



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

**SERENA COOPERATIVA SOCIALE**

**Via Pizzo Scais 1/d – 24125 Bergamo**

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

**Albo Cooperative n. A115129**

### **RELAZIONE SULLA GESTIONE – ANNO 2023**

Gentilissimi,

in questa Assemblea Ordinaria dei Soci siamo chiamati ad esaminare il bilancio dell'anno 2023, che chiude con un utile dell'esercizio pari a Euro 280.291,05. Il bilancio è stato predisposto secondo le normative civilistiche vigenti in materia di società cooperative.

La presente relazione è da intendersi quale relazione sulla gestione ex art. 2428 C.C. perché nella stessa sono riportate tutte le informazioni previste dalla stessa norma e vuole presentare l'andamento dei nostri servizi e le progettualità future che la nostra Cooperativa intende sviluppare.

Anzitutto voglio esprimere la mia gratitudine, come Presidente, per tutto il lavoro svolto nell'anno 2023 dal Consiglio di Amministrazione, dai Direttori delle tre aree in cui la Cooperativa è suddivisa (area minori, area adulti e area gestionale), dai Responsabili dei progetti, degli appalti, dei servizi, dai Coordinatori, dal personale amministrativo e da tutti gli operatori. È grazie al loro costante lavoro e impegno che siamo riusciti a svolgere il nostro compito, a mantenere alta la qualità dei servizi, a prenderci cura delle persone con fragilità che incontriamo ogni giorno, a conseguire buoni risultati operativi e a sviluppare nuovi servizi e progettualità sui territori.

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

Il 2023 è stato un anno importante per la nostra Cooperativa: il 19 dicembre 2023, con delibera dell'assemblea dei soci, è stato modificato e rinnovato lo statuto della Cooperativa. Questo passaggio è stato frutto di un percorso di modernizzazione e di attualizzazione dello statuto in relazione ai cambiamenti di questi anni del contesto di Welfare alla possibilità di sviluppare risposte nuove e differenti ai bisogni emergenti che interrogano il nostro operato e in virtù delle nuove normative con cui il Ministero degli Interni regola le attività del Terzo Settore. La revisione dello statuto, promossa dal cda e frutto di un lungo percorso di confronto, ha la sua centralità in due punti principali: il primo è quello relativo alla modifica del concetto dell'essere socio della Cooperativa stessa, mentre il secondo apre la Cooperativa ai temi dell'inserimento lavorativo delle persone fragili, permettendo così di costruire una filiera di servizi e progetti, tra cui il lavoro. La volontà progettuale sottesa a questa scelta è quella di offrire per la persona con fragilità una progettualità che sostiene il percorso di vita, dall'infanzia all'età adulta, offrendo, dopo la conclusione del percorso scolastico, progettualità in cui il lavoro e l'abitare avranno un ruolo sempre più centrale. La Cooperativa diventa così, con la modifica statutaria, a partire dalla fine del 2023, una cooperativa di tipo misto. Sarà prevista una formazione per tutto il personale, dai responsabili ai coordinatori e alle persone che lavorano in ufficio, su tutti gli aspetti che riguardano



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

lo sviluppare e il gestire attività di inserimento lavorativo. Il primo progetto che si vuole far rientrare in questo nuovo settore è “Aspiefuture”; nato a fine 2023 in collaborazione con il comune di Orio al Serio e con l’Associazione Spazio Autismo, si pone come finalità quella di offrire uno spazio di lavoro protetto per persone con autismo di livello I. All’interno di questo spazio verranno svolte attività di archiviazione e dematerializzazione su commessa di enti locali ed enti del profit. Il progetto “Aspiefuture” è un esempio di servizio in filiera con altri due progetti della Cooperativa: “Aspiejob”, isola formativa sempre per persone con autismo di livello I la cui finalità è quella di preparare le persone al mondo del lavoro, e l’appartamento di Almè, che ospita tre persone sempre con diagnosi di autismo di livello I. L’altra modifica importante del nostro statuto è stata quella relativa al concetto di socio, a cui ha fatto seguito la revisione del libro soci. Alla luce delle modifiche statutarie, il nostro libro soci attualmente contiene tre sezioni, quella per i soci ordinari, quella per i soci volontari ed infine quella per i soci sovventori. Per la normativa attuale il socio ordinario della Cooperativa è il solo socio lavoratore, ovvero colui che ha uno scambio mutualistico all’interno della Cooperativa. Questa definizione di socio permette di valorizzare e di concretizzare nell’operato i temi dell’appartenenza alla Cooperativa, dell’essere parte attiva di un processo e di un percorso volto a sostenere lo sviluppo della Cooperativa stessa. La definizione permette anche di riscoprire il valore dell’essere socio e di ritornare alle origini e alla storia, a quando le cooperative sono state fondate da soci lavoratori come forma partecipata di gestione del lavoro e di partecipazione alle scelte che riguardano la propria professione.

Nell’anno 2023, in continuità con l’anno 2022, ha continuato a manifestarsi la sofferenza relativamente al reperimento di risorse umane, educative e sanitarie, qualificate per lavorare con la disabilità e con le persone anziane, nei servizi per i minori, all’interno dei progetti di assistenza scolastica e territoriali. Costante il turn over delle figure infermieristiche e di quelle educative e assistenziali (ASA, OSS). I motivi di tale situazione sono molteplici: 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 firma del rinnovo contrattuale delle Cooperative Sociali, avvenuta ad inizio 2024, dopo un lungo percorso di trattative, può rappresentare per i nostri lavoratori un passaggio verso la strada del riconoscimento del valore anche economico delle professioni della cura. È un tassello che dovrà inserirsi in una riflessione più ampia che vede un costante lavoro e che chiama le responsabili delle tre aree, i coordinatori e la responsabile delle risorse umane a trovare modalità e strategie di cura di “chi si prende cura”, ovvero del nostro personale, prima e preziosa risorsa. Il rinnovo del contratto dei lavoratori richiederà alla nostra Cooperativa e ai sistemi in cui siamo inseriti, in particolare a Confcooperative e a Federsolidarietà, un percorso unitario di trattative finalizzate al riconoscimento, all’interno dei bandi e nelle rette dei servizi, del costo che la Cooperativa deve sostenere proprio a seguito del rinnovo del C.C.N.L.

A settembre 2023 la nostra Cooperativa ha iniziato un percorso di riorganizzazione interna che ha il suo focus nell’attenzione e nel potenziare i processi attuali, nel renderli sempre più efficaci, efficienti e rispondenti ai bisogni di un’organizzazione sempre in movimento e al passo con i tempi attuali.

Nell’anno 2023 siamo riusciti a garantire la continuità, la qualità ed il miglior funzionamento possibile dei servizi in carico e lo sviluppo di nuovi progetti. L’impegno e la passione hanno caratterizzato il lavoro dell’anno 2023, mettendo al centro del nostro “pensare, immaginare e fare” la persona nella sua totalità e pienezza, con uno sguardo costantemente teso a costruire relazioni con le comunità nelle quali siamo inseriti. I buoni risultati di esercizio e l’utile raggiunto vanno a dare un ulteriore riscontro positivo della buona gestione della Cooperativa, anche dal punto di vista economico-finanziario-amministrativo e gestionale.

Di seguito viene presentata la fotografia dell’anno 2023 suddivisa per le tre aree in cui la nostra Cooperativa è organizzata: area minori, area adulti e area gestionale.



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

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

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

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



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

## **AREA MINORI**

L'annualità 2023 ha visto la prosecuzione delle ordinarie attività a favore dei minori seguiti nei vari servizi con l'implementazione di alcune progettualità o la loro sistematizzazione:

- accreditamenti misura B2 ambiti Seriate, Bergamo, Dalmine;
- Accredito Voucher autismo all'interno dell'accredito B1.

Unitamente a ciò si segnala l'attivazione:

- accredito ATS bando #UP Percorsi per crescere;
- progetti autismo ambito Dalmine (ATI con Cooperativa Alchimia) e Seriate per conto del Consorzio RIBES.

