività e sessualità						
	CF Treviglio		CF Caravaggio		Totale	
Anno	Corsi	Utenti	Corsi	Utenti	Corsi	Utenti
2019	131	2795	113	2208	244	5003
2020	86	2001	97	1992	183	3993
2021	110	2263	110	2197	220	4460
2022	127	2747	129	2582	256	5329
2023	103	2137	96	2080	199	4217

Lavorano nell'area formazione 7 operatori (psicologi e psicopedagogisti). L'équipe è uniforme rispetto a titoli e competenze per operare nell'ambito dell'educazione affettiva e sessuale. L'équipe ha mantenuto una partecipazione costante e attiva durante gli incontri mensili, ha mostrato una grande motivazione nel confronto con stimoli nuovi, tesi ad incontrare maggiormente le esigenze educative emergenti, raggiungendo un ottimo grado di collaborazione reciproca (attraverso momenti di autoformazione e confronto per aggiornare e

rivedere le proposte formative ad alunni, genitori, insegnanti, educatori). Nel 2023 i percorsi formativi hanno coinvolto oltre 4.200 tra alunni. Afferiscono a quest'area diversi incontri di gruppo rivolti a genitori su tematiche quali: la separazione, i figli e la rete, la adolescenza, la sessualità, l'educazione delle emozioni, lo sviluppo dei bambini da zero e sei anni.

**Centro di Psicoterapia Integrato**

Nel 2023 i nuovi pazienti sono stati 945, rispetto ai 391 dello scorso anno (+58.6%). Un incremento straordinario, che evidenzia il crescente apprezzamento e la fiducia delle famiglie per la qualità del servizio. Circa 7.500 le prestazioni rese (+18%).

Centro privato anno	nuovi utenti	variazione utenti	prestazioni	variazione prestazioni	% variazione prestazioni
2017	212	1	3523	483	15.88
2018	278	66	4026	503	12.05
2019	293	15	4721	695	14.72
2020	292	-1	3662	-1059	-22.5%
2021	361	69	5310	1648	31,0%
2022	391	30	6136	826	13.4%
2023	945	554	7500	1364	41%

È proseguito il progetto relativo ai minori con certificazione di **DSA** (Disturbi Specifici dell'Apprendimento) e che necessitano un **aiuto extrascolastico**. Siamo riusciti a rispondere al bisogno di tutte le famiglie che lo hanno richiesto, sia nel corso dell'anno scolastico che nel periodo estivo. Oltre a discutere i casi in équipe, sono state impiegate n. ore 72 di mini équipe per la gestione integrata dei casi.

Per quanto riguarda la valutazione della efficacia degli interventi a favore di minori si registra il raggiungimento completo / parziale degli obiettivi nel 88% delle situazioni seguite. Nell'area adulti i dati relativi alla verifica del trattamento rilevano come si sia raggiunta da parte dell'utente una maggiore presa di consapevolezza della problematica soggettiva: circa il 73% delle problematiche risultano risolte o diminuite, generando un maggior benessere percepito, una migliore capacità nel gestire le emozioni, favorendo una migliore capacità di adattamento.

La cooperativa ha attivato un **Fondo di Solidarietà Familiare** per sostenere le famiglie in condizioni di disagio sociale ed economico che richiedono interventi presso il centro privato. Le richieste sono in continuo aumento. Nel corso dell'anno 2023 sono stati erogati complessivamente € 7.117,00 a 18 nuclei familiari per interventi principalmente di logopedia e psicomotricità.

**Il progetto "Parole Giovani": lo Spazio Adolescenti e Giovani**

Il progetto "Parole giovani", nato nell'aprile del 2019 dalla collaborazione tra l'Azienda speciale consortile Risorsa Sociale Gera d'Adda e la Cooperativa Agape, è stato prorogato da Risorsa Sociale fino al 2025. L'assidua collaborazione con gli inviati, tra cui i Servizi interni a Risorsa sociale, la NPI di Verdello, i diversi istituti scolastici del territorio, e un disagio crescente nelle famiglie e negli adolescenti hanno comportato un aumento delle domande di consultazione. Nell'anno solare 2023 sono state aperte circa 70 cartelle, con un aumento rispetto all'anno precedente. L'utenza del Servizio **Parole giovani** è composta principalmente da ragazze o giovani donne. Molti utenti sono stati inviati dal Consultorio Agape e dal Servizio Tutela dell'Ambito, gestito da Risorsa Sociale. La maggior parte dell'utenza arriva dal Comune di Treviglio.



