

2022

**UN ANNO TRA CONNESSIONI,
ACCOGLIENZA E FARE POSTO**

BILANCIO SOCIALE 2022



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

INDICE

INTRODUZIONE	05
METODOLOGIA DI REDAZIONE	08
MISSION E VISION	09
TABELLA DI INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	09
ORGANIGRAMMA	10
IL CDA, L'ASSEMBLEA SOCI, LA BASE SOCIALE: ORGANISMI E PARTECIPAZIONE	14
I LAVORATORI	16
ENTI LOCALI E PARTNER	18
OBIETTIVI, ATTIVITÀ E TESTIMONIANZE	22
Area minori	25
Area adulti	28
Area gestionale	32
FORMAZIONE	36
SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA	38
CONCLUSIONI	42



INTRODUZIONE

A CURA DELLA PRESIDENTE MARCELLA GIAZZI

**“Io vedo che, quando allargo le braccia i muri cadono.
Accoglienza vuol dire costruire ponti e non muri”**

Don Andrea Gallo

Grazie.

Con questa semplice ma importante parola vogliamo aprire il nostro bilancio sociale per l'anno 2022.

Grazie, per tutto il lavoro svolto quest'anno, al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale, ai Responsabili dell'Area Gestionale, dell'Area Minori, dell'Area Adulti, ai responsabili dei nostri servizi e ai coordinatori, al personale amministrativo e a tutti gli operatori che quotidianamente lavorano con le persone che ci sono state affidate. È grazie al costante e quotidiano impegno che siamo riusciti a svolgere il nostro compito, a mantenere il più possibile la qualità dei servizi, a prenderci cura delle persone che incontriamo ogni giorno, a conseguire buoni risultati di esercizio e a sviluppare nuovi servizi e progettualità con i territori.

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

Come il 2021, diversi elementi hanno contribuito a fare del 2022 un anno complicato e impegnativo.

In tema sicurezza, nonostante lo stato di pandemia covid sia stato più contenuto rispetto agli anni precedenti, in tutti i servizi,

in particolare in quelli socio-sanitari, è stata mantenuta alta l'attenzione alla sicurezza, ai protocolli e all'allineamento con le normative vigenti.

Durante tutto il corso dell'anno si è manifestata una forte difficoltà relativa al **reperimento di risorse umane, in particolare di quelle educative e sanitarie**, qualificate soprattutto per lavorare con la disabilità e con le persone anziane. È stato costante il turnover delle figure infermieristiche e di quelle educative e assistenziali (ASA, OSS). I motivi di tale situazione sono molteplici: il drenaggio di figure professionali verso il pubblico, le condizioni contrattuali del pubblico più attrattive rispetto al Terzo Settore, lo scollamento tra i percorsi universitari e la realtà delle richieste del mercato del lavoro, un sistema di accreditamento e di welfare che diventa sempre più voucherizzato, precario e poco integrato con il sociale, che acuisce il senso di precarietà dei lavoratori.

La delicata **situazione geo-politico-economica**, dovuta alla guerra in Ucraina, scoppiata a fine febbraio 2022, la crisi energetica e il conseguente innalzamento dei prezzi delle materie prime, hanno poi complicato il quadro e hanno inciso soprattutto sui costi di gestione dei servizi propri, rendono ancor più necessario un controllo oculato e un monitoraggio costante.

La nostra Cooperativa, nonostante gli elementi sopra descritti, è riuscita a garantire

continuità, qualità ed il miglior funzionamento possibile dei servizi in carico e ha sviluppato nuovi progetti.

L'impegno e la passione hanno caratterizzato il lavoro dell'anno 2022. Abbiamo messo al centro la persona in quanto tale, nella sua totalità e pienezza e abbiamo cercato di avere uno sguardo costantemente teso all'inclusione, ovvero alla costruzione di relazioni con le comunità nelle quali siamo inseriti.

Il nostro essere operatori e il nostro impegno quotidiano è stato guidato dal desiderio di essere costruttori di connessioni; connessioni tra e con i soci della Cooperativa, tra e con i lavoratori, con le famiglie, con le persone di cui ci prendiamo cura e nei luoghi di realizzazione del progetto di vita, con gli enti, con le amministrazioni e con le comunità. Lo sguardo è stato sempre duplice: da un lato è stato rivolto ai valori fondanti della cooperazione e dall'altro ha permesso di costruire un modello nuovo di lavoro e di messa in relazione dei servizi e dei progetti, creando tra questi connessioni nuove. Le connessioni sono fondamentali nel mondo di oggi. Siamo costantemente connessi attraverso i social media, le e-mail, le videochiamate e le reti di lavoro, le relazioni. Proprio queste ultime ci permettono di creare connessioni importanti e sono il centro del nostro lavoro quotidiano. Creare connessioni significa infatti costruire collegamenti e reti. Il verbo connettere contiene in sé la parola net: rete. Etimologia fantasiosa e filologicamente non corretta? Decisamente sì, però farne un riferimento ci è utile per esprimere un concetto imprescindibile per chi è un operatore oggi: siamo collegabili e dobbiamo essere collegabili. E' l'essenza stessa della cooperazione sociale: essere e fare cooperazione sono infatti gli esempi migliori di come la creazione di reti e connessioni solide e solidali possa portare a grandi risultati nel lavoro e nella vita sociale. Le cooperative nascono infatti come

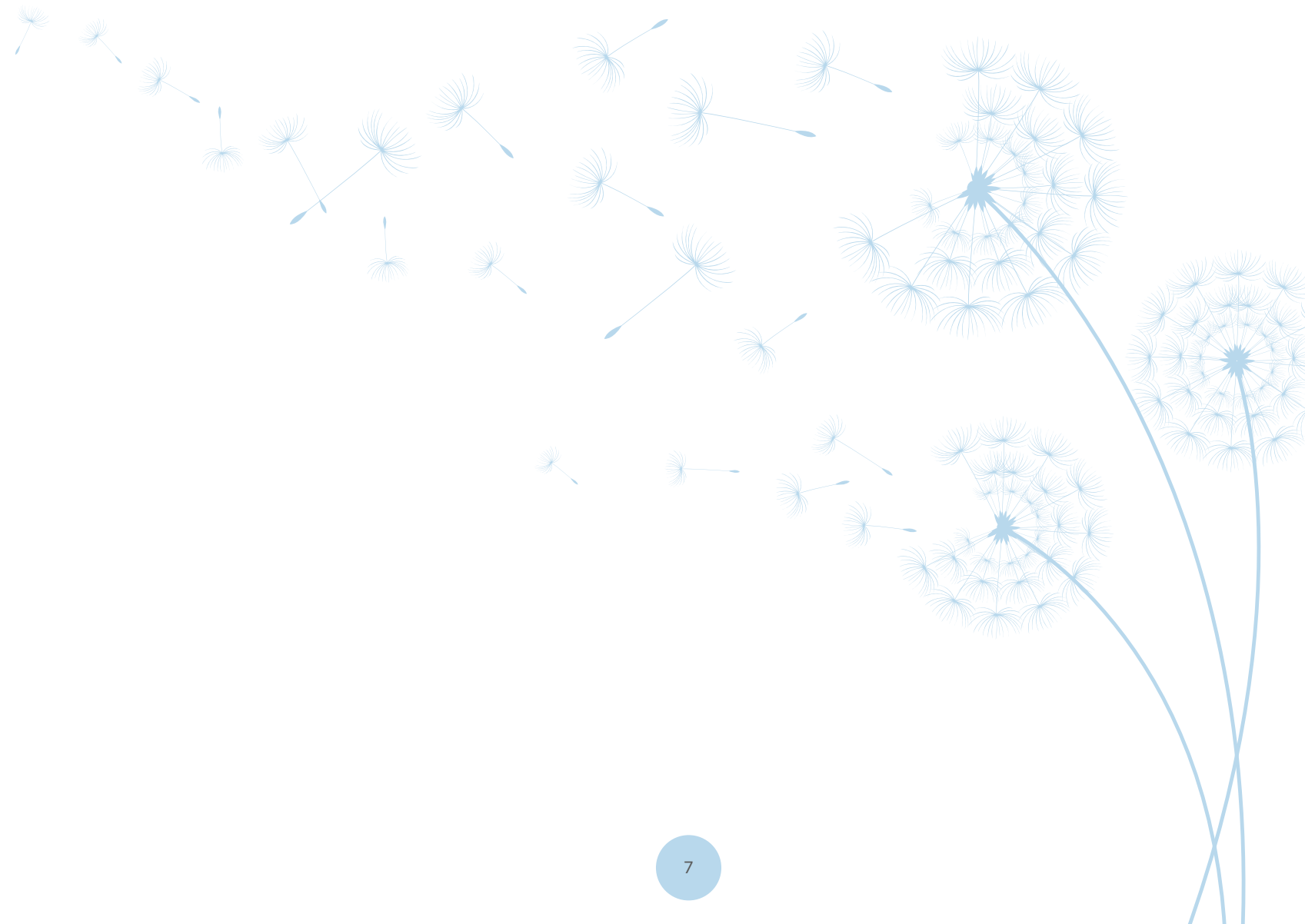
organizzazioni in cui un gruppo di persone si unisce per raggiungere un obiettivo comune e per rispondere ad un bisogno che non ha ancora trovato soddisfazione nella comunità e crea una modalità che è partecipata, condivisa, di co-responsabilità, dove l'interesse diretto risiede nel successo della cooperativa stessa. I membri di una cooperativa, siano essi soci, soci-lavoratori e/o lavoratori collaborano insieme verso un obiettivo comune, la cura delle persone, in particolare delle persone con fragilità che ci sono affidate. Questo obiettivo comune ci permette di dare senso a ciò che facciamo, di sentire che siamo parte di un progetto e che apparteniamo a questa comunità cooperativa. Le nostre connessioni sono guidate dai principi dell'equità, dell'inclusione e dell'accoglienza, principi che ci permettono di fare posto e fare spazi all'altro, come portatore di valori, di unicità, di sguardi differenti ma complementari, di competenze che arricchiscono e che guidano il lavoro della cooperativa. Creare connessioni è possibile solo se prima si ha il desiderio di creare spazio e di fare posto all'altro in una cultura dell'accoglienza. Nel contesto sociale complesso in cui viviamo oggi l'atto di accogliere l'altro assume un'importanza sempre maggiore. Accogliere l'altro significa riconoscere la sua presenza come individuo unico e prezioso, rispettando la sua dignità e valorizzando la diversità di esperienze, di punti di vista e di modi di essere e di lavorare.