Una menzione particolare merita l'implementazione del servizio Alfabetà sia per l'aumento dei volumi dell'ordinaria attività che per la partecipazione al bando *caregiver in ascolto* (Fondazione Comunità Bergamasca e ATS) all'interno della rete Lynx, che per la conclusione del bando di finanziamento del progetto "Sereroom".

Prima di proseguire con l'analisi delle progettualità attive nell'annualità 2023 desidero porre l'attenzione sullo sforzo che Responsabile, Segreterie e Coordinatrici dell'Area hanno profuso al fine di attualizzare una visione ecologica dell'area sia all'interno della Cooperativa, concretizzando sforzi di azioni trasversali fra aree (formazione, progetti individuali...), che in relazione ai beneficiari degli interventi concretizzando, ove possibile, una presa in carico integrata fra servizi, oltre che azioni di supporto progettuale ai case manager e agli enti.

Si segnala la perdita del servizio di assistenza educativa scolastica per i comuni di Seriate, Pedrengo e Grassobbio gestito in ATI con Cooperativa Namastè.

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

### **SERVIZI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA**

Per l'annualità 2023, in merito al servizio di assistenza educativa scolastica, si conferma la presenza di Cooperativa SER.e N.A., in forma singola o associata, nei territori presentati nella relazione di esercizio 2022 ad eccezione fatta per il Comune di Seriate, capofila dell'appalto comprendente anche Pedrengo e Grassobbio.

Confermata quindi la presenza su Bergamo, Verdello, Torre Boldone, comuni consorziati con Risorsa Sociale Gera D'Adda Azienda Consortile, Sotto il Monte-Carvico, Treviolo e Curno. In particolare, si rende evidenza del passaggio, per il Comune di Torre Boldone, dalla forma del "bando" a quella della "coprogettazione". Elemento questo che ha portato l'area ad assumere un modo diverso di porsi con l'Ente sia dal punto di vista progettuale che gestionale.

Nel periodo Estivo 2023 la Cooperativa si è confermata partner delle progettazioni legate all'inclusione delle proposte estive in tutti i comuni in cui è attivo il servizio di assistenza educativa scolastica. Nel comune di Bergamo si è avviata una sperimentazione di gestione delle progettualità estive con uno stretto raccordo con gli Oratori. La sperimentazione di un modello di supporto all'inclusione all'interno delle proposte oratoriali ha riscosso apprezzamento dalle realtà diocesane che hanno sostenuto la necessità di implementarne la qualità e le azioni anche per l'estate 2024. Si tratta di sperimentazioni che necessitano di tempi lunghi di lavoro e di verifiche costanti, ma che raccontano di una crescente maturata sensibilità verso l'inclusione delle persone con disabilità, oltre che verso la costruzione di una comunità educante di cui la Cooperativa è parte attiva.

In relazione a quanto presentato nella relazione gestionale 2022 si segnala lo sforzo dell'area di costruire prassi di lavoro condivise con l'area gestionale, in particolare con l'ufficio amministrazione personale, per monitorare con costanza eventuali scostamenti degli orari degli operatori (banca ore negativa) avviando, ove possibili, azioni correttive condivise ed efficaci nell'interesse dell'organizzazione e dei dipendenti coinvolti.



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

È proseguito per tutto l'anno 2023 il percorso Provinciale relativo all'educatore di plesso come occasione per innovare il servizio di assistenza educativa scolastica. La Cooperativa è presente come riferimento per il terzo settore sia sull'ambito di Bergamo che su quello di Dalmine.

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

La Cooperativa ha mantenuto l'accreditamento presso ATS Bergamo per l'erogazione del servizio di assistenza alla comunicazione per gli alunni con disabilità sensoriale sia per la gestione del servizio classico che per la partecipazione alla "Sperimentazione nidi".

#### **SERVIZI DOMICILIARI**

La Cooperativa ha proseguito anche nell'anno 2023 con un notevole investimento di risorse, umane ed economiche, nel sostegno delle progettualità educative e domiciliari. Il Fondo Non Autosufficienza resta la principale forma di accesso delle famiglie che l'area accoglie per l'attivazione delle progettualità.

##### ➤ FNPS

Per la prima volta, anche in ragione di uno stretto rapporto costruito con il servizio sociale di Bergamo in relazione ai minori con disabilità, la Cooperativa ha erogato prestazioni riferite al Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS) sia per il comune di Bergamo che per il comune di Torre Boldone periodo novembre 2023 – aprile 2024). Il fondo ha consentito sia azioni individuali che di piccolo gruppo rivolte in particolare a minori adolescenti con disabilità, sia durante l'anno scolastico per progettualità extrascolastiche (Torre Boldone) che nei momenti di chiusura delle attività scolastiche (Bergamo).

##### ➤ FONDO NON AUTOSUFFICIENZA

I voucher sono proseguiti per tutto l'anno 2023 con progettualità legate alle esperienze domiciliari ed estive sia per l'Ambito di Bergamo che per quello di Seriate. Per il Comune di Bergamo anche gli interventi individuali della misura B2 hanno trovato esplicazione nel Piano "Estate per tutti 2023", in continuità con l'annualità precedente, e con una gestione delle risorse, da parte dell'Ambito, razionalizzata e monitorata, al fine di garantire la sostenibilità delle progettualità ad un maggior numero di minori. Nell'anno 2023 gli ambiti di Bergamo, Dalmine e Seriate hanno costituito un elenco di enti accreditati all'erogazione della misura regionale della Non Autosufficienza operate dall'ambito; SER.e N.A. si è accreditata ampliando quindi anche all'Ambito di Dalmine la possibilità di attivazione di progettualità individualizzate.

##### ➤ MISURA B1

Il voucher educativo della misura B1 è proseguito per l'anno 2023 con la nuova modalità di gestione avviata nell'anno 2022. In relazione al "voucher autismo", per il quale nell'anno 2022 la Cooperativa non era riuscita ad accreditarsi, si segnala l'inserimento di SER.e N.A. nell'elenco degli enti erogatori il voucher (3 in tutta la Provincia). L'accesso al voucher autismo è stato il frutto di un delicato lavoro di mediazione e confronto agito dalla Responsabile, dr.ssa Sara Castelli, con i referenti istituzionali che hanno sostenuto la Cooperativa nell'inserimento del servizio CDD Papa Giovanni XXIII nella mappatura autismo del Ministero della Salute. Ciò ha consentito quindi di accedere alla possibilità di erogare il voucher per le persone nello spettro dai 14 anni. Si segnala purtroppo che al momento, al di là della formalizzazione, non sono state ancora avviate progettualità tramite il voucher a causa della mancanza di chiare indicazioni da parte di ATS Bergamo e di Regione Lombardia.



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

#### **CENTRO ALFABETA**

L'annualità 2023 ha visto un considerevole aumento sia degli accessi di pazienti che dei volumi di lavoro e fatturato legati alle attività del Centro. L'investimento agito nell'anno 2022 in merito alle risorse umane dedicate, l'avvio di azioni di rete con gli altri servizi della Cooperativa, in particolare quelle domiciliari e quelle relative ai bisogni delle persone nello spettro, si sono confermate nel 2023 come direttrici efficaci.

Dal punto di vista gestionale si segnala lo sforzo del comparto amministrativo per strutturare una procedura condivisa con la Responsabile d'area per la gestione del recupero crediti e dell'ottimizzazione dei processi di verifica e controllo delle progettualità in essere e concluse.

L'anno 2023 è stato l'anno di chiusura delle attività di allestimento della Snoezelen fissa e della Snoezelen itinerante.

Prosegue l'attività dell'équipe accreditata per la diagnosi e il trattamento dei DSA, unitamente al lavoro formativo richiesto da alcune realtà profit all'interno del patto di Rete di welfare Lynx.

Sempre in riferimento al patto di rete si segnala la partecipazione di Cooperativa SER.e N.A., tramite due psicoterapeuti del Centro alfabetta, al bando "Caregiver in Ascolto" promosso dalla Fondazione Comunità Bergamasca, ATS e ASST, concretizzatosi nel progetto "Caring Connection".