### **Il progetto "Familyper"**

Il progetto – finanziato da Regione Lombardia per la sperimentazione per i Centri Famiglia - nasce dalla collaborazione tra l'Azienda Consortile Risorsa Sociale Gera d'Adda, il Consultorio Familiare dell'ASST Bergamo Ovest-Treviglio e la Cooperativa Agape, in qualità di capofila. Da segnalare in particolare nel 2023 tre azioni:

#### **1. Elaborazione e messa in rete piattaforma informatica**

Il sito [www.familyper.it](http://www.familyper.it); è attivo da giugno 2023. Il sito è stato ulteriormente potenziato, schedando anche i servizi relativi alle aree disabilità, adulti e terza età. Al 31.12.2023 sono stati schedati e pubblicati n. 558 servizi del territorio (erano 350 al 31.8.23) e pubblicati n. 456 eventi. Nella tabella a lato sono illustrati i dati statistici del periodo. La pagina Facebook ha avuto circa 1700 visite (su un numero di visite totali anno 2023 di 2164). Nell'ambito della équipe di coordinamento si è ritenuto di promuovere due momenti interni di formazione alla comunicazione social con la dott.ssa Maddalena Bianchetti, esperta in comunicazione social.

**2. Formazione operatori:** percorso di formazione per operatori sul tema della identità sessuale le sue dimensioni e l'evoluzione storica, che ha coinvolto n. 71 operatori, di cui psicologi / psicoterapeuti n. 49; assistenti sociali n. 17; medici n. 2; altri 3.; percorso di formazione per operatrici della prima infanzia: *Nati per la Musica (NpM)* a cui hanno preso parte una ventina di operatrici dei nidi ed educatrici delle diverse realtà pubbliche e private del territorio.

**3. Giornata della famiglia** che si è svolta sabato 23 settembre 2023 ed ha avuto come tema: *Con le famiglie. La comunità e i suoi servizi per il supporto alle competenze genitoriali*. Una giornata molto partecipata, in linea con gli obiettivi di *familyper*, in quanto ha messo al centro la comunità e i suoi servizi nel sostegno alle competenze genitoriali nei primi anni di vita dei bambini.

### **2. Risorse Umane e Formazione**

Ogni anno viene elaborato il Piano della Formazione. Sono ripresi i percorsi annuali di formazione rivolti alle diverse équipes dei servizi, accreditati ECM. Si sono inoltre realizzati diversi interventi, tra i quali ricordiamo in particolare: *La resistenza Non Violenta - Nuova Autorità*, dr. D. Piacentini, D. Leveni, rivolto operatori coop Agape e dei CF pubblici e Risorsa Sociale; *Allarga lo spazio della tua tenda - Convegno sinodale*, Confederazione nazionale dei CF di ispirazione cristiana, Roma, 15-16 aprile 2023; *Con le famiglie. La comunità e i suoi servizi per il supporto delle competenze genitoriali – I primi mille giorni*, dr. G. Tamburlini e Alushaj- Convegno promosso e sostenuto dal progetto Familyper, 23 settembre 2023; *Identità di genere e orientamento sessuale: i consultori si interrogano*, Confederazione nazionale dei CF di ispirazione cristiana, Roma, 23-24 ottobre 2023; *Management dell'impresa sociale – Corso di alta formazione per direttori*, Università di Bergamo – CSA COESI, settembre 2023-maggio 2024, al quale hanno preso parte il vicedirettore e la responsabile amministrativa della cooperativa.

### **3. I portatori di interesse**

#### **Gli operatori**

La gestione e organizzazione dei servizi, il collegamento con il Consiglio di Amministrazione, con la federazione regionale e nazionale e gli enti del territorio sono curati da un direttore ed un vicedirettore, confermati dal Consiglio di Amministrazione in sede di rinnovo delle cariche a maggio 2023.

Nel corso del 2023 hanno prestato la loro collaborazione presso i servizi di Agape n. 92 operatori; di questi 6 hanno cessato il servizio; 9 hanno iniziato la loro collaborazione.

Il lavoro degli operatori a diverso titolo presenti in Agape è pari a 22,5 tempi pieni. Gli operatori maschi rappresentano il 20% del totale; 80% sono di sesso femminile.