È un approccio che richiede apertura mentale, empatia e consapevolezza oltre i pregiudizi e i condizionamenti. Nel nostro lavoro di operatori e nelle relazioni di cura quotidiane l'accoglienza dell'altro come persona è un valore fondante ed implica un netto rifiuto delle discriminazioni e delle marginalizzazioni e un impegno attivo per promuovere l'inclusione sociale. Significa superare gli stereotipi e guardare la persona al di là delle differenze superficiali, andando oltre il fatto che l'altro può provenire da una cultura diversa, avere un'identità di

genere o orientamento sessuale differente, appartenere a una classe sociale o ad un contesto socio-economico distinto, essere una persona con disabilità o in età anziana o in situazione di fragilità o malattia. L'accoglienza dell'altro si manifesta non solo verso le persone di cui ci prendiamo cura ma anche verso i nostri colleghi. In un ambiente professionale, l'accettazione delle differenze può portare a un clima di collaborazione più efficace e stimolante. Le organizzazioni che promuovono una cultura inclusiva si dimostrano più innovative, creative e capaci di adattarsi ai cambiamenti. Sul luogo di lavoro significa valorizzare le competenze e le abilità di ognuno; significa anche fornire opportunità di crescita e sviluppo professionale a tutti, nel rispetto del ruolo, delle competenze e delle mansioni di ciascuno. Accogliere l'altro, inteso come persona ma anche come nuovo modo di lavorare e di significare il lavoro richiede

un cambiamento di sguardo. È un invito ad integrare il nostro punto e ad aprirci a nuove prospettive. Questo implica l'ascolto attivo, la comprensione e il rispetto dell'esperienza dell'altro, la capacità di mettersi in discussione. Non è un processo sempre facile, anzi, è un processo che richiede un impegno costante, ma che vale la pena assumere, in quanto ci permette di crescere come individui, come organizzazione e come comunità. Accogliere l'altro ci apre infatti a nuove possibilità, ci arricchisce culturalmente e ci spinge a costruire un mondo più inclusivo, giusto e armonioso. Ci facciamo così porta voci di un valore sociale, politico, economico. La stessa costituzione italiana, di cui festeggiamo il 75° anniversario, richiama all'art 2, l'accoglienza come modello inderogabile di solidarietà politica, economica e sociale.

La Presidente
Marcella Giazzi



METODOLOGIE DI REDAZIONE

Questo bilancio vuole restituire l'immagine di una Cooperativa viva, in cambiamento e in cammino, che, come un albero, pone le sue radici profonde nel terreno dei valori che caratterizzano la nostra storia e la nostra appartenenza e che, grazie al lavoro di ciascuno, proprio come le foglie di un albero, vuole crescere ed espandersi.

I capitoli sono stati redatti trasformando in parole il lavoro costante delle persone che tutti i giorni si prendono cura dei più fragili nei servizi che svolgiamo, cercando di portare un modello nuovo di lavoro e di cura: da essere semplici

erogatori di servizi all'essere e diventare costruttori di comunità. Questo lavoro è reso possibile dall'interazione, dal confronto nelle equipe tra gli operatori, i coordinatori, i responsabili delle aree, il comitato di gestione, la presidenza e il cda della Cooperativa, ciascuno per le proprie competenze.

Il bilancio sociale dell'anno 2022 vuole provare dunque ad offrire una sintesi degli sguardi che rendono possibile la vita della nostra Cooperativa.



MISSION E VISION

SER.e N.A., il cui acronimo significa Servizi e Nuove Attività, è una Cooperativa Sociale, senza finalità lucrative, che ha come scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

La Cooperativa si impegna a realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi sociali e socio-sanitari orientati prevalentemente ai bisogni di persone fragili o che lo diventano in un periodo particolare della loro vita (anziani, minori, disabili, situazioni di svantaggio socio-culturale, ecc.), è orientata ad ottenere per i soci e per i lavoratori la continuità di lavoro, le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, nonché a provvedere ad ogni forma di assistenza e di previdenza applicando i principi e i metodi della cooperazione e della mutualità.

La Cooperativa vuole porsi nel suo lavoro quotidiano come elemento costruttore di comunità, di relazioni significative nei territori in cui lavora e in cui hanno sede i suoi servizi e come portavoce di valori quali la centralità della persona e di un'economia civile le cui fondamenta sono la reciprocità e la fraternità. La Cooperativa si propone di costruire percorsi a sostegno del progetto di vita della persona, cercando di sostenere la qualità della vita e la completezza, rispondendo ai bisogni più profondi della persona, che sono quelli di essere guardata, accolta, capita e valorizzata partendo da ciò che è.

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Denominazione

SER.e N.A. COOPERATIVA SOCIALE

Indirizzo sede legale

Via Pizzo Scais 1/D 24125 Bergamo

Indirizzo sede operativa

Via Pizzo Scais 1/D 24125 Bergamo

Forma giuridica e modello di riferimento

Cooperativa sociale

Tipologia

Coop. di tipo A

Data di costituzione

26/06/1989

Codice Fiscale

01957640160

Partita Iva

01957640160

Iscr. Albo Nazionale società Cooperative

N° A115129

Iscr. Albo Regionale Cooperative sociali 1

185 sezione A

Telefono

035.313880

Fax

035.3842466

E-mail

info@serenacoop.it

Posta certificata

pecserena@legalmail.it

Sito internet

www.serenacoop.it

Appartenenza a reti associative

Associazione ACLI Provincia di Bergamo 1989

(Anno di adesione)

Adesione a consorzi di cooperative

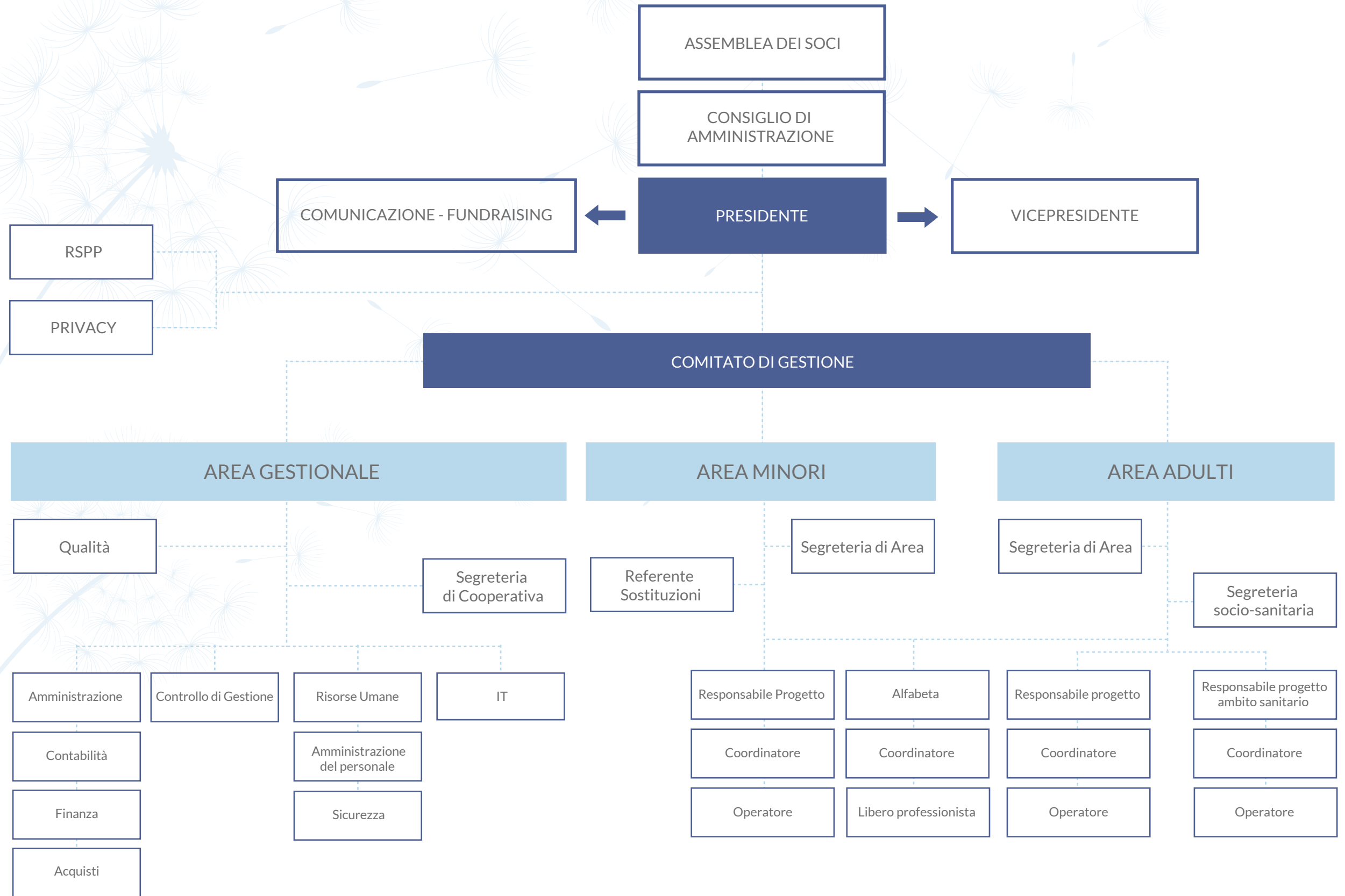
Consorzio Cesac, Consorzio La Cascina, Consorzio

