



solaris

Cooperativa Sociale Solaris Onlus

Società Lavoro & Riabilitazione sociale Onlus - Triuggio

BILANCIO SOCIALE 2018

CARTA ETICA SOLARIS

Solaris è

Solaris è una cooperativa che nasce nel 1984 prefiggendosi tre scopi: dare lavoro ai soci, realizzare l'inserimento sociale e lavorativo delle persone in situazione di disagio, creare e gestire servizi alla persona. Nel 1993, a seguito della Legge 381/91 istitutiva della Cooperazione sociale, dà vita alla Cooperativa Solaris Lavoro Ambiente cui cede l'attività di giardinaggio nella quale si realizzano gli inserimenti lavorativi delle persone svantaggiate.

Divenuta così Cooperativa Sociale, Solaris ha operato con una rete di servizi diurni e residenziali, in particolare nel campo dell'handicap e in quello della tossicodipendenza, e prosegue nello sviluppo di servizi alla persona, in proprio e in convenzione con le Pubbliche Amministrazioni.

Perché Carta Etica

Solaris presenta la propria Carta Etica perché vuole prestare attenzione alle persone e alla qualità dei servizi erogati assumendosi la responsabilità di gestirli in modo trasparente.

Dichiara e rende quindi verificabili i propri impegni verso tutti i soggetti con i quali entra in rapporto. La Carta Etica esprime l'identità e il modo di lavorare della Cooperativa.

Interlocutori

Gli interlocutori verso i quali Solaris assume impegni con questa Carta Etica sono diversi.

Essi sono elencati non in ordine di importanza ma secondo un percorso che parte dall'interno della Cooperativa e interessa quindi l'utenza, la società e l'ambiente nel suo insieme.

Soci

Impegni verso i soci

Solaris promuove l'associazione di lavoratori e volontari, definendo chiaramente i ruoli e gli ambiti di intervento.

Valorizzando il principio che nella cooperazione non c'è differenza tra proprietà e lavoro, Solaris sceglie la gestione partecipata e democratica come forma di conduzione societaria e di organizzazione.

Garantisce a ciascuno parità di accesso alle decisioni aziendali attraverso l'Assemblea dei soci e la possibilità di far parte del Consiglio di Amministrazione.

Persegue lo scopo di creare un ambito di lavoro sociale aperto al confronto sui temi della marginalità e del disagio.

Offre occasioni di formazione e informazione.

Considera il prestito da parte dei soci, adeguatamente remunerato, una forma importante di autofinanziamento delle attività, al fine di rendere l'impresa più autonoma dal punto di vista finanziario.

Lavoratori

Impegni verso i lavoratori

Solaris garantisce a tutti i suoi lavoratori il pieno rispetto dei diritti contrattuali (CCNL cooperative sociali per soci e dipendenti, tariffe orientate ai valori di mercato per i collaboratori). Inoltre garantisce occasioni di formazione, di incontro e confronto all'interno di ogni servizio nonché tra servizi diversi.

Cerca, ove possibile, di favorire la mobilità interna del personale; cura mediante specifici strumenti l'informazione sull'organizzazione, la destinazione delle risorse, le scelte d'impresa.

Intende valorizzare adeguatamente la qualità del lavoro svolto non considerando il prezzo e il profitto come unici parametri validi nell'acquisizione e nella gestione dei servizi alla persona. *Segue in 3° di copertina*



BILANCIO SOCIALE 2018



1 INTRODUZIONE

Lettera del presidente agli stakeholder

Nota metodologica

5

6

2 CARATTERISTICHE ISTITUZIONALI ED ORGANIZZATIVE

2.1 **IDENTITÀ**: Informazioni generali; Mission ed identificazione degli stakeholder rispetto all'oggetto e allo scopo sociale

8

2.2 **ASSETTO ISTITUZIONALE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

12

2.3 **RELAZIONE SOCIALE**

17

a Strumenti principali di coinvolgimento degli stakeholder nella gestione

b Esiti rispetto agli stakeholder:

1 **SOCI** composizione base sociale, benefit per soci lavoratori, prestito sociale

18

2 **PERSONALE**

tipologia di lavoratori, turnover, indicatori di organizzazione del lavoro, età e anzianità di servizio, titolo di studio e profilo professionale, remunerazione e benefici, sicurezza e salute dei lavoratori, formazione, valutazione e valorizzazione del personale, indicatori di comunicazioni, indagine di clima aziendale

20

3 **VOLONTARI**

32

4 **UTENZA e FAMIGLIE**

attività nell'area dipendenze, attività nel Settore Scuola di Musica e Terapie Espressive, attività nell'area disabilità e rilevazione soddisfazione degli utenti

32

5 **COMMITTENZA**

partecipazione degli organismi, rilevazione della soddisfazione

40

6 **Attività di Rete: COMUNITÀ** dei territori di riferimento

42

7 **Attività di Rete: ALTRE COOPERATIVE** sociali e consorzi di cooperative

48

8 **FORNITORI**

48

2

3 DIMENSIONE ECONOMICA E ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

39

introduzione







Il Bilancio Sociale consente alla Cooperativa di rendere conto ai propri stakeholder del grado di perseguimento della missione e delle responsabilità degli impegni assunti, dei comportamenti e dei risultati prodotti nel tempo;

inoltre costituisce un documento informativo che permette ai terzi di acquisire elementi utili per la valutazione delle strategie, degli impegni e dei risultati generati dalla Cooperativa nel tempo;

infine favorisce lo sviluppo, all'interno della Cooperativa, di processi di rendicontazione e di valutazione e controllo dei risultati, che possono contribuire ad una gestione più efficace e coerente con i valori e la missione.

La cooperativa ha dimostrato capacità di rispondere ai bisogni intercettati e tensione al miglioramento continuo, al fine di rispondere sempre meglio al proprio scopo sociale.

Paolo Antonio Camesasca
Presidente Cooperativa Solaris

Nota metodologica

Il Bilancio Sociale 2018 (XIV edizione) è un documento obbligatorio che rendiconta le strategie di responsabilità sociale/sostenibilità della Cooperativa, relativamente all'anno 2018.¹

La redazione del Bilancio sociale è frutto di un processo partecipato, che parte dalla definizione delle linee fondamentali da parte del Consiglio di Amministrazione, e che prevede con il coinvolgimento degli stakeholder in termini di apporto di dati, punti di vista e proposte.

La bozza è stata discussa dal Consiglio di Amministrazione e successivamente sottoposta all'approvazione dell'assemblea dei soci, tenutasi in data 24/05/2019.

Grafica e stampa sono curate da **Grafica A. Salvioni s.r.l.**
20838 Renate Brianza (MB), Via Mazzucchelli 16.

Canali di diffusione del Bilancio Sociale:

- pubblicazione sul sito internet www.coopsolaris.it
- copie cartacee distribuite ai principali stakeholder identificati (nella versione integrale o in abstract);
- disponibilità a richiesta presso la sede legale e le sedi dei servizi per tutte le persone interessate

Il bilancio sociale è depositato ai sensi della vigente normativa

¹ È stato redatto ispirandosi:

- ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (Standard GBS - 2013) del 2001
- alle linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni non profit dell'Agenzia per le ONLUS. al D.M. 24/01/2008

Riferimenti normativi:

- Documento del Ministero del lavoro e delle politiche sociali Direzione generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese del 22 febbraio 2018; DGR n.X/3460 del 24/04/2015; Regolamento regionale 17 marzo 2015 – n.1



caratteristiche
istituzionali
ed organizzative

Informazioni generali

Cooperativa Sociale SOLARIS - società lavoro e riabilitazione sociale O.N.L.U.S. (detta in breve Cooperativa Sociale SOLARIS O.N.L.U.S.) è una cooperativa di tipo A, costituita nel 1984, che opera a livello lombardo, nelle province di Monza e della Brianza, Milano, Como. La cooperativa è impresa sociale di diritto. Ha lo scopo di promuovere il benessere della persona, cercando di rispondere con competenza e professionalità ai bisogni degli utenti, delle loro famiglie, dei soci e lavoratori e della comunità locale.

Solaris opera attraverso servizi in proprio o in convenzione con Pubbliche Amministrazioni, nei settori disabilità, dipendenze, scuola di musica e terapie espressive.

Settore disabilità

Gestisce diverse unità di offerta per persone disabili tra cui Centri diurni disabili (CDD), Centri socio educativi (CSE), Servizi di formazione all'autonomia (SFA), soggiorni di avvio all'autonomia, sollievo e avvicinamento alla residenzialità ("Dopo di Noi"), assistenza educativa

scolastica e domiciliare, attività di tempo libero. All'interno dei servizi diurni per persone con disabilità vengono garantite attività educative, riabilitative e di assistenza, sulla base dei Progetti Individualizzati con il supporto di una équipe multidisciplinare, in condivisione con familiari e servizi sociali. Da diversi anni adotta azioni specifiche di coinvolgimento delle realtà locali nelle quali è presente, perseguendo l'inclusione sociale delle persone in situazione di disagio.

Settore dipendenze

Presso la sede di Triuggio è attiva e la comunità terapeutico-riabilitativa "Casa F. Mosca, che mira al recupero delle persone in condizioni di dipendenza da sostanze lecite e illecite: la Cooperativa si impegna ad operare attraverso la condivisione del progetto educativo individualizzato e delle regole comunitarie da parte degli ospiti. Obiettivo è il reinserimento sociale, attraverso il lavoro di rete con i servizi pubblici e privati, con le agenzie formative e del mercato del lavoro. Il sostegno prosegue pertanto anche dopo il trattamento terapeutico.

Settore scuola di musica e terapie espressive

Oltre agli interventi in campo socio-sanitario e socio-assistenziale, Solaris è specializzata nell'area delle terapie espressive (musicoterapia, danzaterapia, arteterapia, drammaterapia) che svolge sia nei propri servizi che presso scuole, associazioni e servizi alla persona.