#### **JUNIOR LAB**

A novembre 2022 Cooperativa SER.e N.A. unitamente all'Associazione Genitori Costruire Integrazione ha avviato un progetto dedicato ai ragazzi e alle ragazze con disabilità preadolescenti iscritti alla scuola secondaria di primo grado e al primo anno di quella di secondo grado. Il progetto è proseguito anche nell'anno 2023 in parallelo all'anno scolastico, passando da uno a due giorni di esercizio. Il gruppo di educatori che lavorano nel servizio ha costruito con la coordinatrice una buona capacità di ideazione delle attività educative e di accoglienza dei minori portatori di bisogni e fragilità diverse e complesse.

Responsabile e Coordinatrice, come spiegato nella relazione gestionale 2022, si sono prodigate per il reperimento di fondi al fine di garantire la gratuità del servizio. Attualmente possiamo dire di aver ottenuto il contributo di una realtà profit del territorio e di essere prossimi alla definizione di un accordo con il Comune di Bergamo per l'inserimento del progetto fra le occasioni socializzanti, previste dalla progettazione del servizio di assistenza educativa scolastica, in cui poter costruire progettualità dedicate nel tempo extrascolastico anche con l'utilizzo di alcuni fondi del servizio educativo stesso.

#### **PROGETTO AUTISMO POLICROMIE**

L'anno 2023 è stato anche l'anno dell'avvio del progetto Policromie, in ATI con Cooperativa Alchimia (Capofila) e coprogettazione con l'Ambito di Dalmine e l'ASD Kairos. La progettualità, finanziata dal fondo inclusione Regionale, si pone in continuità con la filiera dei servizi per l'autismo e, in particolare, con le azioni educative e di sensibilizzazione culturale, previste dal progetto Pianeti Prossimi.

### **AREA ADULTI**

Come si vedrà in modo specifico in seguito, la concretizzazione di servizi, specialmente se innovativi, così come il rinnovo della gestione di servizi consolidati, sono solo un punto intermedio della nostra traiettoria di lavoro, che comporta:

- lunghe fasi iniziali di studio, di interlocuzioni e di riflessioni;
- progettazione;
- messa a terra;



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

- divulgazione;
- revisione;
- stabilizzazione.

Ognuna di queste fasi intercetta diverse personalità, visioni del mondo, credenze e tabù, resistenze e slanci perché ognuna di esse è il risultato di persone-in-relazione.

È pertanto doveroso ringraziare ogni operatore singolo ed ogni equipe, ogni coordinatore, segretaria, responsabile che rendono possibile il percorrere queste traiettorie, inserendo nuova linfa e nuovi assetti talvolta sfidanti ma che sono uno stimolo quotidiano per spingersi oltre il presente ed immaginare insieme un futuro diverso.

Con l'invito a tenere a mente questa cornice, procedo ad esporre il lavoro svolto nel 2023 dall'area adulti.

L'anno 2023 ha visto da una parte la stabilizzazione dell'assetto organizzativo dell'area sviluppato nel 2022 e dall'altra l'apertura di progetti nuovi. È stato posto il focus principalmente su 4 macro-azioni:

- A) Gestione di progetti aggiudicati tramite bandi di gara nel 2022 e/o nel 2023 che mirassero a dare continuità a quanto già in essere.
- B) Avvio e stabilizzazione dei servizi innovativi progettati o attivati tra il 2021 e il 2022
- C) Nuovi Progetti e Nuovi Servizi attivati a partire dal 2023
- D) Mantenimento dei servizi già presenti

**AZIONE A: Gestione di progetti aggiudicati con bandi di gara/accreditamenti nel 2022 e/o nel 2023 che mirassero a dare continuità**

#### **SERVIZI ALLA DOMICILIARITA' COMUNE DI BERGAMO ED AMBITO 1**

La gestione dei "servizi di assistenza domiciliare per anziani, disabili e adulti in difficoltà, dei servizi di custodia sociale, pronto intervento sociale, servizio tecnologie assistive e trasporto sociale per anziani dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Bergamo, per il periodo 1° ottobre 2022-30 settembre 2025, con possibilità di proroga di 2 anni" è stata protagonista di numerose svolte innovative sia per quanto riguarda le modalità di coordinamento che per quanto riguarda la gestione amministrativa e rendicontativa. Ciò ha comportato la necessità di mettersi in gioco in maniera costante ed energica per tutto il personale impiegato in questi servizi. Capofila di questo progetto è il consorzio RIBES in ATI con il consorzio Solco Città Aperta e Televita Spa.

#### **CUSTODIA SOCIALE AMBITO ISOLA BERGAMASCA**

Prosegue la gestione del servizio di Custodia Sociale nei territori dell'Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino, grazie all'aggiudicazione del bando di gara da gennaio 2023 a dicembre 2024, con possibilità di proroga di 2 anni. Il servizio, nato nel 2019 grazie ad una sperimentazione tra l'Azienda Isola Bergamasca e la Cooperativa, ha avuto negli anni un significativo riscontro tra i cittadini, tanto che nel 2023 ha raggiunto una copertura di quasi la totalità dei comuni afferenti all'isola. Durante il 2023 il servizio di custodia si è inserito all'interno dei poli strutturati dall'Azienda Isola, come servizio informativo.

#### **CSE PER L'AUTISMO**

Il servizio è stato aperto per tutto il 2023 a pieno regime, garantendo la continuità. Durante il 2023 sono riprese le attività con e per il territorio, elemento da sempre distintivo della gestione della Cooperativa. È stata data particolare attenzione alle famiglie ed ai loro desideri, all'ascolto dei loro bisogni attraverso un dialogo costruttivo e costante. Intense sono state anche le interlocuzioni con il Comune di Bergamo, titolare del CSE. A settembre 2022 è scaduta la



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

coprogettazione ed è stata bandita una gara per la gestione del sistema integrato di servizi per persone con disabilità e loro famiglie (2022-2025 con possibilità di proroga di 2 anni). Al bando hanno partecipato in ATI i consorzi Solco Città Aperta e Ribes, e si sono aggiudicati la gestione. Cooperativa SER.e N.A ha confermato la propria partecipazione alla compagine, dando continuità alla gestione del Centro Socio-Educativo per l'autismo.

#### **CAFFÈ SOCIALIZZANTE CURNO**

A seguito dell'aggiudicazione della nuova gara, il servizio è stato svolto per tutto l'anno 2023. La Cooperativa per il primo anno gestisce il caffè in autonomia. Le attività si sono svolte in raccordo costante con il territorio e con i servizi sociali. È inoltre stato introdotto un incremento dei giorni di apertura.

#### **CDI NEMBRO**

La Fondazione RSA di Nembro ha rinnovato l'assegnazione della gestione del Centro Diurno alla Cooperativa SER.e N.A per altri 3 anni (gennaio 2023-dicembre 2026), anche grazie all'incremento progressivo del numero degli utenti e alla qualificazione sempre maggiore del centro. Nel 2023 è stato posto un focus specifico sulla pubblicizzazione ed una particolare attenzione al passaggio di coordinamento del centro dovuto al pensionamento della dottoressa Rizzi, storica figura della Cooperativa.

#### **FNA COMUNITA' MONTANA E DEI LAGHI BERGAMASCHI**

L'erogazione delle misure B2 (Fondo Non Autosufficienza), relative al sollievo dei care-giver e all'assistenza domiciliare, è stata rinnovata a marzo sino a dicembre ed ha visto l'incremento del numero di utenti.

### **AZIONE B: Avvio e stabilizzazione dei servizi innovativi progettati o attivati nel 2022**

#### **PIANETI PROSSIMI (comune di Curno)**

La Cooperativa SER.e N.A. (capofila) in ATI con la Cooperativa Namastè, è stata aggiudicataria della gara per la co-progettazione di "Pianeti Prossimi", a partire da gennaio 2022. La ristrutturazione degli spazi del progetto Pianeti Prossimi è terminata a novembre 2023, a seguito della quale è avvenuta l'inaugurazione del progetto.