Ribes, CGM Finance

Codice ateco

889900

ORGANIGRAMMA



CHI SIAMO



CDA, ASSEMBLEA SOCI E BASE SOCIALE

CDA

MARCELLA GIAZZI

Presidente e Legale Rappresentante
All'atto di approvazione Bilancio al 31.12.2024

LAURA BOZZI

Vice Presidente
All'atto di approvazione Bilancio al 31.12.2024

ILARIA BIAGIOLI

Consigliere
All'atto di approvazione Bilancio al 31.12.2024

ELISABETTA RIZZI

Consigliere
All'atto di approvazione Bilancio al 31.12.2024

BERTOCCHI DANILO

Consigliere
All'atto di approvazione Bilancio al 31.12.2024

ALBERTO BACIS

Consigliere
All'atto di approvazione Bilancio al 31.12.2024

GIUSEPPE DAMINELLI

Consigliere
All'atto di approvazione Bilancio al 31.12.2024

GIORGIA GALIZZI

Consigliere
All'atto di approvazione Bilancio al 31.12.2024

SARA STEFANIA CASTELLI

Consigliere
All'atto di approvazione Bilancio al 31.12.2024

Il Collegio dei Sindaci è composto da Albani Dott. Piero (Presidente), Bombardieri Dott. Marco e Gazzillo dott.ssa Linda.

È previsto un compenso annuo di 24.000,00€ così come deliberato dall'Assemblea all'atto della nomina.

I Sindaci Supplenti sono Rossi Dott. Marco e Cottini Dott. Giovanni.

ORGANISMI E PARTECIPAZIONE

Come risulta dalla Relazione della Vigilanza sugli Enti Cooperativi 2022, SER.e N.A. al 31/12/2022 annovera **119 soci (nel 2021 n. 112)**, di cui **117 persone fisiche (nel 2021 n. 110)** e **2 persone giuridiche (nel 2021 invariato n. 2)** (ACLI e Cooperativa Lavorare Insieme).

53 (nel 2021 n. 54) risultano soci/socie lavoratori della Cooperativa, 4 (nel 2021 n. 3) soci prestano servizi di volontariato.

Uno degli obiettivi che vogliamo perseguire è quello di promuovere l'adesione come soci della Cooperativa da parte di un numero più consistente di lavoratrici e lavoratori, in coerenza con i principi e gli scopi costitutivi di SER.e N.A..

Nel 2022 l'**Assemblea Soci** è stata convocata 1 volta.

Le sedute del **Consiglio di Amministrazione** sono state **12 (nel 2021 n. 8)**.

Le riunioni del **Comitato di gestione** sono state 4 al mese, per un totale di 48 (nel 2021 invariato n. 48) incontri annui.

Gli incontri nel territorio con realtà associative e/o portatrici di interesse diretto o indiretto (famiglie, associazioni, tavoli di partecipazione e progettuali, reti sociali etc.) sono avvenute in modalità mista sia on line che in presenza.

Sono state costanti durante l'anno, le **equipe** di coordinamento tra operatori e coordinatore di ogni singolo servizio, le **equipe d'area** tra coordinatori e le responsabili delle aree. Questa modalità di lavoro permette un costante e continuo confronto a più livelli e su più temi.

119
soci

12
riunioni
del CDA

1
assemblea
dei soci

48
incontri di comitato
di gestione

I LAVORATORI

Al 31/12/2022 hanno lavorato con noi 445 (nel 2021 n. 416) dipendenti e 10 (nel 2021 n. 9) co.co.co per dare risposta ai bisogni di cura, tutela, inclusione, promozione. Ci impegnano a garantire la tutela occupazionale e il benessere del lavoratore, provando il più possibile a

garantire flessibilità organizzativa, a dare accesso a nuove opportunità lavorative, a dare continuità lavorativa individuale, a costruire un clima di cooperazione e di lavoro in equipe, a valorizzare le competenze e le sensibilità acquisite anche in esperienze extra-lavorative.

Alcuni dati sui lavoratori:

TOTALE DEI DIPENDENTI AL 31/12/2022 (COMPRESI I SOCI LAVORATORI)

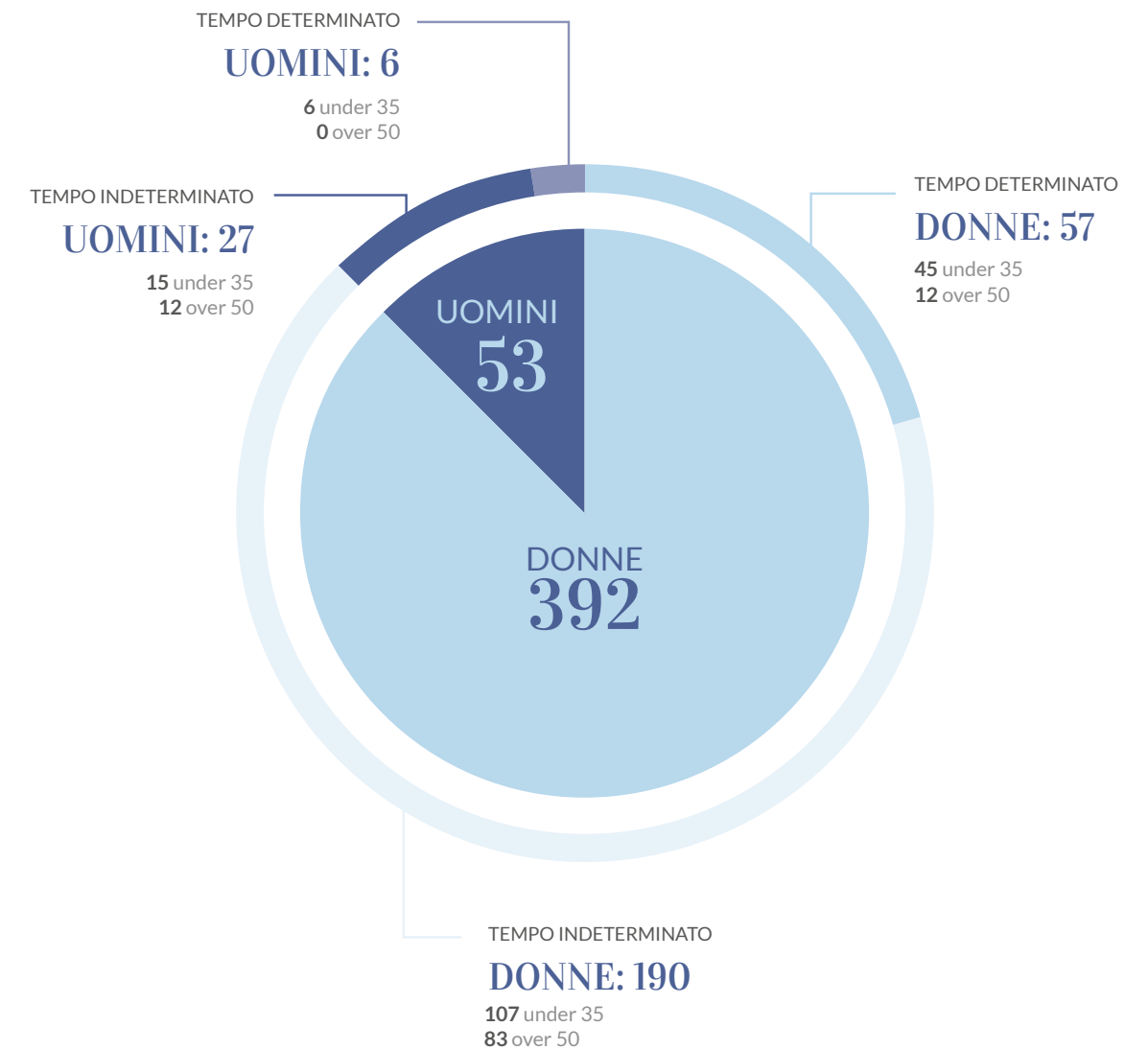
445 dipendenti
nel 2021 n. 416

168 assunzioni
nel 2021 n. 98

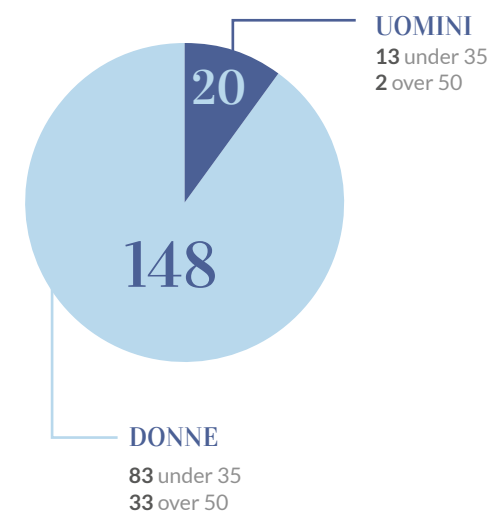
142 cessazioni
nel 2021 n. 91

4 volontari attivi
nel 2021 n. 3

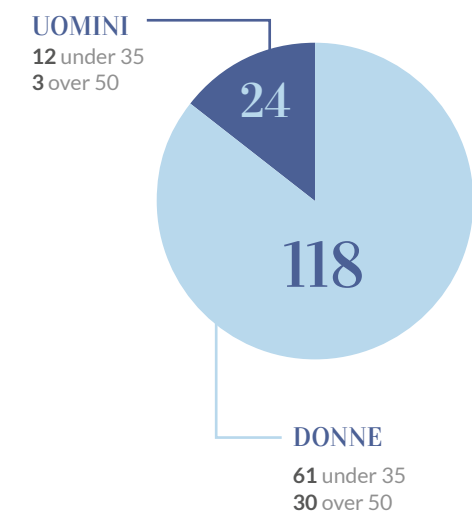
DIPENDENTI



ASSUNZIONI



CESSAZIONI



ENTI LOCALI E PARTNER

ISTITUZIONI

- Referenti dei Comuni degli ambiti di Bergamo, Val Seriana, Isola bergamasca, Seriate, Grumello, Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi Basso Sebino e Monte Bronzone, **Ambito di Dalmine, Ambito di Treviglio, Ambito Territoriale Valle Brembana.**
- Referenti degli Ambiti provinciali
- Consiglio di rappresentanza dei Sindaci