Solaris è attiva anche in campo culturale, attraverso la gestione della scuola di musica "CIMAS" con sede a Rovellasca (CO).



Sede legale/sede principale

Via dell'acqua 9/11, 20844 Triuggio (MB)

ove sono presenti:

sede legale ed amministrativa;

sala congressi di Triuggio

"Comunità terapeutico-riabilitativa Casa F. Mosca".

Sedi secondarie nel 2018

CDD Macherio

via Veneto 3, 20846 Macherio (MB)

CDD Villa Raverio

via Mandioni 28, 20842 Besana in Brianza (MB)

CDD Verano Brianza

via Donatori di Sangue 30, 20842 Verano Brianza (MB)

Villasanta

piazza Daelli 11, 20852 Villasanta (MB)

CDD Lissone

via del Pioppo 14, 20851 Lissone (MB)

CSE L'Atelier

via Manzoni 10, 20841 Carate Brianza (MB)

Polo Territoriale

via Felice Rossi 4, 20841 Carate Brianza (MB)

fino al 31/12/2018

CSE La Torre

piazza Libertà 4, 20883 Mezzago (MB)

CDD, AES, ADD Brugherio

via Oberdan 80, 20861 Brugherio (MB)

Scuola di Musica

piazza Risorgimento 13, 22069 Rovellasca (CO)

Scuola di Musica

piazza Cadorna 1, 20020 Solaro (MI) fino al 26/11/2018

CDD Sesto S. Giovanni

via Boccaccio 257, 20099 Sesto S.G. (MI)

Casa Nostra

Via Milano 17, 20833 Giussano (MB)

Mission ed identificazione degli stakeholder rispetto all'oggetto e allo scopo sociale

La mission e i valori che caratterizzano la Cooperativa si concretizzano nelle modalità di relazione con i propri stakeholder principali.

Scopo e oggetto sociale sono precisati nello Statuto (artt. 3 e 4) e sono così brevemente riassumibili:

Perseguimento dell'interesse generale della comunità:

- gestione servizi socio-assistenziali, sanitari, educativi (recupero, riqualificazione umana, morale, culturale e professionale degli utenti; prevalentemente aree di disabilità e tossicodipendenza)
- organizzazione impresa sociale
- promozione umana e integrazione sociale cittadini
- formazione e consulenze psico-pedagogiche
- attività di sensibilizzazione
- servizi di riabilitazione
- servizi di orientamento, e di valutazione dei disturbi dell'apprendimento
- attività di prevenzione/promozione stili di vita sani
- animazione socio-culturale; turismo sociale; trasporto disabili o per motivi sanitari
- gruppi di sostegno; laboratori; servizi per prima infanzia
- attività di comunicazione di tipo librario, editoriale, musicale, teatrale, cinematografico, radiotelevisivo ed informatico.
- nel settore culturale, musicale e delle terapie espressive: educazione permanente in ambito artistico-espressivo, musicale, teatrale e dello spettacolo;

servizi di prevenzione e riabilitazione attraverso le terapie espressive; ricerca e documentazione in tema di intervento educativo, preventivo, riabilitativo con il mezzo artistico, musicale, teatrale, coreutico ed espressivo; formazione professionale, consulenza e orientamento in campo educativo e socio-sanitario, artistico, dell'animazione espressiva e delle terapie espressive; formazione, aggiornamento e consulenza in ambito educativo e formativo, artistico-espressivo, socio-sanitario, preventivo e riabilitativo, delle scienze psico-pedagogiche, sociali e della comunicazione; laboratori e percorsi di musicoterapia, arteterapia, teatroterapia, danzaterapia, drammaterapia e animazione espressiva anche in collaborazione con istituti scolastici, amministrazioni pubbliche, enti, associazioni, strutture socio-assistenziali, sanitarie e socio-sanitarie; progetti artistici volti alla promozione dell'agio e alla prevenzione che possano anche coinvolgere soggetti svantaggiati e/o in situazione di disagio.

Principi del movimento cooperativo mondiale, nuovi modelli di sviluppo, remunerazione del capitale, spirito previdenziale, risparmio e prestito sociale, trattamenti pensionistici, assicurazioni per malattia e infortunio.

Lavoro (gestione in forma associata dell'azienda):

- giusta distribuzione dei guadagni,
- democraticità,
- equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli
- continuità di occupazione
- migliori condizioni economiche, sociali e professionali
- giusta remunerazione



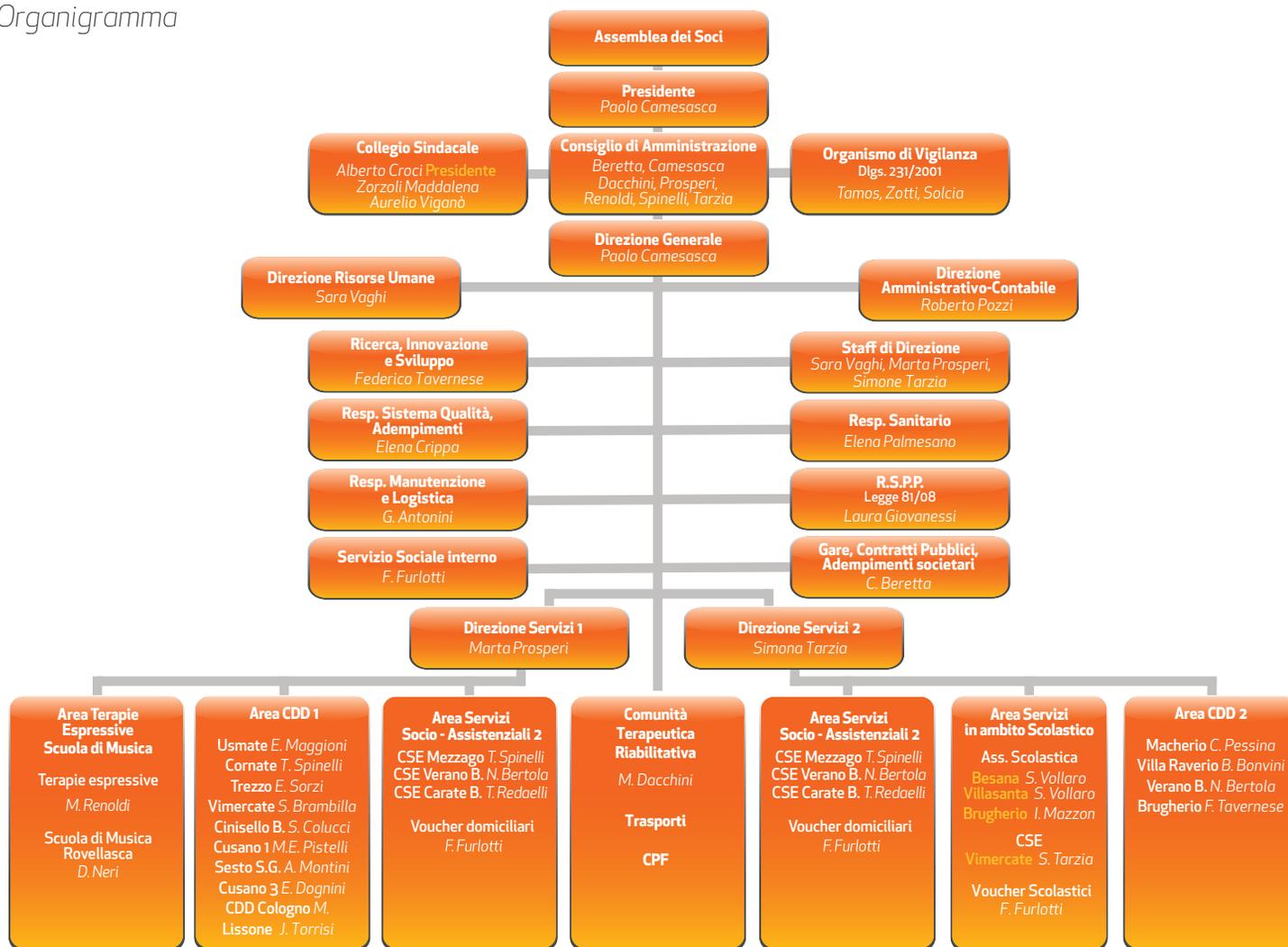
I principali stakeholder sono i seguenti:

- utenti dei servizi e loro familiari (persone con disabilità, persone con problemi di dipendenza, familiari degli utenti, utenti della scuola di musica);
- lavoratori
- comunità locale
- enti locali/committenti
- altri soggetti del no profit locale, regionale, nazionale
- scuole e università



ASSETTO ISTITUZIONALE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Organigramma



Di seguito alcuni dati che mostrano i processi di gestione democratica e di partecipazione della nostra organizzazione.

Assemblea Soci

Nel 2018 sono state convocate due assemblee ordinarie dei soci:

- in data 18/05/2018, per gli adempimenti statutari dell'approvazione del bilancio d'esercizio e del bilancio sociale 2017, nonché per l'elezione del nuovo Consiglio di Amministrazione e la nomina del collegio sindacale.

Risultano presenti 106 soci (49,30% sul totale soci, incluse le deleghe) ovvero, escludendo le deleghe, il 36,74% dei soci: pertanto il livello di partecipazione è aumentato rispetto all'anno precedente, pur restando al di sotto della partecipazione registrata nel 2014 e 2015.

- Le deleghe sono state 27 (12,56% sul totale).
- In data 15 dicembre 2018 è stata convocata un'ulteriore assemblea con finalità di aggiornamento in merito al pre-consuntivo 2018 e preventivo 2019, e per la condivisione piano strategico 2019-2021. Sono stati presenti n° 62 soci (29,95% sul totale soci), di cui n° 17 per delega (8,21%), su n° 207 aventi diritto. La percentuale di presenza, escludendo le deleghe, è del 21,74%.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo esecutivo cui l'Assemblea dei soci affida la conduzione della cooperativa, nel rispetto della mission e dello statuto; dura in carica tre anni ed è rieleggibile.