OPERATORI AGAPE 2023	N.	Unità operativa
Direttore/Vicedirettore	2	COOPERATIVA
Consulente etico	1	COOPERATIVA
Amministrazione	2	COOPERATIVA
Segreteria	5	COOPERATIVA
Psicologo - psicoterapeuta	48	CONSULTORIO + CPI
Medico Ginecologo	11	CONSULTORIO
Ostetrica	3	CONSULTORIO
Psichiatra	3	C.P.I.
Neuropsichiatra Infantile	5	CONSULTORIO + CPI
Infermiera Professionale	3	CONSULTORIO
Logopedista	4	C.P.I.
Psicomotricista	2	C.P.I.
Assistente sociale	1	CONSULTORIO
Educatore professionale /Pedagogista	2	CONSULTORIO+CPI



Degli operatori impiegati 8 sono socio- lavoratori / dipendenti della Cooperativa, che applica il CCNL delle Cooperative sociali; 4 volontari; gli altri a libera professione. I tirocinanti di specialità sono una decina. L'età media degli operatori è sotto i 40 anni. Gli operatori con laurea o specializzazione in ambito sanitario o sociosanitario rappresentano oltre il 95% del totale.

Sono proseguite le esperienze dei **tirocinanti di specializzazione** e post-lauream in psicologia / psicoterapia. Sono attive convenzioni con le seguenti Scuole di Specializzazione: CSTG Centro Studi Terapia Gestalt – Milano; ISeRDIP Istituto per lo studio e la Ricerca sui Disturbi Psicici – Milano; Istituto freudiano Milano – Roma; Sono attive inoltre le convenzioni per i tirocini post-lauream in psicologia con diverse Università.

L'Associazione "Centro per la Famiglia" ONLUS ha messo a disposizione della Cooperativa n. 24 volontarie: alcune con funzioni di segreteria e accoglienza dell'utenza, altri professionisti in ambito sanitario. 14 operano al CF di Caravaggio; 9 al CF di Treviglio; 3 al Centro Privato.

Per quanto riguarda la **soddisfazione degli operatori**, a novembre abbiamo invitato tutti gli operatori a compilare il questionario on line. Hanno risposto n. 42 operatori su 80. La media della soddisfazione rimane alta 8, 7:10 (8, 4:10,00 lo scorso anno). Le domande 3 e 4 ricevono un punteggio vicino a 9:10, evidenziando una chiara percezione del ruolo e uno svolgimento dell'attività adeguato alle capacità e al ruolo ricoperti. Anche le altre tematiche poste raggiungono livelli di soddisfazione molto positivi. La domanda finale "Sei soddisfatto di lavorare per la Coop. Agape?" ha ottenuto un punteggio di 8, 95:10.00 (era 8, 7:10,00 lo scorso anno).

### Gli utenti

Il numero degli utenti che nel 2023 hanno ricevuto una o più prestazioni presso i servizi di Agape sono stati 10.905. I partecipanti ai percorsi di educazione alla salute sono diminuiti a causa di una nuova modalità di conteggio introdotta per far fronte alle richieste regionali. Superano in ogni caso i 2000 utenti per consultorio, come previsto dalla DGR 6131/2017 e s.m.i. che regola i flussi consultoriali. Anche il numero degli utenti dei consultori (in regime consultoriale e in solvenza) rimane sostanzialmente invariato rispetto al 2022 (-1.4%). Il dato più significativo è il deciso e impreveduto aumento degli utenti del Centro privato, quasi raddoppiato (+ 49,2%).

L'80% dell'utenza proviene dalle parrocchie socie della Cooperativa: dal Decanato di Treviglio (38%) e dalla Zona pastorale I della Diocesi di Cremona (42%); il 20% da altri comuni limitrofi.

UTENTI SERVIZI AGAPE 2023								
	2020		2021		2022		2023	
	Accesso diretto	Accesso indiretto	Accesso diretto	Accesso indiretto	Accesso diretto	Accesso indiretto	Accesso diretto	Accesso indiretto
<b>CF Treviglio</b>	3.047	2.001	3193	2263	3255	<b>2747</b>	<b>3.407</b>	<b>2.137</b>
<b>CF Caravaggio</b>	1.959	1.922	2196	2197	2313	<b>2582</b>	<b>2.083</b>	<b>2.080</b>
<b>Centro Privato</b>	345		446		608		<b>1.198</b>	
<b>Totale</b>	5.351	3.923	5835	4460	6176	<b>5.329</b>	<b>6.688</b>	<b>4.217</b>
<b>Totale generale</b>	9.274		10.169		11.505		<b>10.905</b>	

Sono stati inoltre analizzati i questionari raccolti nell'anno che esprimevano la soddisfazione degli utenti dei consultori di Treviglio e Caravaggio.