AZIENDE/AGENZIE SERVIZI

- ATS
- ASST
- Azienda Speciale Consortile Risorsa Sociale Gera D'Adda
- Azienda Servizi Val Seriana
- Azienda Servizi val Cavallina
- Azienda Speciale Consortile Isola Bergamasca

COOPERATIVE SOCIALI

- Aeper
- L'impronta
- Alchimia
- Namastè
- Lavorare Insieme
- Why Not
- Generazioni fa
- Itaca
- **San Martino**
- **Il sogno**
- **Oikos**
- **Il cantiere**
- **La sottosopra**

ALTRI ENTI, ANCHE DEL PROFIT

- Televita
- Coop di via Broseta e di via Autostrada a Bergamo

ORGANIZZAZIONI SOCIALI

- ACLI
- CISL
- CGIL
- UIL
- Confartigianato

CONSORZI, CONFEDERAZIONI, SOCIETÀ DI SERVIZI

- ConfCooperative
- Consorzio Ribes
- Consorzio La Cascina
- Consorzio SOLCO Città Aperta
- CSA COESI
- Federsolidarietà
- Welfare Lynx
- Confartigianato

ASSOCIAZIONI, CENTRI SOCIALI, RETI SOCIALI

- Associazione Spazio Autismo
- Associazione CasAutismo
- **Associazione San Paolo in Bianco**
- Associazione Costruire Integrazione
- Associazione Genitori Torre Boldone
- Associazione Tempo d'Agire
- Comitato Bergamasco Integrazione
- Associazione Senz'Acca
- Baskin Bergamo
- Associazione La nota in più
- Soffio nel vento
- CTE Valtesse
- Associazione "ol Disnà"
- I colori della Morla
- Micronido "C'era una volta"
- Micronido "La banda degli amici"
- Oratori delle parrocchie della città di Bergamo
- Cai di Bergamo
- Associazione Alpini di Bergamo
- Associazioni dei territori dell'Isola Bergamasca
- Istituto ciechi Milano
- Reti sociali del Comune di Bergamo
- **Oratorio di Dalmine**
- **Cus di Bergamo**
- **Golf Club Albenza**
- **Associazione Arca Paola**
- **Associazione Boomerang**
- **Cte di Celadina**
- **STD di Dalmine**
- **Gruppo Sociale**

FONDAZIONI ED ENTI RELIGIOSI

- Fondazione Angelo Custode Bergamo
- Serafino Cuni Villa di Serio
- Martino Zanchi
- Comunità Bergamasca
- Casa di Cura Palazzolo
- Fondazione R.S.A. Casa di Riposo Nembro ONLUS
- Comunità Religiosa "Madre A. Reali"
- **Fondazione Rsa Caprotti-Zavaritt**
- **Fondazione Carisma**

ENTI RICERCA, FORMAZIONE, CONSULENZA

- Università di Bergamo
- **Centro Studi Riccardo Masso**
- Conlabora Srl

*Nuove collaborazioni del 2022

COSA ABBIAMO FATTO



OBIETTIVI, ATTIVITÀ E TESTIMONIANZE

OBIETTIVI

Possiamo raggruppare gli obiettivi che abbiamo perseguito per l'anno 2022 in tre macroaree, in continuità con l'anno 2021:

- 1) Obiettivi riguardanti l'implementazione dei momenti di partecipazione e corresponsabilità
- 2) Obiettivi riguardanti il consolidamento e lo sviluppo delle progettualità in atto e future
- 3) Obiettivi riguardanti i processi di riorganizzazione interni alla Cooperativa

OBIETTIVI RIGUARDANTI L'IMPLEMENTAZIONE DEI MOMENTI DI PARTECIPAZIONE E CORRESPONSABILITÀ

L'implementazione dei momenti di partecipazione e corresponsabilità:

- il Cda si è riunito 12 (nel 2021 n. 8) volte e l'Assemblea dei Soci è stata convocata 1 (nel 2021 n. 2) volte.
- il comitato di gestione si è riunito per 48 (nel 2021 invariato n. 48) volte.
- sono state convocate con costanza e secondo le modalità proprie di ogni servizio, le equipe tra coordinatori e operatori e le equipe d'area.
- si sono tenute numerose assemblee con famiglie di ospiti dei nostri servizi e con i loro rappresentanti.
- si è partecipato a diversi tavoli tematici nelle reti del territorio (abitare, autismo, anziani, disabilità, associazionismo, Welfare Lynx, reti di quartiere etc.)
- si è consolidata e implementata la partecipazione agli incontri, ai cda e ai tavoli di lavoro del Consorzio Ribes, del Consorzio La Cascina ed in Confcooperative.
- è proseguito il percorso di coinvolgimento dei soci, su eventi significativi per la cooperativa, tramite l'utilizzo della mail informativa.

CONSOLIDAMENTO DELLE PROGETTUALITÀ ATTUALI E SVILUPPO DI NUOVE PROGETTUALITÀ

Il 2022 è stato un anno molto proficuo per la Cooperativa SER.e N.A: sono stati rinnovati bandi e gestioni di servizi in continuità con gli scorsi anni e sono stati aperti servizi e progetti nuovi.

Per quanto riguarda l'area adulti, sono state confermate la maggior parte delle progettazioni.

Da novembre 2022 c'è stata l'acquisizione dal consorzio La Cascina degli appartamenti gestiti in coprogettazione con il comune di Dalmine.

Oltre a questo, è stato possibile perseguire e concretizzare la progettazione ed apertura di servizi propri, come da linee di sviluppo condivise. Tra queste progettualità, si può sottolineare "Casa Pieranna", un servizio sperimentale e innovativo (hub), sito a Botta di Sedrina, organizzato in ambiente ecologico per persone con autismo di livello 2. Il progetto fa parte di un gruppo di servizi sperimentali che la Cooperativa intende sviluppare e che costituiranno una rete provinciale circolare di hub. Tra questi, emerge l' "Hub Nadir" sviluppato nel 2021 con la Cooperativa Lavorare insieme.

Il 2022 ha visto il consolidamento di **Aspiejob**, progetto in collaborazione con l'Associazione Spazio Autismo, dedicato alla formazione di ragazzi con Autismo di livello I rispetto a competenze informatiche che possano essere utili al fine di un inserimento lavorativo e dell'appartamento di **Almè**, gestito in collaborazione con la Cooperativa Lavorare

Insieme, dedicato a persone con autismo ad alto funzionamento. La Cooperativa SER.e N.A. (capofila) in ATI con la cooperativa Namastè, è stata aggiudicataria della gara per la coprogettazione di "Pianeti Prossimi", attiva a partire da gennaio 2022. Pianeti Prossimi è un progetto rivolto a persone con disabilità e in particolare con autismo, costituito da diversi servizi territoriali, da quelli diagnostici e clinici a quelli sociooccupazionali. Pianeti Prossimi comprende anche la gestione del servizio di assistenza scolastica per i minori del comune di Curno e la gestione del centro riuso la Miniera.

A settembre 2022 ha preso avvio, nell'ambito val Seriana, il progetto **Dementia Friendly Community**, che mira ad aumentare la conoscenza della malattia da parte della comunità e a ridurre l'emarginazione e il pregiudizio. Sempre nel 2022 è stato avviato a **Nembro il caffè sociale Alzheimer**, uno spazio dedicato e specializzato per le persone con questa patologia e le loro famiglie, ed è stato rinnovato il Servizio per il **comune di Albano Sant'Alessandro** finalizzato all'erogazione di **prelievi al domicilio**.

Per l'area minori, a fine 2022, è stato aperto il **progetto Junior Lab**, in collaborazione con l'associazione Costruire Integrazione. Il junior lab è uno spazio ed un tempo dedicato ai preadolescenti con disabilità grave e gravissima con la finalità di condividere il tempo libero. L'annualità 2022 ha visto il rinnovo della gestione del servizio di assistenza scolastica dei minori in diversi comuni, il rinnovo dell'accreditamento dei voucher b1, del servizio a sostegno della comunicazione per le persone

con disabilità sensoriali e la prosecuzione delle attività a favore dei minori seguiti nei vari servizi.

Il **centro Alfabetà**, durante l'anno 2022, ha implementato la sua equipe di lavoro, introducendo figure nuove ed ha attivato un'equipe specializzata sull'autismo. Sta proseguendo il lavoro per l'attivazione presso il centro Alfabetà della stanza multisensoriale Snozelen.