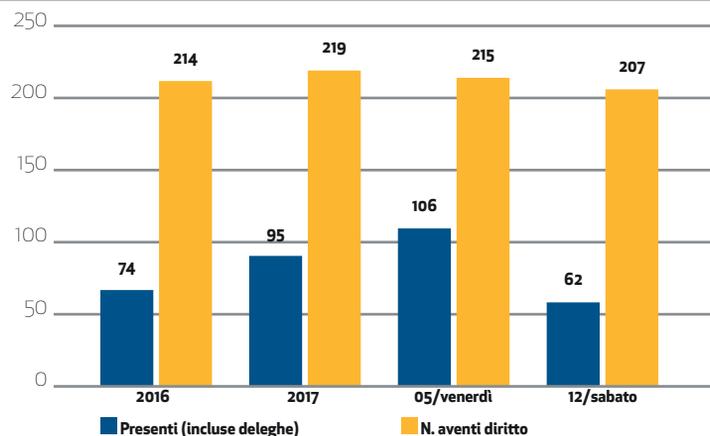
L'attuale CdA è stato eletto a maggio 2018 dall'Assemblea dei soci² e resta in carica fino all'approvazione del Bilancio 2020; le persone elette sono: il Presidente/rappresentante legale Paolo Camesasca, il Vicepresidente Manuel Dacchini, i consiglieri Tiziano Spinelli, Marta Prospero, Claudia Beretta (al secondo mandato), Maria Egidia Cattaneo (al terzo mandato), Simone Tarzia (al primo mandato). In seguito alle dimissioni rassegnate da M. E. Cattaneo in data 17/01/2019 il Consiglio ha deliberato la sua sostituzione con il primo dei candidati non eletti, Renoldi Marco. La decisione è ratificata dall'Assemblea dei soci del 24/05/2019.

I gettoni di presenza non sono previsti a seguito di delibera dell'Assemblea soci di maggio 2018.

Il Consiglio si è riunito 14 volte nel 2018, con una presenza media di oltre il 92% dei membri.

² Ai sensi del regolamento per l'elezione del CdA, approvato con delibera assembleare il 16.5.2009.

Partecipazione all'Assemblea dei Soci



Collegio Sindacale art. 44 Statuto

Il Collegio sindacale è stato rinnovato dall'Assemblea dei soci del 18 maggio 2018, ed è composto da tre membri effettivi (Croci Alberto – presidente; Zorzoli Maddalena e Viganò Aurelio) e due supplenti (Tremolada Fabio e Spialtini Mario Vittorio). I sindaci, revisori legali dei conti iscritti all'apposito registro, vigilano sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sul funzionamento e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della cooperativa. I compensi sono stati deliberati nel 2018: € 3.000,00 annui per il sindaco effettivo, € 4.500,00 annui per il presidente del collegio.

Modello organizzativo D.lgs 231/2001

La valutazione dei rischi nei vari servizi viene effettuato dal Datore di Lavoro in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), fornito da una società esterna (Tecnologia d'Impresa); per la sua stesura viene utilizzato un software dedicato (ESI) che nella sua struttura si basa sui seguenti riferimenti normativi e non:

- Linee guida UNI-INAIL;
- Linea guida BSI OHSAS 18002:2000;
- Linea guida BSI 18004:2008;
- D.Lgs 81/08 coordinato con il D.Lgs 106/09;
- UNI EN ISO 14121-1:2007

L'output finale è un Documento di Valutazione dei Rischi specifico per ogni servizio della cooperativa.

Per quanto riguarda quanto previsto dal D.lgs 231/2001 (Responsabilità amministrativa delle società e degli enti), ogni socio e/o lavoratore della Cooperativa Solaris è tenuto a **segnalare³ i comportamenti** (anche solo potenzialmente e anche in forma anonima) **pericolosi** di cui si può venire a conoscenza confrontandoli con le linee guida etiche e di rettitudine previste ed attenendosi agli appositi **modelli di condotta** che Solaris ha, in particolare, rappresentato nel proprio *Modello Organizzativo* e nel *Codice Etico* adottati sulla base di una apposita indagine di valutazione del rischio aziendale.

Si sta completando il tour formativo/informativo fra tutti i servizi, i soci e i lavoratori della Solaris sugli elementi base del D.lgs 231/2001 e sui principali rischi specifici della cooperativa; inoltre, dal 2019, la formazione/informazione sul D.lgs 231/2001 verrà inserita stabilmente come modulo aggiuntivo all'interno dei moduli di aggiornamento periodici sulla sicurezza ex Legge 81.

L'Organismo di Vigilanza si è riunito 4 volte nel 2018, per l'esame degli aspetti legali connessi all'attività della Cooperativa. A fine anno è stata redatta, e consegnata agli organi di controllo, la relazione sull'attività. Nel 2018 non sono pervenuti segnalazioni di disfunzione.

Cura degli spazi: in ogni sede operativa vengono applicate le disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione infortuni (D.L. 81/2008) e le disposizioni in materia sanitaria.

³ Ovviamente astenendosi da segnalazioni infondate o peggio dolosamente "caluniose e diffamatorie"

La **manutenzione ordinaria** avviene secondo piano annuale definito dalla direzione aziendale per le sedi operative di proprietà e in affitto (oltre segnalazioni per le altre sedi).

La formazione e l'informazione in materia avvengono, principalmente, attraverso:

- il foglio informativo distribuito a tutto il personale
- la formazione dei responsabili a cura del presidente dell'Organismo di Vigilanza
- il materiale informativo sintetico consegnato al momento dell'assunzione
- i corsi di formazione obbligatoria di base sui temi della sicurezza (12 ore)
- i corsi specifici per i lavoratori nominati addetti primo soccorso e/o antincendio
- i corsi obbligatori per dirigenti e preposti in termini di sicurezza.

I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) sono: *Zagato Francesco, Antonioni Domenico, Zotti Carlo*; i 3 RLS si sono organizzati in modo che i lavoratori di ciascuna sede abbiano come riferimento un rappresentante in particolare; ogni rappresentante si impegna, oltre ad essere disponibile per qualsiasi segnalazione da parte dei lavoratori, ad effettuare un sopralluogo annuale dove, contestualmente, compilerà una check-list dedicata per la rilevazione di eventuali problematiche legate alla sicurezza.

Gestione Qualità

Solaris ha adottato il sistema di gestione qualità ISO 9001 dal 2005 con l'obiettivo di gestire e controllare i processi e le attività direttamente o indirettamente connessi con la qualità dei servizi erogati, in modo da assicurare costantemente il rispetto degli standard qualitativi e delle richieste e i bisogni delle diverse componenti interessate: famiglie, utenti, personale e committenti. All'interno dell'organizzazione del sistema qualità, ha scelto di applicare il modello Plan-Do-Check-Act (PDCA), studiato per il miglioramento continuo della qualità, cardine dell'approccio per processi. Ciò significa: stabilire obiettivi, attuare processi, monitorare e misurare processi e servizio, analizzare i rischi e intraprendere azioni di miglioramento all'interno di un contesto e dell'analisi dei rischi.

Dal 2017 Solaris ha effettuato il passaggio alla norma ISO 9001:2015 introducendo un'analisi sistematica del contesto dell'organizzazione e dei rischi ad esso legati come approccio sistemico alla prevenzione, ridefinendo la leadership e lo sviluppo delle competenze personali, la mission dell'organizzazione e gli obiettivi aziendali; si mantiene come punto fermo la focalizzazione sul cliente esterno ed interno, cercando di individuarne i bisogni per offrire una risposta adeguata e professionale.



RELAZIONE SOCIALE

Per rendicontare la rispondenza agli impegni assunti dalla Cooperativa nei confronti dei propri stakeholder, la rispondenza ai loro interessi ed alle loro aspettative, si riportano alcuni dati ed indicatori relativi alle politiche e agli interventi della Cooperativa nel 2018.

Chiarire gli esiti permette il giudizio sulla premessa dei valori e sulle performance, in ottica di continuo miglioramento.

a) Strumenti principali di coinvolgimento degli stakeholder nella gestione

Azioni di tipo informativo

- Sito internet: www.coopsolaris.it
- Bilancio sociale diffuso presso i principali stakeholder
- Foglio informativo mensile: informazioni sulle attività del CdA e sulla vita interna delle Cooperative, redatto dalla Direzione e diffuso presso i soci e dipendenti.
- Pagina  Facebook (staffcoopsolaris): pubblicazione iniziative promosse e sostenute dalla Cooperativa.
- Catalogo del settore Terapie Espressive e brochure dei Servizi
- Diffusione dell'Agenda 2019 Solaris, contenente alcuni dati utili

Azioni di tipo consultivo

1. Rilevazione della soddisfazione

La misurazione del livello di soddisfazione è stata realizzata tra gennaio e febbraio 2019; solo per il servizio di assistenza scolastica i questionari vengono inviati alle famiglie dei bambini in carico a fine aprile, a conclusione del percorso scolastico.

Per ogni elemento da valutare si è chiesto di esprimere un giudizio su una scala di quattro valori (molto, abbastanza, poco, per nulla). È stato poi suggerito di indicare con una crocetta. (Nella colonna "importanza"), le tre domande reputate più importanti.

Per l'elaborazione dei dati così raccolti si è attribuito un valore numerico a ciascuna risposta (per nulla = 2,5; poco = 5; abbastanza = 7,5; molto = 10) calcolando quindi la media dei giudizi espressi.

QUESTIONARI	distribuiti		compilati		% di compilati	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
ai lavoratori	349	325	338	241	68,19	74,15
ai famigliari degli utenti	252	262	138	154	54,76	58,78
ai committenti	50	50	11	6	22	12
agli utenti di CSE e SFA	32	32	32	32	100	100

La percentuale di restituzione dei questionari è aumentata rispetto al 2017 per quanto riguarda lavoratori e familiari, mentre è diminuita in relazione ai committenti, per i quali il tasso di risposta è ancora basso.