"Pianeti Prossimi" comprende diversi servizi ed attività territoriali a favore di persone adulte con autismo (e non solo), tra cui un Polo Produttivo con diversi laboratori, un Polo Clinico costituito da una serie di ambulatori specialistici per diagnosi e terapia ed il centro di riuso e riciclo "La Miniera". Alcune di queste attività hanno preso avvio verso la fine del 2023 e uno degli obiettivi principali è quello di ampliare la presenza ed il coinvolgimento delle persone con autismo e delle loro famiglie all'interno del Polo Produttivo e del Polo Clinico. Accanto a quanto appena descritto, sono presenti diversi hub (o Club) come ad esempio la biblioteca, che verranno utilizzati quali sede per la declinazione di progetti individualizzati e personalizzati. Da settembre la Cooperativa ha iniziato a gestire l'assistenza educativa scolastica all'interno di questa progettualità. Nel 2023 inoltre è stato sviluppato "Policromie", un progetto finanziato dal fondo inclusione Regionale, rivolto principalmente a persone autistiche che prevede azioni ed attività per minori, giovani e adulti con autismo e che ha tra gli obiettivi la sensibilizzazione sociale e culturale sull'autismo. Questo progetto interseca in maniera significativa "Pianeti Prossimi", di cui condivide l'approccio, lo sguardo e talvolta gli spazi. Le diverse parti di cui si compone il progetto (polo clinico, polo produttivo, hub territoriali, assistenza scolastica) sono da considerarsi legate da una imprescindibile interconnessione, come a formare un tutt'uno che possa garantire una continuità nella presa in carico dell'utenza ed un'omogeneità nell'accompagnamento della persona con fragilità e della sua famiglia, lungo il ciclo di vita.



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

#### **"HUB NADIR"**

Servizio avviato ad ottobre 2021 con la Cooperativa Lavorare Insieme e da luglio 2023 è gestito esclusivamente dalla Cooperativa SER.e N.A. presso l'appartamento collocato sopra la nostra sede. Il passaggio è stato caratterizzato da approfondite e costanti interlocuzioni con le famiglie e con i comuni di provenienza dei giovani frequentanti il servizio. L'hub è dedicato a persone con comportamenti problema importanti, modalità di funzionamento autistico medio-grave e/o con tratti più di tipo psichiatrico. Il servizio si profila come un hub pensato per giovani, appena terminato il percorso scolastico e in filiera con il territorio e gli altri servizi. Durante il 2022 si è verificato l'aumento del numero di iscritti, e si è raggiunto nel settembre 2023 il pieno regime di presenze, in anticipo rispetto alle previsioni. Il servizio prevede una forte individualizzazione del percorso per gli iscritti e un costante raccordo, ascolto e presa in carico delle loro famiglie. Nel 2023 sono state incrementate le attività con il territorio e all'esterno dell'hub.

#### **APPARTAMENTO ALME'**

Verso la primavera del 2021 ha preso avvio la progettazione del servizio residenziale per i ragazzi con autismo di livello I, con la Cooperativa Lavorare Insieme. L'appartamento, provvisto di sensori e di tecnologie assistive innovative, prevede la possibilità di ospitare tre ragazzi che necessitino di una limitata supervisione. Da dicembre 2023 accoglie 3 ragazzi che frequentano anche Aspiejob ed è pertanto a pieno regime. Il modello dell'appartamento è riconosciuto come servizio innovativo in tutta la provincia di Bergamo e anche nelle province limitrofe (Brescia e Milano) perché è uno dei primi servizi abitativi per persone ad autismo ad alto funzionamento.

#### **CAFFÈ ALZHEIMER**

Nel 2022 ha preso vita il progetto CAFFÈ ALZHEIMER all'interno degli spazi del Centro Diurno di Nembro. Il servizio ha visto una progressiva affluenza di utenti ed è stato particolarmente apprezzato dai cittadini nembresi e non solo. La gestione di questo servizio è stata rinnovata per tutto il 2023. Il caffè nel 2024 farà parte del progetto DFC.

#### **APPARTAMENTI DI DALMINE/PROGETTO CONDOMINIO SOLIDALE**

La gestione degli appartamenti (di proprietà del comune di Dalmine) è iniziata a novembre 2022. Il Coordinatore, supportato dalla Responsabile dei servizi complessi e dalla Responsabile di Area, ha avviato un importante lavoro di riorganizzazione che ha portato a cambiamenti rispetto alle risorse umane ingaggiate ed alla distribuzione del lavoro. Di conseguenza, si è reso necessario dialogare con l'amministrazione e con le famiglie per una rimodulazione delle rette, che è stata approvata e diventata attuativa dal 2023. Nel corso dell'anno si è lavorato inoltre per consolidare la fiducia delle famiglie e dei residenti nei confronti della Cooperativa, e per la stabilizzazione dell'equipe. Nell'autunno del 2023 si sono avviati i lavori di ristrutturazione del terzo appartamento, appartamento "Transeo", che sarà avviato nell'autunno del 2024 (si veda punto C).

#### **DEMENTIA FRIENDLY COMMUNITY (DFC)**

È un progetto che ha preso avvio nell'Ambito Val Seriana a settembre 2022 e mira ad aumentare la conoscenza della demenza da parte della comunità, in modo tale da ridurre l'emarginazione e il pregiudizio sociale nei confronti dei malati e dei loro familiari. Questo consentirà a molte persone di partecipare alla vita attiva della comunità e di migliorare la qualità di vita. Nel 2024 è prevista l'apertura di due sportelli di consulenza, orientamento e supporto e si prevede di inserire il Caffè Sociale di Villa di Serio e il Caffè Alzheimer di Nembro all'interno del progetto DFC. La Cooperativa è Coordinatrice del progetto.

#### **CASA PIERANNA**

Sita a Botta di Sedrina, è stata inaugurata a dicembre 2022 e il progetto è stato avviato a gennaio 2023. All'interno dell'appartamento, interamente ristrutturato dalla Cooperativa, ha preso avvio un servizio diurno per persone con



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

autismo o funzionamento simile, che abbiano assolto l'obbligo scolastico. Il servizio può accogliere 5/6 persone e le attività organizzate sono di tipo socio/occupazionale o finalizzate allo sviluppo delle autonomie personali. Gli utenti possono usufruire anche del trasporto e del pranzo. Attualmente il servizio ospita 3 persone e si sta lavorando per portarlo a regime entro i prossimi 2 anni. Le responsabili ed il coordinatore del servizio hanno aperto un tavolo di lavoro per riflettere in relazione ad un eventuale ampliamento del target, in considerazione delle caratteristiche di tranquillità dello spazio, dei ritmi di lavoro comodi e ritmi di vita morbidi che caratterizzano l'assetto dell'appartamento.

#### **CASCINA PONCHIA**

Cooperativa SER.e N.A. e Associazione Spazio Autismo hanno partecipato alla manifestazione di interesse per la coprogettazione con il comune di Bergamo di un servizio residenziale per persone con autismo, all'interno della struttura comunale denominata "Cascina Ponchia". A seguito della manifestazione, nel 2023 è stato convocato il percorso di coprogettazione, che si è concluso dopo l'estate del 2023 e che ha visto l'accordo sul modello di abitare proposto dal gruppo di lavoro. Tale modello prevede l'accesso alla residenzialità a persone con autismo di livello 2, con rapporto educativo 1:3 ed attività in stretta relazione con il territorio. Sono stati avviati i lavori di ristrutturazione dello stabile che ospiterà "Cascina Ponchia" e, a partire dal 2024, è previsto l'inizio di percorso di pubblicizzazione e di conoscenza del progetto, di accompagnamento delle famiglie e degli ospiti interessati. L'apertura e l'avvio sono previsti per il 2025.

#### **SERVIZIO PRELIEVI COMUNE ALBANO SANT'ALESSANDRO**

Servizio per il comune di Albano Sant'Alessandro finalizzato all'erogazione di prelievi ematici al domicilio. Il servizio è stato attivato a luglio e successivamente rinnovato.