È stata introdotta, a partire da settembre 2022, la **figura di un esperto di autismo**, con il compito di effettuare **supervisione** agli operatori che lavorano nei servizi e nei progetti attivati per le persone con autismo. La figura è trasversale alle aree minori e adulti.

Al di là dell'analisi delle progettualità attive nel 2022, molte delle quali in continuità con il 2021, è importante porre l'attenzione sul senso e lo spirito con cui ogni coordinatore e ogni responsabile 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 è portatrice di un valore intrinseco che va al di là dei bisogni e delle eventuali fragilità che manifesta. 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 2022 si sono fortificate le relazioni 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.

CONSOLIDARE IL PROCESSO DI RIORGANIZZAZIONE INTERNA

Nel corso del 2022 il processo di riorganizzazione messo in atto già dall'anno 2020 si è assestato ed è stato sperimentato nel suo insieme, permettendo da un lato alla Cooperativa e all'area di beneficiare del nuovo sistema e dell'apporto delle figure professionali in esso previste; d'altro lato, l'attuazione quotidiana, unitamente alle sperimentazioni progettuali e ai nuovi servizi che la Cooperativa ha attivato, hanno sollecitato nuovi bisogni in ordine alla definizione di processi comunicativi e di gestione tra le diverse aree della Cooperativa, in particolare tra le due aree progettuali e l'area gestionale. Per questo i primi mesi del 2023 hanno visto l'avvio di un lavoro di approfondimento sui processi interni all'organizzazione, che sarà portato avanti nel corso dell'anno, con l'obiettivo di mantenere l'organizzazione sempre rispondente ai bisogni progettuali, gestionali, economici e finanziari della Cooperativa stessa. È proseguito il lavoro di verifica delle procedure in materia di Privacy, con la supervisione dello studio di Consulenza Quorum di Milano seguito dell'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del DLGS 231/2001,

deliberata a febbraio 2022, è stata realizzata la formazione al personale operativo, ai Coordinatori e al personale dell'ufficio; nel corso dell'anno l'Organismo di Vigilanza si è incontrato 3 volte, avviando l'attività di verifica e monitoraggio delle procedure indicate nel Modello; l'O.d.V. si avvale del supporto operativo di una referente interna. Sono state introdotte alcune variazioni/implementazioni nell'organico dell'area:

- da marzo è stata attivata una collaborazione con una risorsa dedicata al controllo di gestione;
- da aprile 2022 l'Ufficio Paghe ha visto l'introduzione di una figura professionale con precedente esperienza di gestione paghe, in sostituzione dell'operatrice che si era dimessa a fine 2021;
- a fine agosto 2022 la Responsabile delle Risorse Umane, in congedo per maternità, è stata sostituita da una figura individuata a seguito di selezione esterna;
- a fronte dei sempre pressanti bisogni di ricerca e selezione del personale dei servizi, l'ufficio Risorse Umane è stato implementato con due risorse già operanti in Cooperativa su altri servizi, per un aumento complessivo di 27 ore settimanali.



ATTIVITÀ

Le attività quotidiane della Cooperativa sono declinate all'interno di tre aree: area minori, area adulti e area gestionale.

MINORI

RESPONSABILE DOTT.SSA LAURA BOZZI

L'AREA MINORI: ANALISI QUALITATIVA

L'area minori esplica il suo lavoro quotidiano a favore delle persone con disabilità, dalla prima infanzia ai 18 anni, prevalentemente all'interno dei servizi di assistenza scolastica e nelle progettualità educativo-assistenziali domiciliari. All'interno di tali progettualità Responsabile, Coordinatrici, Coordinatore e tutto il personale educativo, lavorano sostenendo processi di crescita e di consapevolezza sia dei destinatari diretti dell'intervento, che dei caregivers e dei contesti entro cui si esplicano le progettualità. Il 2022 è stato un anno particolarmente fervido di riflessioni organizzative e di concretizzazione di progettualità. Importante citare la conferma dei bandi di assistenza educativa scolastica attivi nei comuni di Bergamo (ATI con Coop Alchimia) e Sotto il Monte Carvico (ATI con Coop. Alchimia e Coop. Lavorare Insieme), in continuità con quanto espresso nel precedente bilancio sociale in relazione alla scelta di investire in servizi in appalto nei territori in cui costruire e consolidare partnership di qualità con l'Associazionismo locale, con la rete dei servizi propri o della rete consortile, con le Amministrazioni comunali più desiderose di offrire servizi di qualità.

Accanto a ciò si ricorda lo sforzo dell'Area di dare continuità alle progettualità afferenti ad ATS sia in relazione alla disabilità sensoriale che al voucher socio-sanitario Misura B1. Ma, al di là di queste importanti progettualità, unitamente a quelle attuate con i voucher della Misura B2, al lavoro del Centro Alfabetà e a quello con le Associazioni, ciò che ha maggiormente caratterizzato l'anno 2022 può essere riassunto in un macro-punto di

lavoro avente come elemento caratterizzante il forte investimento sulla struttura qualitativa e quantitativa dell'area e della Cooperativa tutta.

Con l'attenuarsi dell'emergenza pandemica è parso evidente a più livelli come si aprisse il tempo del raccogliere i cocci di tanta sofferenza, tanto isolamento, tanto disorientamento. Il 2022, soprattutto nella seconda parte dell'anno, è stato l'anno in cui verificare se il "ne usciremo migliori" potesse essere ben più di uno slogan. Purtroppo, ciò che l'équipe dell'Area poteva constatare, anche nel confronto con le altre aree, era una situazione di precarietà, insoddisfazione e stanchezza che, trasversalmente, caratterizzava sia l'interno della cooperativa che i destinatari delle nostre azioni quotidiane: le famiglie e i minori seguiti. Occorreva, nell'operatività dei servizi e nonostante la loro rigidità, pensare ad azioni che offrirono a famiglie e dipendenti/collaboratori, l'occasione per ripartire da sé e dalle proprie risorse. Da questo punto di partenza l'area ha lavorato secondo due direzioni:

- strutturare al suo interno una **intraConnessione** fra le risorse proprie e dell'area Adulti al fine di dare supporto agli operatori dei servizi scolastici e domiciliari
- offrire ai beneficiari indiretti delle azioni educative, scuole e famiglie, la possibilità di fruire di una presa in carico più articolata, (**interConnessione**), in cui garantire azioni di case management, formazione, supervisione, utili a implementare le possibilità dei contesti di accogliere e supportare i minori seguiti. Tutto ciò si è tradotto:
 - nei progetti di supervisione autismo per gli

istituti comprensivi di Bergamo e per i servizi della cooperativa;

- nell'attivazione di una presa in carico integrata dei minori e delle famiglie seguite da servizi diversi: scolastica, B1, B2, 392, Centro Alfabetà;
- nell'istituzione di un gruppo di lavoro congiunto fra psicologi della misura B1 e supervisor dei servizi educativi;
- nel coinvolgimento dei professionisti del Centro Alfabetà in alcune progettualità attive per la misura B1;
- nell'avvio di una riflessione, trasversale a tutti gli appalti di assistenza educativa e ben codificata nel comune di Bergamo, inerente il raccordo fra il servizio scolastico e gli Enti per la strutturazione di buone prassi utili ai progetti di orientamento e alla costruzione del progetto di vita;
- nel raccogliere la sfida lanciata da alcuni genitori e provare a costruire con l'Associazione genitori Costruire Integrazione uno spazio e un tempo in cui, anche grazie all'impiego di risorse diverse, i ragazzi e le ragazze con disabilità grave preadolescenti possano sperimentare il "diventare grandi";
- nell'avviare con alcune Cooperative Bergamasche sinergie volte ad implementare:

le azioni di cura degli operatori dell'assistenza educativa scolastica (formazioni specifiche dedicate alla fragilità psichica), le possibilità di riflessione e confronto fra coordinatori sul tema dell'orientamento scolastico.

Quanto descritto ha rafforzato e aggiornato ciò che la cooperativa persegue per statuto: mutualità, spirito comunitario, legame con il territorio. Ha valorizzato le competenze delle persone, soci e dipendenti, che lavorano nei servizi accogliendo e rilanciando nuovi bisogni e nuove possibilità di risposta ai bisogni. L'orizzonte dell'Area Minori, come quella di tutte le Aree, è di proseguire nella tensione al miglioramento, nel praticare prassi di lavoro che affianchino una alta professionalità al desiderio di fare bene affinché la tecnica possa diventare una **buona tecnica** e il desiderio sia quello di **fare bene il bene**. La complessità del vivere quotidiano, interno alla Cooperativa ed esterno sui territori e nei servizi, necessità di risposte complesse e mai improvvisate per le quali dobbiamo sentirci tutti in costante cammino e in costante connessione: operatori, famiglie, istituzioni e associazioni.

AREA MINORI	Nr. Coordinatrici	Nr. Operatrici	Nr. Minori destinatari diretti	Nr. Adulti destinatari diretti	Nr. Ore annuali di progetto	Nr. Partnership ETS
AES	7	403	920	0	255513	8
AES Consulenza pedagogica	7	7	Alunni IC Bergamo	Insegnanti e alcune famiglie IC Bergamo	878	1
B1	2	46	45	9	5500	0
B2	3	90	48	0	5539	0
AC	2	25	25	0	7647	1
Alfabetà	1	21	215	7		2
TEMPO LIBERO: Associazioni/Scuole aperte/Junior Lab	3	45	152	39	3326	5
SERVIZI PARASCOLASTICI	3	107	533	0	3643	1



Manuel Zucchinali – Educatore specializzato in supervisione e consulenza progettualità autismo Cooperativa SER.e N.A.