Gli esiti dei questionari sono oggetto di analisi da parte del Consiglio di Amministrazione, della Direzione e di condivisione con i Coordinatori dei servizi. L'analisi permette la definizione di azioni di miglioramento.

2. Schede di reclamo/suggerimenti sono a disposizione degli utenti/famiglie: vengono distribuite e raccolte presso ogni Servizio.

Azioni bidirezionali di dialogo

Con gli stakeholders si prevedono momenti di confronto sulle informazioni contenute nel BS:

- assemblea soci
- partecipazione a tavoli tematici
- restituzione sulla soddisfazione del personale in Assemblea soci ed esposizione dei grafici sulla soddisfazione presso le bacheche dei servizi
- restituzione sulla soddisfazione dell'utenza/clienti attraverso alcuni incontri con le famiglie.

Iniziative di partnership

Solaris promuove e partecipa a reti del privato sociale, nella consapevolezza di contribuire a estendere e qualificare la rete dei servizi rivolti alle persone con disagio sociale. Inoltre negli anni la Cooperativa ha cercato di radicarsi nel territorio di appartenenza, attraverso la creazione di relazioni di collaborazione e di scambio.

b) Esiti rispetto agli stakeholder

1. SOCI

Composizione e cambiamenti nella base sociale

A fine anno i soci sono **207** (inclusa una persona giuridica), **di cui 54 maschi e 152 femmine**. La variazione è negativa rispetto all'anno precedente, conseguentemente all'adesione di 4 nuovi soci, a fronte delle dimissioni di 10 soci ed alla cancellazione di un socio in quanto defunto. I soci lavoratori rappresentano la quota più consistente rispetto alla base sociale (oltre l'85%). Prevale la componente femminile (73,79%). L'anzianità media del rapporto sociale è di oltre 12 anni.⁴

Tipologia di Soci	al 31/12/2016	al 31/12/2017	al 31/12/2018
Soci	212	207	199
Soci volontari	8	6	7
Persone giuridiche	1	1	1
totale Soci a fine anno	221	214	207

Dei 7 soci volontari, cinque sono maschi e due sono femmine.

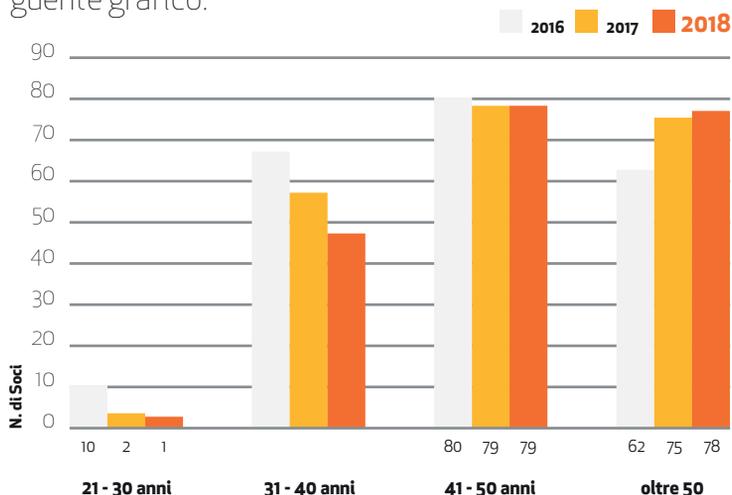
Per quanto riguarda i soli soci lavoratori, la situazione a fine 2018 è la seguente:

⁴ I criteri di ammissione a socio sono riportati da Statuto, Regolamento e normativa vigente

Soci lavoratori al 31/12/2018

	Uomini	Donne	Totale
Soci lavoratori con contratto a tempo indeterminato	33	136	169
Soci lavoratori a partita IVA o parasubordinati	3	4	7
totale	36	140	176

Prosegue la tendenza di aumento dell'età media dei soci: da oltre 45 anni del 2015 (con una riduzione nel 2015 a circa 40 anni nel 2016), ad oltre 47 anni e mezzo nel 2018. In relazione alla classi d'età la concentrazione resta uguale nella fascia d'età oltre i 40 anni, e aumenta nella fascia d'età oltre i 50 anni, come evidenziato dal seguente grafico:



Benefit per Soci Lavoratori / Mutualità

Mutualità ai sensi del Regolamento soci:

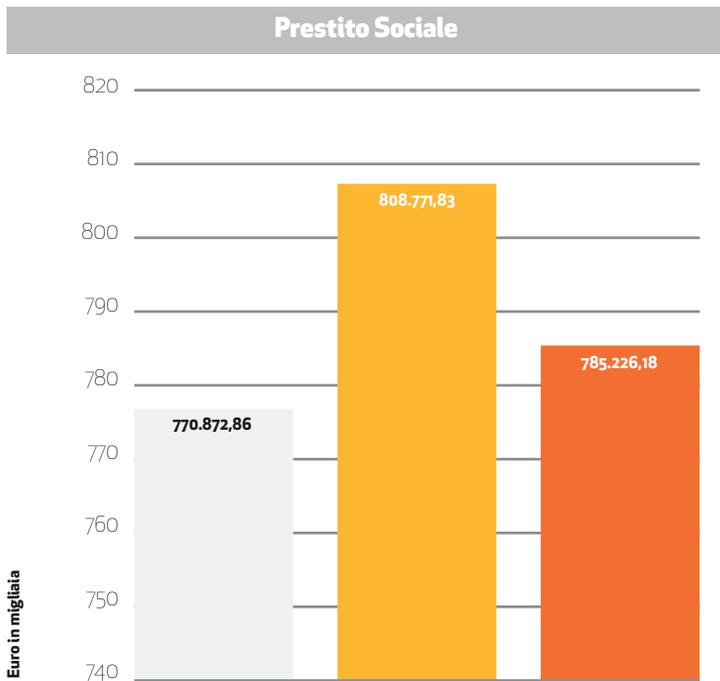
- **Ristorno**
qualora deliberato in sede di approvazione del bilancio d'esercizio
- **Ferie**
un giorno aggiuntivo rispetto a quanto previsto dal CCNL
- **Festività**
maggiorazione stipendio pari a 1/26 della mensilità, qualora la festività cada di sabato o domenica
- **Diritto allo studio**
permessi retribuiti utilizzabili fino a un massimo dell'8% dei soci dipendenti (anziché 2% previsto per gli altri lavoratori).
- **Visite mediche**
16 ore retribuite per visite mediche. Nel 2018, 102 soci lavoratori ne hanno usufruito per un totale di 628 ore.
- **Rimborso per prestazioni sanitarie**
personali attraverso la Mutua Cesare Pozzo (per tutti i dipendenti, soci e non). Nel 2018 sono 34 i soci che hanno richiesto e ricevuto almeno un sussidio per prestazioni sanitarie.

Prestito Sociale

Nel 2018 il tasso di interesse è stato competitivo (2,5% lordo; 1,95% al netto della ritenuta fiscale 26%). Il prestito costituisce una riserva di liquidità che ha permesso di non dipendere da prestiti bancari. I soci prestatori

sono stati periodicamente informati sull'andamento del prestito. Il Regolamento è stato aggiornato in base alle recenti normative.

Anno	Prestito sociale in € a fine anno	N. Soci Prestatori
2016	770.872,86	39
2016	808.771,83	40
2017	785.226,18	38



2.PERSONALE

A fine 2018 in Solaris lavoravano 361 dipendenti e 59 collaboratori (parasubordinati e lavoratori autonomi a partita IVA).

Fra i dipendenti prevale la componente femminile (82,83%).

Si registra un'evidente riduzione dell'incidenza del numero dei lavoratori soci rispetto ai non soci, nel triennio. Il ricorso a rapporti di collaborazione professionale ha avuto un'incidenza sul monte salari del 8,68%.

La cooperativa garantisce le **pari opportunità** fra sessi in sede di selezione del personale e nella distribuzione dei ruoli di responsabilità: fra i dirigenti il genere è equivalente (2 uomini e 2 donne); fra i coordinatori si contano 6 uomini e 17 donne.

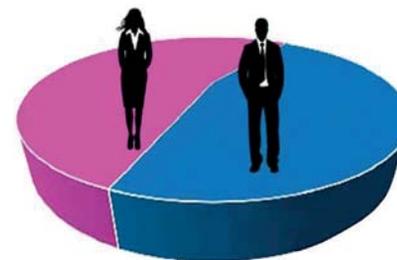


Lavoratori soci e non soci situazione del personale al 31/12/2018

	Totale	% sul totale	% sul totale	Uomini	Donne	PartTime	FullTime	Età media
Lavoratori Dipendenti non soci a tempo indeterminato	127	35,18	30,24	17	110	67	60	37
Lavoratori Dipendenti non soci a tempo determinato	65	18,01	15,48	12	53	30	35	32
Totale Dipendenti non soci a tempo determinato e indeterminato	192	53,19	45,71	29	163	97	95	36
Lavoratori Dipendenti soci, esclusi collaboratori	169	46,81	40,24	33	136	57	112	46
Totale Dipendenti soci e non soci	361	100	86	62	299	154	207	40