#### **NETWORK DELLA FRAGILITA' per l'ambito della COMUNITA' MONTANA E DEI LAGHI BERGAMASCHI BASSO SEBINO E MONTE BRONZONE**

È proseguito il progetto dell'Anagrafe della Fragilità i cui risultati hanno portato alla strutturazione del network della fragilità. Il network mira al collegamento dei servizi territoriali a favore degli anziani, e non solo, anche attraverso un'integrazione socio-sanitaria. SER.e N.A. ha preso parte all'intero processo ed è tutt'ora inserita nel network. Ciò ha comportato la possibilità di partecipare ad alcune prime sperimentazioni all'interno degli interventi domiciliari.

### **AZIONE C: Nuovi Progetti e Nuovi Servizi a partire dal 2023**

#### **ASPIEFUTURE:**

A fine dicembre 2022 la cooperativa ha partecipato, insieme all'Associazione Spazio Autismo, ad una manifestazione di interesse per un percorso di coprogettazione, in partnership con il comune di Orio al Serio, finalizzata all'avvio di un progetto innovativo per l'inserimento lavorativo di persone con autismo di livello I.

Il progetto, attivato a settembre 2023, è stato inoltre assegnatario di un finanziamento proveniente da un bando regionale, che ne garantisce la stabilità per i prossimi 2 anni ed ha visto il supporto di 3 aziende profit. "Aspiefuture" si pone in filiera con "Aspiejob", creando una continuità tra formazione e lavoro per persone con autismo di livello I. "Aspiefuture" consta di cinque postazioni di lavoro e accoglie cinque persone con autismo ad alto funzionamento. La finalità è quella di offrire opportunità lavorative in uno spazio protetto e adeguato alle caratteristiche sensoriali delle persone con autismo. Il progetto si basa sullo svolgimento di attività di dematerializzazione e di archiviazione di documenti provenienti sia da archivi di enti privati che di pubbliche amministrazioni. La prima commessa che verrà lavorata nell'anno 2024 sarà quella data dal comune di Orio al Serio. Il servizio, che attualmente ha la configurazione di un laboratorio ergoterapico, dopo i primi anni di start up, vuole divenire un vero e proprio spazio di lavoro in cui le



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

persone sono assunte con un regolare contratto. Attualmente come laboratorio ergoterapico i partecipanti hanno un riconoscimento economico tramite lo strumento dei tirocini di inclusione sociale. Nel 2024 gli obiettivi da perseguire per il progetto sono quelli di rendere competitivo per il mercato il processo di archiviazione e di dematerializzazione e di reperire commesse e clienti.

#### **SFA E CASA FAMIGLIA**

Nel mese di ottobre 2023 sono iniziate le interlocuzioni con l'assessore ai servizi sociali del comune di Comun Nuovo per la gestione dei servizi S.F.A. e Casa-famiglia, a partire da gennaio 2024. Il comune ha concesso alla Cooperativa il comodato d'uso degli spazi per un biennio (2024-2026) con possibilità di rinnovo. Lo S.F.A., servizio di formazione all'autonomia, è un laboratorio diurno per persone con disabilità lieve che mira a sostenere competenze socio-occupazionali e può ospitare fino ad un massimo di 14 persone. La casa-Famiglia è un progetto residenziale, accreditato con il Dopo di Noi, che ospita cinque persone con disabilità medio-lieve. Entrambi i servizi hanno un valore importante perché permettono di ingrandire la filiera e di implementare l'offerta dei servizi diurni e residenziali della Cooperativa. Comun Nuovo fa parte dell'ambito di Dalmine, in cui la Cooperativa ha sviluppato diversi servizi.

#### **PNRR AMBITO ISOLA LINEA 1.1.3: DIMISSIONI PROTETTE**

La nostra Cooperativa è stata assegnataria del bando PNRR dell'ambito Isola Bergamasca, in riferimento alla linea delle dimissioni protette. La partecipazione al bando ha visto SER.e N.A. capofila in ATI con i consorzi Cumsortis e Solco Città Aperta. La prima fase del percorso ha previsto la partecipazione ai tavoli di progettazione e di organizzazione dell'avvio del progetto, che si sono svolti nell'anno 2023. Il progetto è stato avviato a dicembre 2023 e si pone come finalità principali il sostenere il rientro al domicilio della persona fragile dopo le dimissioni dalla struttura sanitaria, il garantire la maggior permanenza della persona al domicilio ed evitare future ospedalizzazioni, nonché la costruzione di una rete di relazioni tra i servizi sociali e sanitari. Le proposte del progetto si rivolgono a persone adulte con fragilità, senza fissa dimora o persone over 65 anni non autosufficienti. Il percorso proseguirà nell'anno 2024.

#### **PNRR AMBITO DALMINE LINEA 1.2: PERCORSI DI AUTONOMIA PER PERSONE CON DISABILITA'**

La nostra Cooperativa ha partecipato in ATI con la cooperativa Alchimia alla progettazione di percorsi di autonomia per persone con disabilità all'interno del PNRR linea 1.2 con l'ambito di Dalmine. Il progetto, che vedrà la sua attuazione nel 2024, prevede la ristrutturazione di uno spazio messo a disposizione dal comune di Treviolo che sarà adibito a casa per cinque persone con disabilità medio-lieve. Si vuole dotare l'appartamento di sensori e di tecnologie assistive. La proposta prevista dal progetto include, insieme alla residenzialità, un percorso di formazione all'utilizzo di programmi informatici con la finalità di formare e sostenere un possibile inserimento lavorativo futuro degli utenti. Il percorso di formazione dovrebbe essere avviato nella tarda primavera del 2024. Nell'anno 2023 sono stati effettuati una serie di incontri con la cooperativa Alchimia e l'ambito di Dalmine per progettare e pianificare i percorsi previsti dal progetto.

#### **APPARTAMENTO TRANSEO/PROGETTO CONDOMINIO SOLIDALE A DALMINE**

L'appartamento "Transeo" è il terzo appartamento che verrà attivato all'interno del progetto Condominio Solidale di Dalmine e che ci vede impegnati nella gestione degli altri due appartamenti. Nell'autunno del 2023 si sono avviati i lavori di ristrutturazione dell'appartamento che sarà attivo nell'autunno del 2024. "Transeo" si pone in continuità con i due appartamenti già in gestione (si veda punto B), sia per quanto riguarda il modello organizzativo che per quanto riguarda l'interazione con il territorio. "Transeo" è progettato per garantire un percorso di autonomia e di residenzialità per due



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

persone con disabilità lieve. La finalità del progetto vuole essere quella di offrire un percorso di insegnamento di tutte le abilità necessarie alla vita autonoma (appartamento palestra) per supportare coloro che avessero necessità di un percorso protetto prima di accedere alla residenzialità in autonomia.

#### **FONDO NON AUTOSUFFICIENZA**

Nell'anno 2023 gli ambiti di Bergamo, Dalmine e Seriate hanno costituito un elenco di enti accreditati all'erogazione della misura regionale della Non Autosufficienza operate dagli Ambiti. Serena si è accreditata sia per le azioni riferite alle persone con disabilità che per quelle dedicate alle persone anziane e ai caregivers. Ciò risulta importante in relazione anche all'accesso dei beneficiari nei servizi che la Cooperativa ha attivi sui tre ambiti, oltre che all'implementazione delle progettualità in essere.

#### **AZIONE D: Mantenimento dei servizi già presenti**

##### **CAFFÈ SOCIALE DI VILLA DI SERIO**

Il progetto prosegue con continuità rinnovando le proposte di attività che hanno riscosso maggiore successo negli anni ed integrandone di nuove. Il servizio è stato rinnovato per tutto l'anno 2023 ed è inserito nel progetto DFC insieme agli sportelli di ascolto.

##### **SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)**

Prosegue l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare nei seguenti territori:

- Sotto il Monte e Carvico (affidamento diretto);
- Ambito Isola Bergamasca (accreditamento);
- Comunità Montana e dei Laghi Bergamaschi, Basso Sebino Monte Bronzone (accreditamento);
- Ambito Valle Seriana (accreditamento).