Il 2022 ha significato un anno di profondi cambiamenti in termini professionali all'interno della Cooperativa. Le diverse proposte ricevute e soprattutto l'inserimento della mia figura all'interno del team delle progettualità autismo della Cooperativa e di Alfabetà, hanno permesso una risignificazione della mia esperienza all'interno della Cooperativa, permettendomi non solo di rivalutare il presente ma soprattutto di immaginare il futuro professionale in termini diversi.

Tutto ciò è stato reso possibile dalle persone che hanno creduto e continuano a credere nel mio lavoro e nella mia persona, permettendomi di connotare in maniera diversa l'esperienza educativa, da processo statico a percorso continuo di crescita professionale.

Tale processo in costante divenire è risultato fondamentale per la mia persona, poiché sia la possibilità di vedere riconosciute e valorizzate le proprie competenze, percependole come parte integrante di un progetto più ampio, sia il riconoscimento del dipendente come portatore di desideri e ambizioni professionali ha fatto sì che in me nascesse un senso di appartenenza e di identità collettiva.

ADULTI

RESPONSABILE DOTT.SSA ILARIA BIAGIOLI

L'anno 2022 ha presentato numerose sfide per l'Area Adulti che si sono configurate principalmente in importanti gare d'appalto a cui partecipare ed in nuovi servizi da concretizzare.

Le scelte strategiche che hanno guidato gli sviluppi dell'area nel 2022, sono state guidate dal concetto di **connessione**. Si è provato a costruire ed interconnettere più servizi possibili al fine di tessere una **filiera** che potesse accompagnare e sostenere i giovani adulti con disabilità nelle diverse aree di vita: formazione, tempo libero, lavoro e casa. Ciò ha comportato non solo un lavoro di progettazione ma anche di costante conoscenza e raccordo tra i diversi operatori e coordinatori dell'area che vivono i servizi. Ciò ha significato il mettersi in relazione con l'altro, il procedere facendo passi avanti, indietro e di lato, ma sempre insieme. Non è stato semplice e sono emerse risorse

e fragilità, individuali ed organizzative che si sono potute sorpassare attraverso un lavoro sinergico e congiunto di tutti gli attori. Nasce così una delle prime filiere di Cooperativa SER.e.N.A per i ragazzi nello spettro autistico ad alto funzionamento, che si concretizza nei servizi Aspiejob (formazione)- appartamento di Almè (abitare)- e che si chiuderà con la messa in campo di un servizio dedicato al lavoro (Aspiefuture) a far conto da settembre 2023. La partecipazione a questi progetti ha permesso ai ragazzi di conoscersi e di creare amicizie reali, tanto da giungere ad auto organizzarsi e ad uscire insieme la sera o nel fine settimana, senza educatori, senza familiari o supervisor, come la maggior parte dei ventenni o trentenni. Secondo noi è questa la costruzione di un progetto di vita autonoma! Si propone di seguito il contributo di Andrea, un ragazzo che frequenta i servizi sopradescritti.



Appartamento

Il 29 marzo 2022 ho provato l'esperienza di vivere da solo autonomamente. Convivo con un altro ragazzo della mia stessa età (27). Ci alterniamo a turni i mestieri di casa. Il martedì facciamo pranzo comune con Manuel dove io cucino per tutti e tre e scambiamo quattro chiacchiere tutti insieme. Poi chi fa una cosa, chi l'altra, sistemiamo la cucina. Il lunedì e i giovedì dalle 14 alle 16 ci fa compagnia Valentina. Con lei, il lunedì puliamo le stanze e il giovedì i bagni. Comporta delle fatiche (ogni tanto) tenere una casa, ma tante altre volte sono contento di vivere in modo indipendente.

Aspiejob > Prospettiva > Futuro > Lavoro

Il 17 novembre 2021, poco prima di entrare in appartamento, ho iniziato a frequentare ASPIEJOB due volte alla settimana, il mercoledì e il venerdì, dove sto acquisendo competenze su vari lavori e funzioni al PC. Mi trovo molto bene con i compagni e mi piace molto il lavoro, anche il viaggio con il pullman attraversando la città. Sono contento che a settembre inizi l'ASPIEFUTURE e di fare esperienze per un domani lavorativo.

Andrea Tiraboschi



I concetti di filiera e connessioni si inscrivono all'interno delle **finalità generali dell'Area Adulti**, confermate, sviluppate e perseguite quotidianamente dai membri dell'equipe e da tutti gli operatori. Esse possono essere così sintetizzate:

- raggiungimento degli obiettivi qualitativi, quantitativi e di sviluppo relativi ai singoli progetti
- innovazione nei servizi e nelle competenze
- preparazione professionale rispetto alle persone impiegate, rispetto dei valori della Cooperativa e costruzione di un clima di lavoro positivo e generativo
- migliorare e consolidare i rapporti con le realtà territoriali in cui la Cooperativa opera, e costruire nuove connessioni.

Grazie al lavoro congiunto di responsabile, coordinatori/trici, operatori, segreterie ed amministrazione, è stato inoltre possibile:

- confermare alcuni dei servizi già in essere per i quali, nel 2022, sono state bandite gare d'appalto o assegnazioni: servizi di assistenza alla domiciliarità Bergamo e ambito 1 e servizi per la disabilità del comune di Bergamo-sotto governance consortile, Custodia Sociale per l'Azienda Speciale Consortile Isola Bergamasca e la gestione del Centro Diurno Integrato di Nembro
- avviare e stabilizzare progetti e servizi avviati sul finire del 2022: Pianeti Prossimi nel comune di Curno, Hub Nadir, Appartamento Almè, Appartamenti di Dalmine.
- progettare e/o avviare nuovi servizi: Caffè Alzheimer nel comune di Nembro, appartamenti di Dalmine, Dementia Friendly Community (DFC) nell'Ambito Valle Seriana, Casa Pieranna a Botta di Sedrina, Cascina Ponchia nel comune di Bergamo, servizio prelievi nel comune di Albano Sant'Alessandro ed infine la partecipazione al Network della fragilità per l'Ambito della Comunità Montana e dei Laghi Bergamaschi Basso Sebino Monte Bronzone.

Accanto a queste traiettorie, è stato svolto un lavoro continuo ed intenso atto a mantenere quanto presente, non soggetto ad appalti o a scadenze nel 2022. Si fa riferimento a servizi come la CSS Agorà, CDI Papa Giovanni XXIII, Aspiejob, o a servizi non in scadenza nel corso del 2022 come il Caffè Sociale di Villa di Serio, le misure B2, i diversi SAD (Ambito Azienda Speciale Consortile Isola Bergamasca, Sotto il Monte e Carvico, Comunità Montana e dei Laghi Bergamaschi Basso Sebino Monte Bronzone, Ambito Valle Seriana), la collaborazione con Confartigianato, il CDD Fiori di Cristallo di Dalmine e la collaborazione, attraverso il consorzio Ribes, con la comunità religiosa Madre A. Reali. Si è conclusa invece la collaborazione con il CDI di Villa di Serio. Particolare attenzione è da dedicare ai servizi territoriali e domiciliari in accreditamento con Ats: se le misure B1 e Case Management (ex L.392) hanno visto una continuità nella gestione dei progetti, il servizio di assistenza domiciliare integrata (Adi e Adi UcpDom) ha vissuto anche durante il 2022 dei periodi di difficoltà e sconforto. A causa della stanchezza e della precarietà generale riscontrata colloquio dopo colloquio nei candidati al coordinamento del servizio e negli infermieri, non è stato possibile trovare una stabilizzazione sino a novembre 2022. Questi elementi di discontinuità hanno tuttavia elicitato risorse incredibili nelle figure di segreteria e nel personale infermieristico rimasto, che ha dimostrato un importante senso di appartenenza all'organizzazione ed una dedizione che hanno reso possibile una tenuta complessiva. Dal canto suo, la Cooperativa, attraverso il comitato di gestione ed il cda, ha voluto dare fiducia al servizio ed alle figure che lo presidiavano.

AREA ADULTI	Nr. Coordinatrici	Nr. Operatrici	Nr. Anziani	Nr. Adulti disabili	Nr. Ore annuali di progetto
ADI	1	6	65	3	3467
CDD SERIATE	1	22		30	31.493
ASPIEJOB	1	3		9	943
CDI VILLA DI SERIO	1	15	15		1.519
CDI NEMBRO	1	11	20	0	8.056
CSE	1	24		35	24.011
DOPO DI NOI	1	2		2	240
SAN TOMASO	1	6		7	64
CASE MANAGEMENT EX L. 392	1	13		37	643
SAD VARI	2	18	165		15.048
SAD e CUSTODIA BERGAMO	2	22	529	116	28.338
FNA LAGHI	1	5	12		627
CAFFÈ SOCIALE VILLA	1	1	15		249
ALZHEIMER CAFFÈ NEMBRO	1	1	7		120
CAFFÈ CURNO	1	1	25		253
CUSTODIA ISOLA	1	4	147		3829
ALMÈ	1	1		2	390
CASA PIERANNA	1	1		1	113
CSS AGORÀ	1	10	10		13.923
APPARTAMENTO DALMINE	1	13		9	3.039
HUB NADIR	1	2		3	1.653
CDD DALMINE	1	5 ASA		30	6.541
B1 SANITARI	1	8		5	450
ALBANO "GUARDIANO DEL FARO"	1	1	12		146
ALBANO "PRELIEVI EMATICI"	1	1	50		59

AREA GESTIONALE

RESPONSABILE LORENZA SANGALETTI

L'area gestionale, composta da 14 persone, si caratterizza, oltre che per attività specifiche proprie, per il lavoro trasversale che attraverso le funzioni amministrative, contabili, di gestione delle risorse umane, di segreteria generale, di attenzione alla sicurezza, funge da supporto e garantisce alle aree progettuali la tenuta del quadro di riferimento formale necessario alla realizzazione dei progetti, in particolare quelli sperimentali e innovativi per i quali la Cooperativa si sta caratterizzando nell'ultimo periodo.