Tipologia di lavoratori al 31/12/2018

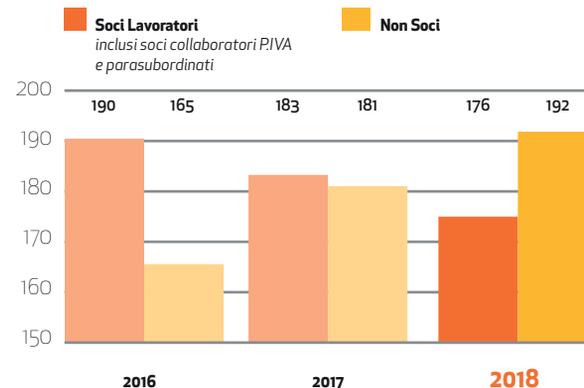
	Totale	% sul totale occupati	Uomini	Donne
Soci lavoratori collaboratori a P.IVA o parasubordinati	7	1,67	3	4
Collaboratori/Lavoratori autonomi a P.IVA non soci	51	12,14	18	33
parasubordinati non soci	1	0,24	1	0
Totale Collaboratori non soci lavoratori autonomi a P.IVA o parasubordinati	52	12,38	19	33
Totale Collaboratori	59	14,05	22	37
Totale Personale	420	100	84	336
Totale Soci lavoratori e Dipendenti non soci (Dipendenti e Collaboratori P.IVA o parasubordinati)	368	87,62	65	303
Totale Dipendenti a tempo indeterminato soci e non soci	296	70,48	50	246
Totale Soci lavoratori (Dipendenti e Collaboratori P.IVA o parasubordinati)	176	41,90	36	140



Personale situazione al 31/12/2018

	Totale	di cui Donne	di cui Soci
Occupati totali soci e non soci	420	336	176
Lavoratori subordinati a tempo indeterminato Full Time	172	137	112
Lavoratori subordinati a tempo determinato Full Time	35	25	-
Lavoratori subordinati a tempo determinato e indeterminato Part Time	154	137	57
Lavoratori autonomi e parasubordinati	59	37	7

Lavoratori Soci e Non Soci, inclusi soci collaboratori P.IVA e parasubordinati



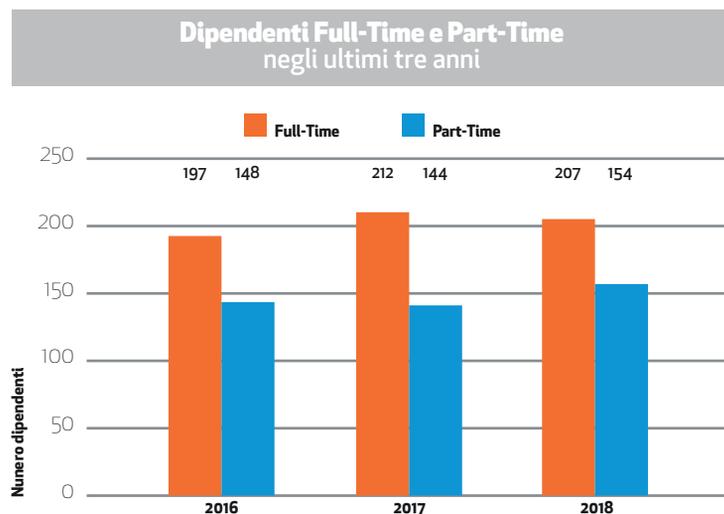
Lavoratori negli ultimi tre anni al 31/12

	2016		2017		2018			
	Totale	%	Totale	%	Totale	Donne	Uomini	% sul totale
Lavoratori Dipendenti soci	180	45	175	42,07	169	136	33	40,24
Lavoratori Collaboratori soci	10	2	8	1,92	7	7	3	1,67
Lavoratori Dipendenti non soci a tempo indeterminato	108	27	103	24,76	127	127	17	30,24
Lavoratori Dipendenti non soci a tempo determinato	57	14,25	78	18,75	65	65	12	15,48
Collaboratori P.IVA e parasubordinati non soci	47	11,75	52	12,50	52	52	19	12,38
Totale	402	100	416	100	420	420	84	100

Nel 2018 la Cooperativa ha ricevuto 5.000 curricula⁵, effettuato 163 colloqui di selezione (individuali o di gruppo) che hanno portato a 74 nuove assunzioni; le cessazioni sono state 69. Il **tasso di turnover** risulta in linea con l'anno precedente, ma significativamente più elevato rispetto al 2016: tasso complessivo 41,1%, il tasso di turnover **negativo** è 19,8%, mentre il tasso **positivo** risulta 21,3%⁶. Il tasso di turnover è legato alle caratteristiche del settore economico e del mercato del lavoro, nonché alle dimensioni aziendali. Il contenimento del turn-over avviene anche grazie a: puntuale applicazione del CCNL Cooperative sociali, sistema oggettivo di rilevazione delle presenze, assenza del vincolo a divenire soci e accessibilità della quota sociale, benefit per soci e dipendenti.



Indicatori di organizzazione del lavoro



5 I curricula pervengono attraverso l'indirizzo dedicato cv@coopsolaris.it, tramite i servizi coopmatch o attraverso consegna diretta all'ufficio RU

6 Tasso di turnover complessivo
 $(n. \text{entrati nell'anno} + n. \text{usciti nell'anno} / \text{organico medio annuo}) * 100$
 Tasso di turnover negativo
 $(n. \text{usciti nell'anno} / \text{organico medio}) * 100$
 Tasso di turnover positivo
 $(n. \text{entrati nell'anno} / \text{organico medio}) * 100$



Tipo di contratto di assunzione dipendenti negli ultimi tre anni

	2016			2017			2018		
	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale
Full-Time	160	37	197	172	40	212	162	45	212
Part-Time	125	23	148	126	18	144	137	17	154
Tempo determinato	49	8	57	71	7	78	53	12	65
Tempo indeterminato	236	52	288	227	51	278	246	50	296
Dipendenti Soci <i>esclusi collaboratori</i>	148	32	180	143	32	175	136	33	169
Dipendenti non Soci	137	28	165	155	26	181	163	29	192

Lavoratori per età e anzianità di servizio

L'età anagrafica media dei dipendenti nel 2018 è di 40 anni (circa 40 anni per le femmine e 42 anni e mezzo per i maschi), in linea con i valori dell'anno precedente.

La fascia d'età maggiormente rappresentata è ancora quella fra 31 e 40 anni, sebbene in percentuale si riscontri un aumento della rappresentatività delle altre fasce, ed in particolare della fascia 21-30 anni.

L'anzianità lavorativa media è di circa 7 anni e 9 mesi, considerati tutti i dipendenti, anche a tempo determinato; esclusi questi ultimi, l'anzianità risulta di oltre 9 anni e mezzo; per i soci lavoratori l'anzianità media risulta di circa 13 anni e mezzo; mentre per i non soci è di circa 3 anni, come nell'anno precedente.

L'anzianità lavorativa è indicatore della continuità nei rapporti di lavoro.

Fasce d'età dei Dipendenti negli ultimi tre anni

	Numero dei Lavoratori			
	2016 Totale	2017 Totale	2018 Totale	2018 % sul totale
Fino a 20 anni	0	0	0	0
21 - 30 anni	51	60	69	19
31 - 40 anni	133	130	119	33
41 - 50 anni	106	105	107	30
51 - 60 anni	49	59	63	17
oltre 60 anni	6	2	3	1
totale dipendenti	345	356	361	100

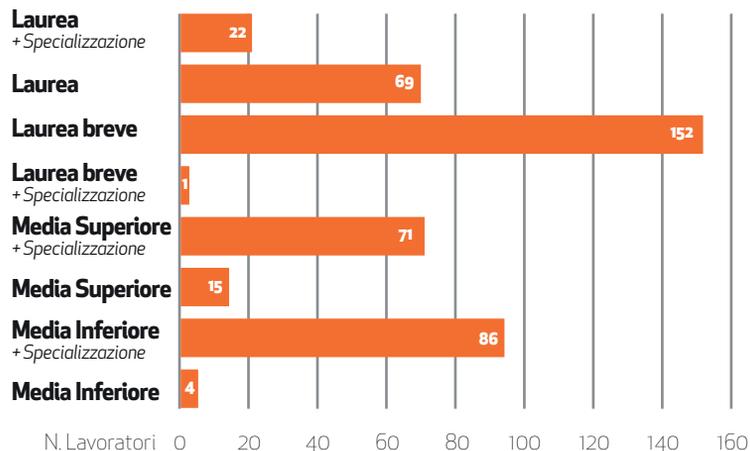
Titoli di studio e profili professionali di dipendenti e collaboratori

Fra i collaboratori prevalgono le seguenti figure professionali: medico/infermiere, psicologo, consulente/formatore/supervisore, fisioterapista, terapeuti espressivi, insegnante di musica.

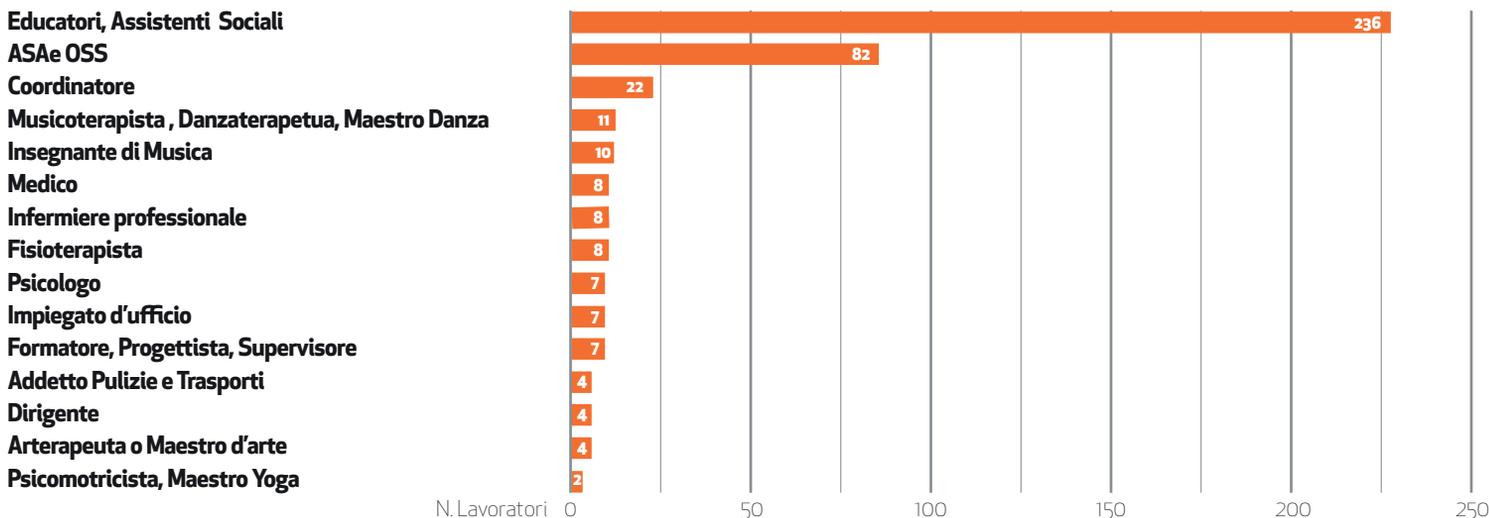
Educatori, A.S.A./O.S.S., impiegati di concetto sono dipendenti o soci lavoratori.