##### **SUORE "MARIA BAMBINA"**

A maggio è stata rinnovata la collaborazione con le suore "Maria Bambina" di via San Bernardino. Il consorzio Ribes, titolare del contratto, ha individuato nelle Cooperative SER.e N.A. e Namastè le partner per questa collaborazione. Nello specifico la figura individuata dalla Cooperativa SER.e N.A. sarà la Responsabile della struttura e si occuperà di sistemare alcuni processi organizzativi e gestionali. La collaborazione proseguirà per tacito rinnovo annuale.

##### **CDD "PAPA GIOVANNI XXIII"**

Il servizio CDD è stato aperto per tutto il 2023, garantendo continuità a tutti gli ospiti presenti, nel rispetto delle normative vigenti. Il servizio è stato per il 2023 a pieno regime con 30 ospiti iscritti e frequentanti. La Coordinatrice ha mantenuto costanti rapporti con le famiglie e con i rappresentanti dei genitori, sia attraverso incontri individuali che di gruppo, al fine di condividere i progetti individuali e le attività del servizio. La programmazione delle attività si è svolta con attività sia all'interno che all'esterno andate, queste ultime, aumentando. Sono state molto apprezzate le attività alla fattoria "La Merletta", quelle alle biblioteche di Gorle e Seriate e quelle con il gruppo C.A.I. È stata consolidata la collaborazione con la Cooperativa San Martino, presso il laboratorio ergoterapico, e con la Casa di Riposo "Caprotti Zavaritt" e, inoltre, sono state aperte nuove collaborazioni con la Fondazione Carisma, con la Caritas e con l'oratorio di Seriate. Sono stati intensificati i percorsi con esperti, per sostenere l'equipe nel proporre attività sempre più mirate e adeguate ai bisogni e ai desideri degli ospiti. Tra le proposte ricordiamo l'aromaterapia, la pet therapy e la



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

musicoterapia. Sono inoltre stati potenziati i progetti di sollievo, che alcuni ospiti del CDD hanno potuto svolgere presso la CSS Agorà. A settembre 2023 si è svolta una mostra del laboratorio di ceramica attivato con gli ospiti del CDD. La mostra si è tenuta all'oratorio di Seriate durante la festa del Patrono ed è stata aperta a tutta la comunità.

#### **CDD "FIOR DI CRISTALLO" DALMINE**

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

#### **SERVIZIO ADI E CURE PALLIATIVE**

È il servizio che probabilmente ha risentito maggiormente della pandemia, e soffre tutt'ora di un frequente turn over di personale infermieristico. Nel 2023 si sono susseguiti 2 Coordinatori (l'ultimo assunto a fine 2023), aspetto che ha comportato un ulteriore elemento di instabilità. Attualmente continua la ricerca del personale infermieristico, al fine di poter implementare nuovamente il numero di pazienti in carico. Per garantire un maggiore monitoraggio, è stato avviato un lavoro di predisposizione di strumenti di controllo di gestione.

Continua la collaborazione con la Cooperativa Namastè.

#### **CSS "AGORA"**

La CSS Agorà è gestita dalla nostra Cooperativa da gennaio 2021. Questo ci ha permesso di incrementare l'esperienza di gestione di servizi complessi socio-sanitari e di aprire ad una nuova esperienza progettuale: l'esperienza dell'abitare. Il lavoro fatto durante l'anno è stato duplice: da un lato ci si è concentrati sul mantenere il legame di appartenenza e fiducia tra gli operatori della CSS, gli ospiti ed i loro familiari con la Cooperativa SER.e N.A., dall'altro sul continuare a sviluppare legami tra la CSS e il quartiere di Celadina, costruendo attività in rete con la comunità, nonché tra la CSS e i servizi della Cooperativa, con particolare attenzione ad attività e percorsi condivisi con il CDD Papa Giovanni XXIII. La CSS Agorà è gestita dalla Cooperativa tramite un contratto di affitto stipulato con il Consorzio La Cascina, che sarà prorogato per i primi mesi del 2024. L'obiettivo finale è l'acquisizione del servizio da parte della Cooperativa.

#### **"ASPIEJOB"**

"Aspiejob" è un servizio sperimentale ed innovativo, avviato nel maggio 2021 in collaborazione con l'Associazione Spazio Autismo. Il servizio si pone come finalità quella di insegnare a giovani con autismo di livello I competenze informatiche utili ad un inserimento nel mondo del lavoro.

Il servizio ha un taglio provinciale e fin da subito ha avuto un buon riscontro. I Responsabili del servizio stanno continuando il lavoro di pubblicizzazione, di messa in rete con realtà territoriali e di costruzione di percorsi con le scuole. Accanto al lato didattico, viene curata la dimensione relazionale e l'apprendimento/padronanza di competenze meta, necessarie per il mantenimento di un eventuale futuro posto di lavoro. Il focus principale di lavoro per il coordinatore durante l'anno 2023 è stato la pubblicizzazione del servizio e la promozione ed accoglienza dei tirocini al fine di sostenere il numero degli iscritti. Verso la fine del 2023 è stato formato un gruppo di lavoro costituito dalle responsabili e dal coordinatore per affinare sempre di più la proposta formativa del progetto e costruire la filiera tra "Aspiejob", come percorso di formazione, e "Aspiefuture", come possibile realtà lavorativa. Il tavolo proseguirà durante tutto il 2024.



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

#### **CASE MANAGEMENT**

È proseguita la promozione di nuovi interventi con le famiglie di ragazzi nello spettro autistico (grazie all'accreditamento con l'ATS-ASST per la misura L.392 case management) per ospiti provenienti da diversi comuni della provincia, a sostegno della realizzazione del loro progetto di vita.

#### **AREA GESTIONALE**

L'area gestionale si caratterizza, oltre che per attività specifiche proprie, per il lavoro trasversale che, attraverso le funzioni amministrative, contabili, di controllo, di amministrazione e gestione delle risorse umane, di segreteria generale, funge da supporto e garantisce alle aree progettuali la tenuta del quadro di riferimento formale necessario alla realizzazione dei progetti.

La fluidità delle informazioni e l'intesa che intercorrono tra l'area gestionale e le aree minori e adulti diventano elementi strategici per consentire in modo efficace e funzionale il raggiungimento degli obiettivi, sia quelli specifici di ogni area, sia quelli comuni a tutta la Cooperativa. Pertanto, anzitutto si ringraziano i Responsabili e gli operatori dell'area per il lavoro svolto, per le competenze messe in atto, per la capacità di dialogo con i Responsabili, le Segreterie e i Coordinatori delle aree minori e adulti, con cui si è operato.

Di seguito le azioni che maggiormente hanno caratterizzato l'attività dell'area gestionale nell'anno 2023:

#### **ORGANIZZAZIONE E GESTIONE GENERALE**

- Nei primi mesi del 2023 è stato avviato un lavoro di approfondimento sui processi interni dell'organizzazione; è stato incaricato un consulente con importante esperienza nell'ambito dei processi organizzativi e con conoscenza e utilizzo dei supporti informatici. Da Marzo a Maggio 2023 è stata effettuata la lettura dei bisogni, attraverso incontri del consulente con le figure professionali interessate ai processi della fatturazione, del costo del lavoro, degli acquisti, della tesoreria. Da settembre 2023 il consulente ha ricevuto formale incarico di occuparsi della nuova funzione inserita in organigramma relativa a Organizzazione e Miglioramento, oltre che assumere la responsabilità diretta degli Acquisti.
- È proseguito il lavoro di verifica delle procedure in materia di Privacy.
- A seguito dell'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del DLGS 231/2001, deliberata a febbraio 2022, a giugno 2023 si è conclusa la formazione obbligatoria con la sessione rivolta al CDA e al Comitato di Gestione, mentre continua in modalità on-line la formazione di base per i nuovi assunti. Nel corso dell'anno l'O.d.V. ha definito il piano delle attività di monitoraggio per il biennio 2023-2024, avviato il lavoro di verifica dei processi, in particolare ha definito le modalità di scambio e i riferimenti relativi ai flussi informativi tra Organismo e Cooperativa. L'O.d.V. si avvale del supporto operativo di una referente interna.
- Nel 2023 la Cooperativa ha provveduto agli adempimenti previsti dal D.LGS 24/2023 relativi alle segnalazioni Whistleblowing. Da luglio 2023 si è dotata del portale SEGNALO, canale informatizzato che garantisce la massima riservatezza dei dati e delle informazioni inserite. La piattaforma è stata predisposta da CSA COESI, con lo scopo di assicurare la ricezione, valutazione e gestione tempestiva delle segnalazioni e con possibilità di inoltrare delle segnalazioni in anonimato.