Per questo mai come quest'anno la parola chiave **"connessione"** ha orientato il lavoro dell'area, nella continua ricerca di dialogo e di condivisione di prassi con le aree adulti e minori, con cui si è operato per il raggiungimento degli obiettivi comuni.

Tale atteggiamento si è concretizzato nell'esercizio di alcune funzioni che, pur essendo prerogativa dell'area, non possono prescindere da un virtuoso passaggio di dati e di informazioni con i referenti delle aree e dei servizi, nella realizzazione di un movimento virtuoso che consente di collocare i contenuti e le pratiche progettuali dentro a forme gestionali necessarie:

- miglioramento dei processi contabili e di fatturazione, monitoraggio degli incassi e dei pagamenti, perfezionamento delle registrazioni di contabilità generale e analitica, migliore codifica nella gestione delle commesse.
- creazione di modelli di preventivo e di tenuta budget, report di andamento dei singoli centri di costo.

La connessione ha trovato spazio anche

nel corposo lavoro realizzato nel 2022 in collaborazione con responsabili e referenti delle due aree per la realizzazione delle nuove progettualità e per il rinnovo delle attività già in essere:

- predisposizione della documentazione amministrativa ed economica di manifestazioni di interesse, gare d'appalto, richiesta di contributi e finanziamenti ecc.
- formulazione dei budget previsionali e supporto amministrativo per l'avvio dei progetti innovativi e sperimentali attivati dalla Cooperativa
- gestione delle pratiche relative ai rapporti di lavoro dei dipendenti e ai protocolli della sicurezza dei servizi, in particolare nei cambi di gestione e nell'avvio di nuove progettualità

Accanto alle azioni di connessione, sono state coniugate le parole **"accoglienza"** e **"fare posto"**.

Così, nel corso del 2022 l'area gestionale ha inserito al proprio interno alcune figure nuove, funzionali al completamento dell'organico:

- da marzo è stata attivata una collaborazione con una risorsa dedicata al controllo di gestione
 - da aprile 2022 è stata inserita una figura professionale con precedente esperienza di gestione paghe
 - ad Agosto è stata individuata una risorsa per la sostituzione della Responsabile Risorse Umane in congedo maternità
 - nel corso dell'anno due risorse già operanti in cooperativa sono state incaricate di occuparsi dei processi di ricerca e selezione del personale.
- Accoglienza, ovvero modalità messa in atto dalle persone che già operano nell'area gestionale con dedizione e competenza nei

confronti di chi si affaccia ad una nuova esperienza lavorativa; per questo **"si fa posto"** ai nuovi arrivati, con la ferma convinzione che la condivisione di conoscenze e di competenze produce come risultato la realizzazione degli obiettivi della cooperativa tutta.

E ancora, accoglienza nei confronti degli operatori impiegati nei servizi, portatori di istanze personali e professionali, a loro volta soggetti chiamati ad accogliere le fragilità delle persone nostri utenti.

Nel 2022 l'area gestionale si è adoperata anche per **"far posto"** ad un modo nuovo di operare, che in considerazione della complessità dentro cui si è chiamati ad esprimersi, garantisca il governo delle attività della cooperativa in

modo sempre più puntuale e appropriato. L'implementazione e l'ottimizzazione di programmi informatici, il costante aggiornamento dei protocolli della sicurezza, ma anche lo studio delle normative, la ricerca di regole contrattuali adeguate alla flessibilità dei servizi, lo stretto confronto con consulenti per l'approfondimento delle diverse tematiche inerenti la gestione: sono azioni segno di una cooperativa giovane e moderna, che facendo ricchezza della propria storia guarda avanti decisa a raccogliere senza timore e con competenza le sfide rappresentate dal nostro essere impresa sociale.



Contributo di Matteo Guerra – collaboratore incaricato per il controllo di gestione.

Da un anno e mezzo circa collaboro con Serena svolgendo attività di controllo di gestione. Premetto che al momento dell’inizio della collaborazione avevo alle spalle una esperienza trentennale in ambito amministrativo, finanziario e gestionale sviluppata presso importanti aziende del territorio locale e nazionale. Ma non avevo alcuna esperienza in ambito non profit, mondo che, come molti, ho sempre guardato con scarso interesse ritenendo la logica del profitto come unica e la sola perseguibile.

Penso che anche per gli operatori di Serena la mia figura sia apparsa almeno inizialmente come una sorta di cinico marziano guidato solo dalle logiche numeriche.

In questi mesi di collaborazione ho invece potuto apprezzare lo scopo dell’oggetto sociale di Serena in quanto cooperativa sociale, rivalutando quanto i servizi svolti diano un valore aggiunto alla nostra società, moderna tecnologica ma con sempre crescenti bisogni per chi viene escluso, chi ha difficoltà a stare al passo, ai fragili. Collaborando con i vari responsabili ho poi potuto percepire che la mia attività e le mie analisi rispondevano all’esigenza sentita di coordinare il raggiungimento dello scopo sociale con il rispetto della sostenibilità economica e finanziaria della cooperativa. In tal senso ritengo di aver ricevuto dalla cooperativa un notevole arricchimento umano e professionale.

Contributo di Mara Noris – impiegata addetta all’amministrazione del personale

La mia “avventura” in SER.e N. A. è iniziata un anno fa dopo quasi trent’anni alle dipendenze di un’azienda tessile.

Rispetto alla mia precedente esperienza lavorativa, quello che mi ha positivamente sorpresa è stato constatare che le figure apicali in SER. e N. A. sono principalmente donne, un bell’esempio di pari opportunità che, ahimè, spesso negli ambienti lavorativi manca.

Mossa dalla voglia di cambiamento e dalla ricerca di un ambiente lavorativo piacevole oltre che stimolante, sono arrivata all’ ufficio personale accolta in modo amichevole da tutti i colleghi, mi sono sentita fin da subito a “casa”; questo è ciò che mi trasmette SER. e N. A., sembra di fare parte di una grande famiglia, nella quale ognuno, nel rispetto del ruolo e delle competenze, può esprimere senza timore la sua opinione e trovare nella condivisione e nel confronto motivazioni di crescita professionale e umana.

Sono stata fin da subito colpita dalla collaborazione fra aree, anche diverse, dall’attenzione alla persona e al rendere l’ambiente lavorativo il più vivibile possibile.

Anche nei confronti dei dipendenti c’è molta premura e ascolto, cosa che contribuisce a migliorare anche l’approccio ai vari servizi che SER. e N. A. gestisce.

Sono sicura che questi aspetti verranno sempre più salvaguardati e ci sarà modo di far sì che ognuno si senta sempre più appartenente alla Cooperativa stessa, io nel mio piccolo e nel limite del mio ruolo, cercherò di fare il possibile affinché questo avvenga.

FORMAZIONE

Nel corso dell'anno 2022 è proseguita la realizzazione del piano formativo, che aveva visto il suo inizio già nel 2021, a seguito di un confronto con i responsabili e i coordinatori dei servizi e degli uffici delle 3 aree che aveva portato all'individuazione di fabbisogni formativi, talvolta condivisi da più operatori ed altri più personalizzati, che potessero rispondere ad esigenze concrete legate alla professionalità di ciascuno.

Sono stati organizzati 45 corsi di formazione che potessero andare a rispondere ai diversi fabbisogni del personale. Sono stati innanzitutto ottemperati gli obblighi in materia di salute e sicurezza con l'organizzazione dei relativi corsi specifici per un'erogazione complessiva di 816 ore.

Per sostenere in parte il costo dei formatori, la cooperativa ha beneficiato dell'utilizzo del conto formativo FONCOOP. Nel pensare e strutturare questo piano abbiamo inoltre potuto contare su un grande valore aggiunto, ovvero poterci avvalere di Professionisti che con diversi ruoli collaborano già con SER.e N.A. e che hanno potuto mettere al servizio dei colleghi la propria professionalità e competenza anche nella veste di formatori.