Titoli di Studio 2018



Profili Professionali



Remunerazione e benefici per i lavoratori

Il rapporto di lavoro è regolato nel pieno rispetto del **CCNL delle Cooperative Sociali** e dall'applicazione delle **tariffe di mercato per i professionisti**.

La differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non supera il rapporto uno ad otto (da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda, ai sensi dell'art. 13 D.lgs 112/2017): i livelli retributivi applicati sono quelli del CCNL Cooperative sociali, dalla categoria B1 alla categoria F2, pertanto con un rapporto inferiore a uno a due.

Il rimborso delle prestazioni sanitarie personali per i dipendenti avviene attraverso la Mutua Cesare Pozzo.

Le operatrici dei servizi che ne hanno diritto, durante la gravidanza usufruiscono della maternità anticipata. Tutte i periodi di maternità sono stati tempestivamente sostituiti. Dopo la maternità tutte le lavoratrici sono rientrate al lavoro, ad eccezione di due persone che hanno scelto di non rientrare.

Tipologia di aspettativa nel 2018

	Giorni	N. di persone che ne hanno usufruito	% sul totale dipendenti
Maternità obbligatoria	38967	26	7,2
Maternità facoltativa	1976	37	10,25
Maternità facoltativa non retribuita	48	4	1,1

- **Aspettative diverse dalla maternità**

Nel 2018 cinque persone hanno usufruito dell'aspettativa non retribuita per un totale di 843 giorni, e cinque persone hanno utilizzato il congedo straordinario retribuito biennale ai sensi della L. 151/2001 (per 496 giorni). Nel complesso si tratta del 2,78% dei dipendenti.

- **Diritto allo studio (permessi studio)**

Nel 2018 sei persone ne hanno usufruito per un totale di circa 248 ore.

- **Integrazioni migliorative della retribuzione variabile**

trattamento spettante in occasione di elezioni:
2 gg lavorativi riconosciuti

anticipo TFR in casi ulteriori
rispetto a quanto previsto dalla normativa

riconoscimento indennità di turno anche in assenza delle notti minime previste da contratto

straordinari al sabato con utenza
riconosciuti al 30% anziché al 15%

- **Benefit Solaris:**

pasto o diaria 5 euro/giorno in base al monte ore

rimborso kilometrico dalla prima sede ad altre sedi successive nella stessa giornata

bacheca lavoro job posting interna

spostamento congedo matrimoniale, compatibilmente con le esigenze del servizio, comunque da effettuarsi entro l'anno solare.





Salute e sicurezza dei lavoratori

La Cooperativa applica le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione infortuni sul lavoro (D.lgs 81/2008 e Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011) e le disposizioni in materia sanitaria.

Durante il 2018 sono stati registrati n. 7 (+ 6 in itinere) **infortuni**.

I giorni totali di infortunio sono stati 62 (+85 in itinere), e la durata media è di 8,85 (11,30 compresi quelli in itinere). I controlli conformità in materia di sicurezza sono stati effettuati attraverso le visite periodiche nelle sedi da parte del RSPP, le visite mediche periodiche e le ispezioni ATS.

In relazione alla formazione in tema di sicurezza, primo soccorso e antincendio si vedano le tabelle successive. I RLS sono 3.

I giorni di malattia sono stati 3.546⁸.

Per garantire la continuità della prestazione di lavoro la Cooperativa dispone di figure jolly e sostituti.

7 Calcolati considerando la giornata di assenza indipendentemente dal n. di ore (full o part time). Il n. di ore di malattia è in totale di circa 18.856 nel 2018; suddividendolo per la media oraria di una giornata intera, risultano circa 2481 giorni di malattia

8 Ore maternità obbligatoria n.18.075,45;
ore maternità facoltativa retribuita n. 10.126

Formazione, valutazione e valorizzazione del personale

La Cooperativa considera fondamentale la formazione per lo sviluppo professionale degli operatori e per la valorizzazione delle potenzialità esistenti; ciò al fine di meglio realizzare la mission e di erogare servizi di qualità.

Il Piano di formazione delle R.U. 2016-2018, che definisce gli obiettivi di miglioramento, è stato realizzato pienamente.

Il Piano Formativo aziendale 2018 è stato finalizzato a sostenere e consolidare le competenze specifiche delle famiglie professionali presenti, nell'ottica di ottimizzare le potenzialità e le risorse umane interne alla Cooperativa. Ha riguardato tutti i dipendenti.

Il processo di valutazione della prestazione e del potenziale "Talent Care Solaris" ha coinvolto un totale di 182 dipendenti ed è stato seguito dalla direzione generale, servizi, dai coordinatori e dall'equipe RU.

Formazione: aggiornamento obbligatorio 2018

	n. ore totali	n. persone*
Aggiornamento obbligatorio <i>corsi antincendio e primo soccorso</i>	50	78**
Aggiornamento obbligatorio <i>L. 81, corsi per Rls, preposti</i>	48	170
Aggiornamento obbligatorio <i>obbligatorio D.lgs 231, Haccp</i>	24	98
Formazione coordinatori	66	48

* considerato ogni frequentante ad ogni corso

** di cui 9 hanno frequentato più di un corso

Altre tipologie di formazione nel 2018

	n. ore totali	n. persone*	% sul totale dipendenti
Aggiornamento individuale <i>150 ore</i>	50	1	0,27
Altri corsi <i>di aggiornamento individuale</i>	240	13	3,60
Formazione professionale <i>di gruppo</i>	237	242	66,65

* considerato ogni frequentante ad ogni corso

In totale sono state garantite 753 ore di formazione al personale.

Si registrano 7 mobilità orizzontali nel 2018. In relazione alle figure di coordinamento, ove se ne valuti l'opportunità, si predilige la mobilità interna a seguito di percorsi di crescita professionale.

Le équipe per le quali è prevista la supervisione (oltre il 70% dei dipendenti) ne hanno usufruito per oltre 350 ore. I costi della formazione (€ 28.400 per aggiornamento professionale) e della supervisione ai gruppi di lavoro (€ 25.000) ammontano complessivamente allo 0,7% del costo del personale dipendente (oltre 0,6% del costo del personale inclusi i collaboratori).

Indicatori di comunicazione

• *Strumenti cartacei*

Sono stati distribuiti i fogli informativi mensili al personale.

• *Strumenti elettronici*

Le convocazioni alle assemblee soci sono pervenute via mail. Il foglio informativo è diffuso presso i soci tramite mail, e per i lavoratori tramite account Zucchetti, da luglio 2018.

Ogni Servizio certificato rispetto alle norme ISO espone in bacheca le comunicazioni che arrivano via mail dagli uffici ed indirizzate al personale.

I servizi ricevono tempestiva comunicazione sulla nuova modulistica.

• *Facebook*

È stata attiva la pagina facebook, visibile anche attraverso il sito della cooperativa.

Il personale comunica segnalazioni e suggerimenti anche attraverso il questionario di soddisfazione annuale.

Per favorire motivazione e senso di appartenenza del personale si organizzano incontri informativi, feste e iniziative esterne a cui si fa esplicito invito tramite foglio informativo o via mail.

Indagine di clima aziendale, soddisfazione del personale

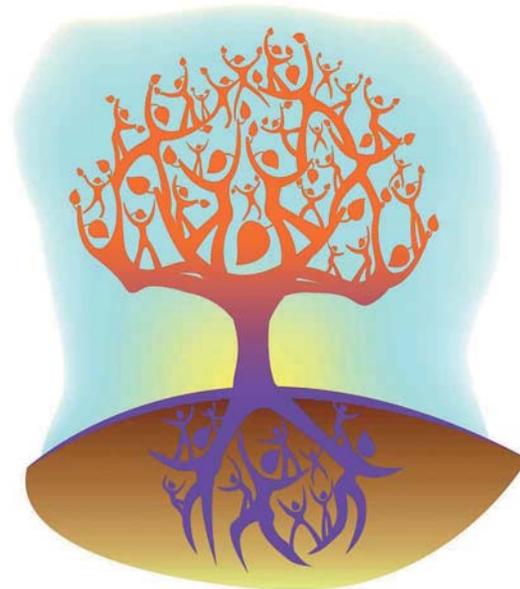
Il questionario di soddisfazione del personale permette di valutare come viene percepita l'organizzazione e, conseguentemente, di avviare azioni di miglioramento di eventuali aree di difficoltà. **La valutazione media** è leggermente diminuita rispetto all'anno precedente.