- La modifica dello Statuto, di cui si è ampiamente parlato nell'introduzione, ha comportato un significativo impegno per la revisione e l'aggiornamento del Libro Soci oltre che per l'organizzazione del momento assembleare straordinario.
- Per quanto attiene a variazioni/implementazioni nell'organico dell'area, oltre alla figura del consulente organizzativo, si segnala il rientro dal congedo per maternità della Responsabile delle Risorse Umane, al suo rientro è terminata la collaborazione con la figura che l'aveva sostituita. Una delle due risorse inserite nel 2022 per la ricerca e selezione del personale è stata chiamata a supportare i coordinamenti dell'area adulti a fronte del congedo di maternità della Responsabile Area Adulti (da novembre), pertanto si è provveduto ad incaricare una nuova persona per la ricerca e selezione del personale, garantendo un monte ore settimanale su tale funzione pari a h. 24.

#### AMMINISTRAZIONE – FINANZA – CONTROLLO

- È proseguito il lavoro per il continuo miglioramento dei processi contabili, in particolare è stata rivista la codifica dei servizi ai fini della fatturazione, mentre a fine anno sono stati introdotti e messi a sistema due strumenti di monitoraggio della fatturazione e degli incassi, utili alla condivisione delle informazioni tra gli operatori dell'amministrazione e le segreterie di area.
- La situazione finanziaria è stata monitorata in modo costante e anche grazie al miglioramento dei tempi di fatturazione e incasso, per l'anno 2023 la cooperativa non ha avuto necessità di utilizzare castelletti o altre linee di credito.
- Nel corso dell'anno sono stati effettuati due momenti di verifica della situazione contabile generale, che hanno rappresentato al cda l'andamento economico e finanziario della cooperativa e le proiezioni sul possibile risultato di chiusura al 31.12.2023.
- Il controllo di gestione, in stretta collaborazione con i responsabili dei servizi, ha perfezionato lo strumento utile al puntuale monitoraggio dei servizi oggetto di accreditamento, in particolare CDD e CSS. Si è operato per la creazione di modelli di preventivo e di tenuta budget da adottare in sede di avvio di progettazioni complesse; resta obiettivo dell'area gestionale individuare la modalità funzionale che permetta una restituzione puntuale ai Responsabili e ai Coordinatori dell'andamento dei propri servizi.

#### RISORSE UMANE

- Il lavoro di gestione amministrativa del personale rappresenta sempre un grosso impegno di tempo e competenze dell'ufficio Risorse Umane (a titolo esemplificativo, si cita il numero delle sole assunzioni attivate nell'anno, pari a n. 104); anche nel 2023 è proseguito l'impegno per un uso sempre maggiormente funzionale del gestionale in dotazione alla cooperativa (Gecos) grazie all'implementazione di nuovi moduli.
- È stata messa a sistema la ripartizione del costo del personale nei diversi centri di costo, operazione affidata ad una incaricata dell'ufficio paghe che puntualmente trasmette il dato all'amministrazione e al controllo di gestione.
- È proseguita durante tutto il 2023 la sperimentazione del Progetto relativo allo Smart Working; a febbraio 2024, terminata la sperimentazione, il regolamento è stato adottato dalla cooperativa a tempo indeterminato.



- A fine anno 2023 è stato introdotto un gestionale a supporto del processo di Ricerca e Selezione del personale (Coopmatch).
- Il contenzioso con ITL, per il quale era atteso il giudizio sin dall'inizio del 2022, ha visto susseguirsi ben 4 rinvii; la sentenza di primo grado, a sfavore della Cooperativa, è stata emessa il 19 gennaio 2023 e il 19 marzo 2023 sono state rese note le motivazioni. Il fatto era già ampiamente trattato nella relazione del 2023 e nel Bilancio al 31.12.2022 la cooperativa aveva provveduto ad accantonare il relativo Fondo Rischi. A settembre 2023 la cooperativa, attraverso i propri legali, ha provveduto a depositare Ricorso presso la Corte d'Appello di Brescia.

#### **AMBIENTE DI LAVORO, SICUREZZA E DPI**

- La Cooperativa ha sempre cercato di costruire un ambiente di lavoro rispettoso dei lavoratori, delle loro esigenze e delle norme di sicurezza. Nel corso del 2023 i rapporti con le istituzioni e con il personale sono stati improntati al reciproco rispetto e ad una fattiva collaborazione. Per quanto attiene il personale dipendente, si dà atto che non si sono verificati infortuni gravi sul lavoro.
- È stato mantenuto un costante aggiornamento dei protocolli di sicurezza dei diversi servizi, a cura della referente interna della sicurezza, in collaborazione con il RSPP e i Responsabili dei servizi stessi.
- Per tutto l'anno 2023 è proseguita la gestione per la dotazione dei DPI ai lavoratori e la sanificazione degli ambienti di lavoro, con forte collaborazione tra le 3 aree.  
Relativamente ai DPI, a fronte della chiusura dello stato di emergenza Covid, si è provveduto alla riorganizzazione dei tempi e delle modalità di distribuzione dei presidi ai dipendenti dei diversi servizi; la funzione sarà oggetto di revisione nel corso del 2024.
- A dicembre 2023 si è tenuta la riunione periodica per la prevenzione e protezione dei rischi, ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

#### **SUPPORTO ALLE PROGETTAZIONI**

Nel corso del 2023 gli operatori e i Responsabili dell'area hanno strettamente collaborato con i Responsabili e i referenti delle aree adulti e minori per la realizzazione delle nuove progettualità e per il rinnovo di attività già in essere, attraverso l'esercizio di funzioni di propria pertinenza:

- Predisposizione della documentazione amministrativa e caricamento su piattaforma digitale di ca. 15 pratiche relative a manifestazioni di interesse, partecipazioni a gare d'appalto, richieste di contributi e finanziamenti, co-progettazioni.
- Congiuntamente ai Responsabili di progetto delle due aree, predisposizione dei preventivi e delle offerte economiche dei servizi in scadenza; in particolare il 2023 si è caratterizzato per la scadenza di quattro progettazioni di assistenza scolastica nei Comuni di Treviolo, Verdello, Torre Boldone e Seriate e per la partecipazione al tavolo di co-progettazione del Progetto Cascina Ponchia.
- Formulazione dei budget previsionali e supporto organizzativo e amministrativo per l'avvio dei progetti innovativi e sperimentali attivati dalla Cooperativa, sia in proprio che in collaborazione con altre cooperative, con il Consorzio La Cascina, con gli Enti del territorio. In particolare, da settembre 2023, l'impegno ha riguardato la presa in carico, da gennaio 2024, del nuovo Progetto a Comun Nuovo (S.F.A. e Casa Famiglia).



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

- 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.

### **COLLABORAZIONI**

Si è intensificato il rapporto con il **Consorzio RIBES** per una riflessione di tipo politico e progettuale. Cooperativa SER.e N.A. partecipa attivamente alle proposte del Consorzio, con la disponibilità a mettere in comune con le altre cooperative associate i propri progetti e le proprie professionalità. La Cooperativa è attiva anche nel favorire collaborazioni imprenditoriali con cooperative aderenti ad altri consorzi, oltre che tra gli stessi consorzi sociali.