Per l'Area Sanitaria (463 questionari) i punteggi sono risultati MOLTO positivi quanto all' *accoglienza ricevuta* (90%) e alla *professionalità* (89%), mentre la soddisfazione rispetto ai *tempi di attesa* registra un leggero decremento rispetto allo scorso anno (69%). Anche per l'Area Psico-Sociale (26 questionari) i risultati sono stati MOLTO positivi rispetto all'*accoglienza ricevuta* (78%) e la *professionalità* (96%); rispetto ai *tempi di attesa* la soddisfazione registra un lusinghiero 74%.

Anche la soddisfazione degli utenti del CPI è apprezzabile; la voce MOLTO ottenuto i seguenti risultati: ACCOGLIENZA: 69%; TEMPI DI ATTESA: 77%; ACCOGLIENZA: 74%; LINGUAGGIO CHIARO: 60%; SODDISFAZIONE RISULTATI 87%; ACCOMPAGNAMENTO INVIO: 60%; UN CENTRO DA CONSIGLIARE ? : 87%.

Area formazione. Sono stati somministrati i questionari di gradimento agli alunni e agli insegnanti delle Scuole del distretto di Treviglio e Caravaggio che hanno partecipato ai percorsi di Educazione Sessuale e Relazionale Affettiva. Positivo il gradimento complessivo.



Ecco le medie generali:

- alunni della Scuola Primaria 4,5:5
- insegnanti della Scuola Primaria 4,9:5
- alunni della Scuola Secondaria di I grado 4,2:5
- alunni della Scuola Secondaria di II grado 4,2:5
- Percorsi di sostegno alla genitorialità 4,8:5

Per l'area nascita la media dei questionari di soddisfazione raccolti per i Corsi di accompagnamento alla Nascita: Diurno (Caravaggio 4,2:5; Treviglio 4,3:5) e serale (Caravaggio 4,9:5; Treviglio 4,8:5).

#### **4. Opportunità di miglioramento 2023**

##### **1. Il sistema cooperativa**

- Implementazione D.Lgs. 231/01 – formazione operatori.
- Stabilizzazione della figura del webmaster, presente il lunedì mattina per curare la comunicazione sul sito, i social ed in particolare il progetto Familyper.
- Avviare una riflessione interna circa i rapporti di collaborazione tra la cooperativa Agape e la Associazione "Centro per la Famiglia": spazio gioco, volontari, 5x1000 ecc.
- Potenziamento della rete internet del consultorio di Caravaggio.

##### **2. Area Sanitaria – Nascita - Azioni di miglioramento**

- Potenziamento presenza ginecologi
- Rafforzamento gestione gravidanza da parte della ostetrica BRO.
- Attenzione al nuovo modello organizzativo dei CF sulla base della DGR 1141/2023 e delle Regole di Sistema 2024

##### **3. Area Psicosociale - Azioni di miglioramento**

- Potenziamento dell'utilizzo programma di agenda e rendicontazione in uso a tutti gli operatori delle aree psicosociali (Programma Soldanella); implementazione del nuovo programma regionale SICOF.
- Manutenzione dei sistemi informatici, del sito, dei social.
- Valorizzare presenza tirocinanti di specialità.
- Proseguire con gli incontri di conoscenza e ricerca di rapporti di collaborazione con Dipartimento Psichiatria / UONPIA / Casa di Comunità / Risorsa Sociale.
- Prosecuzione della collaborazione e della definizione delle linee operative di collaborazione e schede operative UONPIA e Servizio Tutela di Ambito.

##### **4. Area Formazione - Azioni di miglioramento**

- Sviluppo della collaborazione con enti locali sulle azioni formative previste dal progetto "Adolescenti: che fare?"
- Realizzare le azioni formative previste dal progetto Familyper.
- Implementazione dei Programmi Life Skills Training, Unplugged ed Educazione tra Pari nel setting scolastico in accordo con ATS Bergamo e i consultori della Fondazione diocesana *Angelo Custode* di Bergamo.

##### **5. Centro di Psicoterapia - Azioni di miglioramento**

- Individuazione e inserimento del nuovo coordinatore del servizio.
- Inserimento della nuova segretaria del servizio.
- Valorizzazione della presenza tirocinanti di specialità attraverso la *terapia individuale a prezzi calmieri*, offerta da tirocinanti di specializzazione 3° e 4° anno.