Valutazione della Soddisfazione dei Lavoratori

Punteggio medio minimo 2,5 - max10	2017	2018
1 Grado di condivisione dei valori della Cooperativa	8,1	8,1
2 Grado di conoscenza e soddisfazione sull'operato del CdA	7,5	7,6
3 Soddisfazione su condizioni contrattuali e migliorative applicate da Solaris	7,4	7,4
4 Grado di utilità del foglio informativo	8,1	7,6
4 Grado di utilità del sito internet e pagina Facebook Solaris	5,1	5,0
6 Efficacia dell'operato del direttore generale	7,6	7,7
7 Qualità del servizio offerto dall'ufficio amministrativo contabile Solaris	8,1	8,0
8 Qualità dell'ufficio risorse umane	7,3	7,3
9 Qualità del coordinamento del servizio o settore in cui si opera	8,3	8,4
10 Qualità del clima di lavoro nel servizio o settore in cui si opera	8,0	8,0
11 Livello di opportunità di mobilità e crescita professionale	6,5	6,6
Media della valutazioni	7,5	7,4

Scostamenti significativi negativi

Si rilevano scostamenti significativi negativi solo in merito all'utilità del foglio informativo, strumento di comunicazione rispetto al quale la valutazione resta comunque positiva. Alla fine del 2018 è stata sospesa l'edizione cartacea in favore del formato elettronico disponibile sulla piattaforma Zucchetti.



Scostamenti non significativi in positivo o tendenzialmente costante

Riguardano la soddisfazione espressa in merito ai seguenti items:

- Grado di condivisione dei valori della cooperativa, cui è attribuito un peso intermedio rispetto agli altri item e che resta su punteggi elevati.

- Soddisfazione su condizioni contrattuali e migliorative applicate da Solaris (punteggio 7,4), cui è attribuito un peso significativo (rappresentando il terzo item per ordine di importanza, come già l'anno precedente).
- Qualità dell'ufficio risorse umane (punteggio 7,3). Il peso attribuito a questo item è intermedio/medio-alto.
- Qualità del clima di lavoro nel servizio o settore in cui si opera: item al quale i rispondenti hanno attribuito il peso più elevato fra gli aspetti indagati; pertanto la valutazione positiva (punteggio 8) è indicatore prezioso del benessere dei lavoratori.
- Efficacia dell'operato del direttore generale e Grado di conoscenza e soddisfazione sull'operato del CdA (valutazione positiva - rispettivamente 7,7 e 7,6, con aumento in entrambi i casi di 0,1 punti).
- Qualità percepita del coordinamento del servizio o settore in cui si opera (passa da 8,3 a 8,4): ad esso è attribuito un peso molto elevato, secondo solo all'item che rileva la qualità del clima di lavoro, e ad esso certamente correlato.
- Livello di opportunità di mobilità e crescita professionale: riceve valutazione positiva ma non elevata (6,6, con aumento di 0,1 punto rispetto all'anno precedente; viene considerato dai lavoratori rispondenti con importanza intermedia rispetto ad altri aspetti indagati; restano margini di miglioramento in merito.

Scostamento non significativo in diminuzione in relazione a:

Grado di utilità del sito internet e pagina Facebook Solaris: la valutazione resta bassa e in leggera diminuzione (passando da 5,1 a 5). Questo item relativo agli strumenti

di comunicazione, così come quello relativo al foglio informativo interno, come negli anni precedenti non è considerato fra i più rilevanti rispetto agli altri aspetti indagati. Si tratta dell'unico item con valutazione insufficiente.

Punteggio elevato

Qualità del servizio offerto dall'ufficio amministrativo contabile Solaris, che registra un punteggio elevato (passando da 8,1 a 8 punti) e a cui è attribuito un peso basso.

I suggerimenti

Sono pervenuti da soli 18 lavoratori e risultano tendenzialmente omogenei per singolo servizio. Le tematiche più frequenti riguardano le seguenti richieste (ciascuna proposta da minimo una, a massimo tre persone): miglioramento dei servizi ricevuti dall'ufficio R.U. (clima/modalità di lavoro; richiesta di maggiore puntualità nell'accredito stipendi) - suggerimenti provenienti da 4 lavoratori;

- maggiori occasioni di formazione per gli operatori dei servizi e di implementazione dei momenti di progettazione del servizio - suggerimenti provenienti da 2 lavoratori;
- miglioramento dei riconoscimenti economici al dipendente (maggior utilizzo degli straordinari) - richiesta di un lavoratore;
- miglioramento dell'organizzazione del singolo servizio (mensa e fornitori in genere) - suggerimento di 3 lavoratori;

- incrementare la comunicazione dalla cooperativa ai lavoratori e all'esterno con strumenti efficaci (si suggerisce l'utilizzo della newsletter interna e, per la comunicazione esterna, l'uso dei social o altri strumenti) - suggerimento di 3 lavoratori;
- maggior coinvolgimento dei soci a partire dall'incremento delle occasioni di ascolto e sostegno alla motivazione del socio, affinché possa contribuire attivamente alla vita della cooperativa. Si lamenta la tendenza all'aziendalizzazione e il rischio di disaffezione del socio - suggerimento di 3 lavoratori;
- prevedere forme di mobilità degli operatori fra i servizi - richiesta di un lavoratore.



Azioni di miglioramento verso i lavoratori

1. **La comunicazione** risulta il nodo critico espresso dai lavoratori sia negli items che nelle note trascritte nel questionario. La mancata comunicazione riguarda i diversi settori ed uffici (risorse umane, comunicazioni stampa, servizi, consiglio amministrazione). A seguito di ciò Solaris si pone di migliorare l'efficacia degli strumenti di comunicazione interna ed esterna.;

Per quanto riguarda la comunicazione interna si ipotizza di:

Rivalutare i contenuti espressi nel foglio informativo riservando una rubrica fissa al personale, in cui poter comunicare il proprio pensiero e riflessione. (permette di ascoltare il socio); verificare il gradimento/l'accessibilità del nuovo formato elettronico

Per quanto riguarda la comunicazione esterna si ipotizza di:

Potenziare la pagina Facebook riportando eventi visionabili prevalentemente dalla comunità locale (e il sito non vengono utilizzati dagli operatori come canali dove rimanere informati sulla vita della Cooperativa) Valutare la creazione di una news letter rivolta alle famiglie. Esplorare l'utilizzo dei canali YouTube.

2. **Rivalutare la scelta e la formulazione degli items** del questionario al fine di affinare i risultati.
3. in ordine agli items che non raggiungono il valore di 7,5 avviare una valutazione in sede di staff di direzione per definire azioni di miglioramento

3. VOLONTARI

Nelle varie sedi e nei servizi è promossa la presenza di volontari. Il loro ruolo non sostituisce ma integra quello degli operatori professionali.

A fine 2018 erano presenti circa 80 volontari, distribuiti in quasi tutti i servizi (a cui si aggiungono i volontari delle associazioni "Il Mosaico" e "Fiori di Campo"): svolgono un ruolo prezioso per la socializzazione, l'inclusione sociale dell'utenza e il supporto ad alcune attività; alcuni volontari supportano l'attività di tempo libero senza barriere. Vi sono anche associazioni locali che svolgono attività di volontariato per Solaris in occasione di iniziative che coinvolgono la comunità locale e tutti i servizi diurni.⁹

All'interno di ogni servizio il referente dei volontari si occupa di accogliere, pianificare la presenza e le attività del volontario. La frequenza è variabile e dipende dalla disponibilità del volontario, spesso legata alla condizione occupazionale, all'età e ad altri fattori personali.

La cooperativa è aperta ad ospitare persone in età scolare proveniente da esperienze di alternanza scuola-lavoro e percorsi di messa alla prova.

4. UTENZA e FAMIGLIE

Di seguito vengono presentati la tipologia di servizi prestatati da Solaris, la situazione dell'utenza e i relativi risultati sociali. Premesso che prevalgono i servizi a committenza pubblica, la Cooperativa eroga anche alcuni

servizi in forma privata, proponendo risposte individualizzate ai propri clienti.

Attività nell'area dipendenze

La comunità terapeutico riabilitativa Casa Francesco Mosca ha avviato l'attività nel 1992.

Si tratta di un servizio residenziale accreditato che ospita fino a 21 persone adulte con disturbo da uso di sostanze.

Dal 2009 quattro posti sono riservati al trattamento di persone alcoliste e alcoliste - poliabusatrici.

Tutte le persone accolte provengono dai servizi pubblici e privati che si occupano di dipendenze (Ser.t, N.o.a., Smi, C.p.a.) della Regione Lombardia.

Flusso Utenti 2018

Utenti trattati in Comunità	37
Ingressi durante l'anno	21
Conclusioni concordate	3
Abbandoni	7
Allontanamenti	6

Presenza media giornaliera: 14,9 per modulo terapeutico riabilitativo (trr); 3,9 per modulo alcolisti e/o poliabusatori (spr3).

Su un totale di n. 45 persone segnalate durante il 2018, gli inserimenti sono stati 21.

Il 1° gennaio erano presenti 17 persone, mentre il 31 dicembre 20 persone.

Sei utenti erano presenti in entrambe le date.

⁹ Si veda l'elenco delle associazioni nella sezione dedicata ai rapporti con la cittadinanza e la comunità locale

Collaborazioni

- Partecipazione al progetto "Passaggio Chiave" promosso da ATS Brianza, adesione a programma di intervento 2018.
- Attività programmata in collaborazione con CDD di Lissone: due accessi mensili utenti comunità presso il CDD, due accessi mensili utenti e operatori CDD presso comunità;
- Partecipazione al progetto "Orto sociale gli orti di Rotar" (Cormano) mediante accesso settimanale, in collaborazione con a.s.c. IPIS di Cusano Milanino e Rotaract (Milano).

Attivazione tirocini

Nel 2018 la comunità ha ospitato 5 tirocinanti: tre da Università Bicocca di Milano (dalla facoltà Scienze Psicologiche un tirocinio post laurea specialistica e un tirocinio laurea magistrale; da Scienze della Formazione un tirocinio laurea triennale); due tirocinanti da Università Statale di Milano, corso di educatore professionale, in collaborazione con La nostra Famiglia di Bosisio Parini.