Continua l'interlocuzione con le **ACLI** ed il confronto sui valori fondativi della Cooperativa SER.e N.A., per la costruzione di una cornice di senso che la Cooperativa vuole portare nel proprio lavoro quotidiano, nelle proprie modalità di costruire relazioni, nella visione del lavoro di comunità. Già nel 2022 ci siamo impegnati a sostenere le iniziative legate agli sportelli lavoro, intendendo proseguire in questo percorso, con l'intenzione di attivare progetti di collaborazione su oggetti di interesse comune.

Con il **CSA COESI** continua il costante raccordo riferito al supporto nelle consulenze amministrative, sul tema della sicurezza e sulla gestione dei Bilanci economico-finanziari. Con particolare attenzione si continuerà a seguire la legislazione, nazionale e regionale, con riferimento ai servizi sociosanitari ed agli enti no-profit.

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

Si prosegue con la partecipazione ai Tavoli previsti dai **Piani di Zona** dei territori in cui la Cooperativa opera e alle reti di territorio.

Sono particolarmente importanti le relazioni e le collaborazioni con le **Associazioni** di familiari e del territorio; in particolare citiamo la collaborazione con l'Associazione Spazio Autismo, l'Associazione San Paolo in Bianco e l'Associazione genitori Costruire Integrazione.

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

### **PROSPETTIVE PER IL FUTURO**

Indichiamo gli obiettivi principali che si ritengono strategici per la Cooperativa, su alcuni dei quali si è iniziato a lavorare durante l'anno 2023 e che proseguiranno nel 2024:

- ✚ Consolidamento della presenza nei servizi di assistenza educativa scolastica nei territori ritenuti significativi e integrazione con altri servizi a livello domiciliare/territoriale a favore di soggetti disabili;
- ✚ Consolidamento dell'investimento della Cooperativa relativamente a servizi rivolti agli anziani, con particolare attenzione ai servizi diurni, alla residenzialità leggera e all'integrazione tra servizi assistenziali e servizi sanitari;
- ✚ Sviluppo di modelli innovativi di lavoro di comunità, tramite i servizi di custodia sociale, con particolare attenzione all'ambito Isola Bergamasca e alla Val Seriana;
- ✚ Consolidamento del lavoro rivolto alla disabilità grave attraverso il Centro Diurno Disabili "Papa Giovanni XXIII" (Cassinone di Seriate) e al CDD Fior di Cristallo (Dalmine) e partecipazione agli incontri provinciali per il ripensamento dei CDD; consolidamento della gestione del CSE per l'autismo del comune di Bergamo;
- ✚ Sviluppo di relazioni con enti e istituzioni e partecipazione ai tavoli di lavoro consortili e di ambito, promozione delle attività comunitarie e territoriali e condivisione di progettualità innovative nell'area della disabilità e degli



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

anziani con la rete dell'associazionismo familiare, con l'intento di potenziare le collaborazioni con le famiglie coinvolte nei nostri servizi e la rete di volontariato;

- ✚ Consolidamento dei progetti innovativi propri della Cooperativa, rivolti a persone adulte con disabilità, in risposta ai bisogni di costruzione del progetto di vita dopo il percorso scolastico. Questi servizi vogliono essere caratterizzati da una dimensione territoriale provinciale, comunitaria, ecologica e vogliono essere diffusi sul territorio, con particolare attenzione ai servizi Casa Pieranna, Hub Nadir, che si vogliono replicare, come modelli di risposta ai percorsi dopo la scuola in altri territori nel 2024 e nel 2025;
- ✚ Consolidamento del progetto "Aspiejob" con una caratterizzazione di isola formativa e all'interno di una filiera di servizi per le persone con autismo ad alto funzionamento, che prevedono la formazione, il lavoro e l'abitare. Consolidamento del progetto "Aspiefuture" in sinergia con il comune di Orio al Serio e con l'Associazione Spazio Autismo, laboratorio ergoterapico di dematerializzazione e di digitalizzazione degli archivi e dei documenti, pensato come spazio occupazionale per persone con autismo di livello I. Si vuole costruire la filiera tra "Aspiejob" e "Aspiefuture";
- ✚ Sviluppo di ulteriori progetti relativi all'abitare, ambito di progettazione relativamente nuovo per la Cooperativa. Stiamo consolidando e proseguendo nelle interlocuzioni con la Cooperativa Alchimia per la possibilità, tramite il PNRR, di avviare esperienze residenziali in appartamento del comune di Treviolo entro il 2024; stiamo proseguendo nelle interlocuzioni con il comune di Bergamo e l'Associazione Spazio Autismo per la concretizzazione del progetto "Cascina Ponchia", che dovrebbe essere attivo nel 2025. Consolidamento della gestione dei due appartamenti di Dalmine, acquisiti a novembre 2022 e attivazione del terzo appartamento, sempre a Dalmine e sempre all'interno del progetto denominato "Condominio Solidale" e in cui sono inseriti i primi due appartamenti, a partire dall'autunno 2024. Possibilità di replicare in altri territori il modello dell'appartamento di Almè, pensato come housing leggero per persone con autismo di livello I;
- ✚ Definizione dell'acquisto, entro la fine del 2024 della C.S.S. Agorà;
- ✚ Ampliamento del progetto Alfabetà, con il consolidamento dell'area adulti, l'ampliamento dell'offerta per i minori e l'attivazione e il consolidamento a partire del 2024 della stanza "Snoezelen". Consolidamento dell'equipe autismo del centro Alfabetà e costruzione di un percorso di valutazione di competenze e di supporto al progetto di vita per persone con autismo;
- ✚ Consolidamento del progetto Junior lab, in collaborazione con l'Associazione Genitori Costruire Integrazione e rivolto a preadolescenti con disabilità grave a sostegno del tempo libero;
- ✚ Prosecuzione del processo di implementazione dell'organizzazione interna della Cooperativa, degli strumenti di gestione e dei processi al fine di garantire una sempre maggior efficienza ed efficacia, con il supporto di un esperto;
- ✚ Potenziamento dell'attività di ricerca e selezione di bandi utili ad ampliare lo sviluppo dei servizi della Cooperativa e dei territori in cui opera;
- ✚ Organizzazione di percorsi di formazione e approfondimento rivolti ai responsabili di progetto, ai coordinatori dei servizi e allo staff dell'ufficio in merito alla normativa e ai contenuti che riguardano lo sviluppo e la gestione di attività di inserimento lavorativo.

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

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



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

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

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

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



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

*- Rischio di tasso di cambio*

Cooperativa SER.e N.A. non è soggetta a particolari rischi di cambio in quanto utilizza quasi esclusivamente l'Euro quale valuta di riferimento per le proprie transazioni.

*- Rischio di tasso d'interesse*

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

*- Rischio di credito*

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

*- Rischio di liquidità*

Tale è il rischio che la Cooperativa abbia difficoltà ad onorare gli impegni finanziari. La Cooperativa non è soggetta a questo particolare rischio in maniera rilevante, tenuto conto che le linee di credito concesse dal sistema bancario sono utilizzate solo in parte consentendo di rispettare tutti gli impegni assunti. Tale verifica è stata effettuata tenendo in considerazione anche gli effetti negativi derivanti dalla soccombenza in primo grado nel citato contenzioso ITL/INPS.

**SEDI SECONDARIE**

La Società non possiede sedi secondarie.

**EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE.**

Si rimanda a quanto più ampiamente descritto precedentemente per ciascuna area e servizi svolti e nel paragrafo "Prospettive per il futuro".

**ALTRE INFORMAZIONI**

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

- la Cooperativa non ha effettuato nell'esercizio 2023 attività di ricerca e sviluppo;
- la nostra società non possiede né direttamente né tramite società fiduciaria né interposta persona, azioni proprie o azioni o quote di società controllanti;
- durante l'esercizio non vi sono stati né acquisti né vendite di azioni o quote di cui al precedente punto sia diretti sia tramite società fiduciarie o interposta persona.

Bergamo, 23 aprile 2024.

La Presidente

*Marcella Giazzi*