## **5. Il lavoro di rete**

E' proseguita la collaborazione con l'Associazione "Centro per la Famiglia" ONLUS per l'area del volontariato presso i servizi di Agape. E' ripresa l'attività dello Spazio Gioco nei locali attigui al consultorio di Treviglio.

Il progetto Familyper ha intensificato le collaborazioni con molti enti del territorio. Verso i partner di progetto: ASST Bergamo Ovest e Risorsa Sociale; il Comune di Treviglio che ha avviato un Tavolo Adolescenti a cui partecipa regolarmente anche la cooperativa Agape.

Sono proseguiti i progetti sociali in atto: il progetto regionale *Bullout*; la partecipazione bando Fe.L.Ce.A.F. *Superkalifragilisti*; la collaborazione con la Azienda di Formazione della Provincia di Bergamo. E' proseguita la collaborazione con l'*Azienda Consortile Risorsa Sociale* dell'Ambito di Treviglio anche sulla gestione del servizio "Parole Giovani". Buoni e fruttuosi i rapporti con i Servizi Sociali Territoriali e con l'ASST BG Ovest: Consultorio familiare pubblico di Treviglio; U.O di Ostetricia e Ginecologia; U.O. di Anatomia Patologica; U.O.N.P.I.A. - Polo Territoriale di Verdello. Anche la collaborazione con ATS Bergamo si è ulteriormente rafforzata.

Significativo il contributo della Cooperativa alla esperienza associativa dei consultori lombardi di ispirazione cristiana. Nel gennaio 2024 il Direttore è stato eletto nel Consiglio Direttivo della Confederazione Nazionale dei Consultori di Ispirazione Cristiana (CFC). Su nomina dei Vescovi Lombardi ricopre inoltre l'incarico di Consulente Ecclesiastico della *Federazione dei Consultori Lombardi di Ispirazione Cristiana (Fe.L.Ce.A.F.)*. La Cooperativa, tramite la Federazione regionale, partecipa alla Confederazione Nazionale dei Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana (CFC- Roma), sostenuta dalla Conferenza Episcopale Italiana.

## **6. Obiettivo di miglioramento 2024: nuovo modello dei Centri Famiglia**

Anche il 2024 avrà come obiettivo: ***Lo sviluppo del centro per le famiglie dell'ambito di Treviglio***. La nuova pianificazione verrà elaborata sulla base della DGR 1507 del 13.12.2023 e dei successivi decreti attuativi. L'aggiornamento delle Linee guida per la sperimentazione dei centri per la famiglia (DGR 1507/2023) costituisce una novità importante nel riorientare l'azione e definire il futuro del progetto in atto. Il nuovo modello organizzativo e gestionale spinge i centri per le famiglie verso una sempre maggiore identificazione come unità di offerta specifica e indipendente e verso l'attuazione del proprio ruolo sociale, di prevenzione e orientamento delle famiglie del territorio. Su queste indicazioni sarà necessario confrontarsi nei prossimi mesi con i partner per comprendere meglio l'orientamento da dare al progetto e come fare sì che il "centro famiglia" nato dal progetto Familyper diventi un punto di riferimento stabile, propositivo e funzionale per le famiglie dell'ambito di Treviglio. Intanto si è ritenuto più utile ed efficace modificare in parte il nome del progetto, inserendo la dizione "centro famiglia", passando quindi da Familyper – Booster relazionale per le famiglie dell'ambito di Treviglio a **Familyper: il centro famiglia dell'ambito di Treviglio**.

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

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

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



Ai sensi dell'art. 2427, comma 1 numero 22-septies del Codice Civile, rispetto alla destinazione dell'utile pari a **€ 11.855,90** il Consiglio di Amministrazione formula la seguente proposta:

- versamento del 3% dell'utile, pari a **€ 355,68** ai fondi Mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione ai sensi dell'art.11 della Legge 59/92;
- versamento del 30% dell'utile, pari ad **€ 3.556,77** a Riserva Legale indivisibile L.904/77;
- la parte residua dell'utile, pari **€ 7.943,45** a Riserva straordinaria indivisibile art.12 L. 904/77.

Sulla scorta delle indicazioni che sono state fornite, Vi invitiamo ad approvare il bilancio chiuso al 31.12.2023 e la proposta di destinazione dell'utile sopra indicata. Si rimane a disposizione per fornire in Assemblea i chiarimenti e le informazioni che si rendessero necessarie.

*Treviglio, 21 marzo 2024*

*Per il Consiglio di Amministrazione*

Lingiardi F. Elena – Presidente