Nello schema che segue è riportato un riassunto dei corsi svolti:



	AMBITO FORMAZIONE	TITOLO	NR. PARTECIPANTI	NR. ORE FREQUENTATE
1	AREA MINORI	La cultura della cura - educare le potenzialità dell'esserci	30	30
2	AREA MINORI	Conoscere l'autismo	1	1
3	AREA MINORI	Disturbi del neurosviluppo	3	58
4	AREA MINORI	Caa dsa e bes	7	51
5	AREA MINORI	Tavola rotonda accessibilita' e sordita"raccontare peer tutti è la storia piu'bella"	5	10
6	AREA GESTIONALE	Corso excel	11	44
7	AREA GESTIONALE	Corso 3cx - outlook	11	33
8	AREA GESTIONALE	Corso privacy	11	22
9	AREA MINORI	Accesso in ps di minori/adulti con disturbo dello spettro dell'autismo	2	16
10	AREA MINORI	Formazione neoassunti	14	140
11	AREA MINORI	Supervisione educativa per la bassa	7	63
12	AREA MINORI	Per una relazione educativa efficace	13	130
13	AREA MINORI	Il metodo della programmazione educativa	11	110
14	AREA MINORI	Agiti oppositivi - analisi funzionale e strategie di intervento	21	210
15	AREA MINORI	Agiti oppositivi - analisi funzionale e strategie di intervento	17	170
16	AREA MINORI	Gestione dell'agito aggressivo	10	100
17	AREA MINORI	Supervisione educativa per bergamo	13	104
18	AREA MINORI	Autismo base: caratteristiche e strategie educative. La conoscenza alla base di scelte educative.	21	168
19	AREA MINORI	Autismo: supervisione e sperimentazione. Percorso pretico-teorico di gruppo focalizzato sulle strategie educative sperimentate	16	160
20	AREA MINORI	Autismo: supervisione e sperimentazione. Percorso pretico-teorico di gruppo focalizzato sulle strategie educative sperimentate	20	200
21	AREA ADULTI	Prospettive diacroniche sullo spettro autistico	3	45
22	AREA ADULTI	Spettro autistico: coordinate per un modello integrato. Ruolo dello psicoterapeuta.	1	2
23	AREA ADULTI	Conoscere l'autismo	4	6
24	AREA ADULTI	Visione e dibattito film "il sentiero blu"	1	2
25	SICUREZZA	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - formazione generale	27	108
26	SICUREZZA	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - formazione generale	27	108
27	SICUREZZA	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - formazione generale	28	112
28	SICUREZZA	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - formazione rischi specifici "rischio medio"	30	240
29	SICUREZZA	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - formazione rischi specifici "rischio medio"	30	240
30	AREA MINORI	Il lavoro con persone autistiche in servizi scolastici	1	7
31	AREA MINORI	Il progetto di vita della persona disabile e l'assistenza educativa	8	252
32	AREA MINORI	Corso aba	1	9,5
33	SICUREZZA	Corso antincendio rischio medio	1	8
34	AREA MINORI	Adolescenti che fare	1	8
35	AREA MINORI	Corso terapisti aba	1	9
36	AREA MINORI	Primo soccorso pediatrico	1	5
37	AREA MINORI	Pei+glo x az risorsa	2	4
38	AREA MINORI	Supervisione al ruolo	25	25
39	AREA MINORI	Plenaria b1	18	18
40	AREA MINORI	Disturbo da deficit di attenzione e iperattività adha a scuola e nella vita, dall'infanzia all'età adulta	3	12
41	AREA MINORI	Accoglienza montessoriana	1	6
42	AREA MINORI	Costruire strutture digitali	1	4
43	AREA MINORI	Supervisione al ruolo	34	34
44	AREA MINORI	Supervisione al ruolo	10	10
45	AREA MINORI	Dinamiche relazionali ed interazioni efficaci dell'assistenza educativa scolastica	17	92
46	AREA GESTIONALE	Formazione per operatori area amministrativa ai sensi Legge 231/2011	18	36
47	AREA GESTIONALE	Formazione per figura di coordinamento ai sensi Legge 231/2011	13	26
			551	3248,5

SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Il risultato di gestione del 2022, pur in presenza di un'attività consolidata della Cooperativa, risulta pesantemente condizionato dall'esito negativo della sentenza di primo grado emessa dai giudici di prime cure il 19 gennaio 2023 relativa al contenzioso in essere con ITL/INPS. La gestione economica ordinaria del 2022 dimostra, in linea con gli anni precedenti, un buon governo della Cooperativa e delle sue attività e una gestione moderata e calibrata dei costi indiretti e degli investimenti in nuovi servizi. Tuttavia, a causa della citata sentenza sfavorevole, come richiesto dai principi contabili in conseguenza di un rischio di soccombenza divenuto probabile, si è reso necessario prevedere nel Bilancio al 31.12.2022 un fondo rischi di Euro 1.200.457=, pari al valore contestato al netto di quanto il Tribunale ha ritenuto non dovuto.

La gestione dell'anno 2022 si chiude pertanto con una perdita pari a Euro 1.064.735,00= (vedasi prospetto).

Relativamente al contenzioso con ITL, la cooperativa promuoverà ricorso in appello nei termini normativi previsti.

Per un breve riassunto della vicenda, unitamente ad alcune considerazioni e alla condivisione di alcune linee di azione future, si rimanda a quanto illustrato nella "Relazione sulla Gestione" allegata al Bilancio al 31.12.2022.

STATO PATRIMONIALE

ATTIVO	31/12/22	31/12/21
A) CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI	0	125
B) IMMOBILIZZAZIONI		
Totale immobilizzazioni immateriali	152.211	170.990
Totale immobilizzazioni materiali	2.990.017	2.993.627
Totale immobilizzazioni finanziarie	89.191	89.191
Totale immobilizzazioni (B)	3.231.419	3.253.808
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I - Rimanenze	10.899	25.114
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	3.103.392	3.211.299
esigibili oltre l'esercizio successivo	142.039	142.039
Totale crediti	3.245.431	3.353.338
III attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	1.500	1.500
IV disponibilità liquide	1.197.759	1.666.969
Totale attivo circolante (C)	4.455.589	5.046.921
D) RATEI E RISCONTI	45.775	29.031
TOTALE ATTIVO	7.732.783	8.329.935
PASSIVO	31/12/22	31/12/21
A) PATRIMONIO NETTO		
I - Capitale	3.130	2.955
IV - Riserva legale	725.110	597.561
VI Totale altre riserve	1.696.400	1.411.536
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	-1.064.735	425.163

Totale patrimonio netto	1.359.905	2.437.215
B) TOTALE FONDO RISCHI E ONERI	1.200.457	0
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	281.121	273.150
D) DEBITI		
esigibili entro l'esercizio successivo	2.889.564	3.390.025
esigibili oltre l'esercizio successivo	1.881.336	2.124.414
Totale debiti (D)	4.770.900	5.514.349
E) RATEI E RISCONTI	120.400	105.221
TOTALE PASSIVO	7.732.783	8.329.935

CONTO ECONOMICO

CONTO ECONOMICO	31/12/22	31/12/21
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	9.922.245	9.974.777
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	23.583	21.320
altri	60.898	37.886
Totale altri ricavi e proventi	84.481	59.206
Totale valore della produzione	10.006.726	10.033.983
B) COSTI DELLA PRODUZIONE		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	140.428	155.477
7) per servizi	2.387.198	2.737.137
8) per godimento di beni di terzi	47.725	29.847
9) per il personale		
a) salari e stipendi	5.162.240	4.819.649
b) oneri sociali	1.377.425	1.274.791
c) d) trattamento di fine rapporto, altri costi del personale	370.809	344.662
e) altri costi	1.267.596	21.616
Totale costi per il personale	8.178.070	6.439.102
10) ammortamenti e svalutazioni		
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	26.462	25.820
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	118.811	108.085
d) svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	0	15.000
Totale ammortamenti e svalutazioni	145.273	148.905
11) variazi.riman.	-10.899	-25.114
14) oneri diversi di gestione	83.186	82.606
Totale costi della produzione	10.970.981	9.567.960
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	-964.255	466.023
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
Totale proventi finanziari	11	28
Totale interessi e altri oneri finanziari	42.697	-40.084
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	-42.686	-40.056
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	-1.006.941	425.967
20) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti	57.794	804
21) Utile (perdita) dell'esercizio	-1.064.735	425.163

DOVE ANDIAMO



CONCLUSIONI E PROSPETTIVE FUTURE

A CURA DELLA PRESIDENTE MARCELLA GIAZZI

“Sii il cambiamento che vuoi vedere nel mondo”

Gandhi

Come cooperazione sociale abbiamo tutte le possibilità per poter essere protagonisti della costruzione di una società migliore, attraverso la creazione di connessioni e reti in cui rendere concreti e sempre attuali i valori della nostra costituzione italiana. Sono i valori della persona, del lavoro, della dignità, della libertà, dell'uguaglianza, della democrazia, dell'etica, della legalità, della partecipazione e della solidarietà. Sono i valori che vogliamo concretizzare nelle nostre pratiche di cooperazione, nei nostri servizi e progetti. Sono altresì gli stessi valori che sono le fondamenta dell'essere operatori, definendo la cornice del nostro operare e le sue finalità. Le sfide che, nel mondo di oggi, dobbiamo affrontare sono molteplici e solo per citarne alcune: il cambiamento climatico, la povertà dilagante, le disuguaglianze sociali, l'immigrazione, le guerre, la diffusione e l'utilizzo futuro della tecnologia e dell'intelligenza artificiale, la crisi del lavoro e del modello tradizionale di lavoro. Per far fronte a queste sfide, come cooperazione dobbiamo sempre essere ben consapevoli delle origini, della nostra identità e del senso dell'essere operatori. Dobbiamo continuare a mettere al centro del nostro pensiero e del nostro agire i valori di equità, libertà, partecipazione, dignità, ricordando

che la realizzazione di ogni progetto e servizio nelle nostre comunità è sempre frutto di un lavoro condiviso e interconnesso tra le parti. Un orientamento che riconosce il valore del lavoro di squadra e che si basa sui valori della nostra costituzione ci permette di prendere decisioni efficaci e rispondenti alla nostra missione.

Dobbiamo altresì essere capaci di costruire e di agire in una cornice nuova, moderna, con modelli organizzativi innovativi e con strumenti sempre più flessibili, attuali, efficienti ed efficaci. Solo in questo modo la nostra cooperativa potrà essere sempre più inclusiva e trasparente, potrà coinvolgere tutti i soggetti interessati, garantendo che tutti abbiano la possibilità di partecipare alla costruzione del futuro, con la capacità di essere resilienti e di affrontare le sfide grandi e piccole che arriveranno sul nostro cammino. Questo è lo sguardo con cui vogliamo affrontare il nostro futuro.

La Presidente
Marcella Giazzi



SER.e N.A.

via Pizzo Scais, 1/D - 24125 Bergamo

T. 035.313880

F. 035.3842466

info@serenacoop.it

www.serenacoop.it