Attività nel settore Scuola di Musica e Terapie Espressive

La **Scuola di Musica CIMAS** di Rovellasca nel 2018 ha avuto 185 alunni (con una leggera riduzione rispetto all'anno precedente: nel 2017 n. 198 alunni) ed ha organizzato i seguenti eventi sul territorio:

- "Il Caleidoscopio di Lucio e Vinicius" (8 marzo);

- "Musica in corso" - Saggio degli allievi delle sedi di Rovellasca e Solaro (15 aprile);
- "No Cimas No Music 2018" Concerto dei laboratori e della CIMASlabOrchestra - all'interno della rassegna "Musica e/è solidarietà" (10 giugno).

Il settore Terapie espressive comprende attività di musicoterapia, arteterapia, danzaterapia, drammaterapia svolte presso sedi di terzi (enti pubblici o privati) o in regime ambulatoriale; possono essere in regime privatistico, di appalto o in convenzione; sono rivolta a persone con disabilità, finalizzate al recupero e al mantenimento di abilità comunicative e cognitive.

Di seguito i dati relativi all'utenza del **settore Terapie Espressive** nei servizi esterni a Solaris nel 2018.

Tipologia di utenza nell'area Terapie Espressive

n. di utenti	2017	2018	% utenti sul totale annuo 2018
Clienti privati	2	2	0,36
Area disabilità	134	1	23,30
Area educativa	387	426	76,34
Quarta età e disagio mentale	20	-	-
Totale	543	558	100

Attività nell'area disabilità

Sintesi dei servizi erogati e numerosità utenti per tipologia di servizio

Attività nell'Area Disabilità

Sintesi dei servizi erogati e della numerosità utenti per tipologia di servizio

	n. di Servizi gestiti		2018	
	2017	2018	n. Utenti	% Utenti
CDD ¹⁰	15	15	376	52,29
CSE	3	3	29	4,03
SFA	1	1	12	1,67
ADD	2	2	20	2,78
AES/CSE per minori	5	5	277	38,53
Psicoterapia	1	1	5	0,70
totale	26	26	719	100

Per l'utenza disabile sono presenti anche servizi per il tempo libero, di inclusione sociale e servizi residenziali di avvio l'autonomia/Dopo di Noi. Si tratta di servizi che sono proseguiti o sono stati potenziati nel 2018 e che complessivamente hanno riguardato circa 300 utenti (si vedano le tabelle successive).

Inoltre Solaris ha fornito:

- Servizi Ausiliari presso asili nido di Cinisello Balsamo
- Prestazioni presso CDD Cologno Monzese

¹⁰ Sono conteggiati i CDD con coordinatore SOLARIS e il CDD2 di Cusano in capo a IPIS con personale Solaris

Servizi in gestione diretta

in regime di accreditamento o autorizzazione al funzionamento, ove previsto

	n. utenti a fine anno	2018
CSE Atelier Carate Brianza		16
CSE La Torre Mezzago		7
SFA Uai Not Giussano		12
Servizio di Psicologia e Psicoterapia in regime privatistico		5
Un mondo superabile attività ricreativo-educativa Giussano		8
Attività residenziale Dopo di Noi		
Carate Brianza ¹¹ , Vimercate, Monza, Seregno		18
Cinisello Balsamo		5
Sesto San Giovanni Soggiorni di autonomia nei fine settimana		4
Progetti L. 162/1998 Piano di zona Cinisellese		23
Assistenza Educativa Scolastica (voucher e misure B1)		104
Assistenza domiciliare disabili (voucher)		16
Progetti autismo ex L. 392/2013		2
totale		220

- collaborazione in ATI presso il CPF Macherio
- Rispetto agli anni precedenti resta pressoché costante l'utenza presso i CDD, che rappresentano ancora la quota più consistenze rispetto al totale utenti; si rileva inoltre

¹¹ Percorsi diurni residenziali di avvio all'autonomia presso appartamento di Montesiro: richiedenti 11 persone con disabilità per un totale di 30 giornate garantite; inoltre l'appartamento è stato utilizzato da 4 servizi Solaris per microsoggiorni.

Servizi in gestione completa in concessione

	n. utenti a fine anno 2018
CDD Sottosopra Macherio	14
CDD Orto Magico Verano Brianza	15
CDD Fuori Onda Besana Brianza fraz. Villa Raverio	29
CDD Esperia Verano Brianza	40
CDD Atinù Lissone	28
totale	92

un aumento dell'utenza nell'assistenza scolastica: tale variazione porta in generale all'aumento del n. di utenti rispetto all'anno precedente. Nel triennio 2015-2018 la numerosità è aumentata progressivamente, sia per l'aumento del n. di servizi, sia per l'aumento dell'utenza nel singolo servizio (si consideri che nel 2015 si contavano circa 600 utenti).

Va inoltre rilevato che nel 2018 il SFA ha quasi raddoppiato il n. di utenti, e che si registra un minimo aumento anche nei CSE; tuttavia servizi di recente apertura non hanno ancora raggiunto la saturazione della capienza massima.

Solaris inoltre:

- ha partecipato alla gestione in concessione del Centro polifunzionale per la famiglia di Macherio (in ATI Gra.Di.Sol).
- ha fornito supporto specialistico al CDD di Cologno Monzese.

Servizi in appalto

	n. utenti a fine anno 2018
<i>tramite CS&L Consorzio sociale di Cavenago di Brianza (MB)</i>	
CDD Usmate	48
CDD L' Astronave Vimercate	30
CDD Cornate d'Adda	10
CDD Trezzo sull'Adda	23
CSE Vimercate	12
<i>in ATI con Il Brugo Cooperativa sociale ONLUS di Brugherio</i>	
CDD Brugherio	18
Assistenza Educativa Scolastica per disabili e ADD Brugherio	90
CDD Cusano M.	84
CDD Cinisello B.	30
CDD Sesto S. Giovanni	47
<i>in ATI con cooperative Cogess e Diapason</i>	
Assistenza scolastica alunni disabili Monza	65
Assistenza domiciliare disabili Monza	2
Progetto spazio PEI (AES c/o Ist. Comp. Villasanta)	6
totale	465



Prosegue inoltre l'impegno della cooperativa Solaris nei seguenti **servizi e progetti sperimentali**:

Valore Volontario ambito di **Carate Brianza**

Servizio a gestione diretta e completa - attività di tempo libero strutturato al di fuori dell'orario di funzionamento dei servizi, per persone con disabilità lieve e medio-grave, finalizzati all'inclusione sociale - n. 30 utenti al 31/12/2018.

Progetto VAI IN RETE

Tempo libero per persone con disabilità lieve e grave - finanziato da Fondazione Monza e Brianza - ambito di Monza - in collaborazione con altri enti del territorio (occasioni di socializzazione ed inclusione sociale al di fuori dell'orario di funzionamento dei servizi - n. 38 utenti nel 2018.

Progetto TIKI TAKA *Passaggi di Inclusione*

Promosso da Consorzio Desio Brianza (per l'inclusione sociale di persone con disabilità e la promozione del valore sociale della disabilità) - n. 18 utenti CDD Brugherio e azioni che hanno coinvolto circa 400 cittadini nel 2018.

Progetto L-INC

Promosso da ANFASS regionale, LEDHA e UICI, dalle amministrazioni comunali dell'Ambito sociale di Cinisello rappresentate da ASC IPIS, sul territorio di Cusano M. e Cinisello B. - per la sperimentazione del "BUDGET DI SALUTE" (obiettivo: trasformare gli attuali costi sociosanitari in investimenti sull'attivazione e generazione di risorse sociali, capaci di rispondere alla sfida dell'inclu-

sione); le attività di inclusione sociale sono rivolte a persone con disabilità medio-grave e grave - n. 16 utenti nel 2018.

Progetto TOTEM

Percorso di formazione triennale 2016-2017-2018 "Verso un centro di servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità complesse"; coinvolge, oltre a coordinatori ed educatori Solaris interessati ad approfondire il tema dell'inclusione e che si sperimentano in attività a carattere inclusivo, familiari delle persone con disabilità che frequentano i diversi servizi, volontari che mettono a disposizione il loro tempo nei servizi della Cooperativa, rappresentanti della Pubblica Amministrazione, Associazioni di genitori e volontari, Cooperative e Associazioni del territorio. Il 2018 vede la continuazione degli incontri dei gruppi progettuali nelle tre aree territoriali mettendo in gioco le varie competenze e risorse che il gruppo stesso genera e favorisce.

In questa prospettiva la disabilità viene vissuta come possibilità di essere parte attiva nei territori e contribuire al bene comune; l'educatore è un mediatore attraverso il quale la persona con disabilità può vivere e sperimentare in modo autentico luoghi e spazi di relazione nella comunità e fundamentalmente può essere conosciuto e riconosciuto nella sua individualità e nelle sue caratteristiche autentiche e profonde.

Le attività inclusive nel 2018 hanno coinvolgono 150 persone con disabilità, 60 coordinatori ed educatori, 15 volontari, 35 familiari, 3 gruppi di lavoro.

Sono stati realizzati 35 incontri.

Progetto CASANOISTRA

Progetto di valorizzazione sociale di un immobile confiscato alla criminalità organizzata – Giussano (in collaborazione con Ass. familiari).

All'interno del progetto trovano spazio alcune attività dello SFA, le attività del DOPO DI NOI e delle attività di promozione ed inclusione sociale, attività culturali sui temi della legalità.

È stata inoltre avviata la progettazione de **“Il giardino incantato”** accessibile e inclusivo, il giardino di tutti e per tutti a Villa Raverio, con la collaborazione di vari partner (comune di Besana in Brianza; Fondazione della Comunità Monza e Brianza Onlus; Circolo interprofessionale architetti, geometri, ingegneri, periti edili Alta Brianza; Comunità pastorale S. Caterina di Besana; alcune realtà associative; scuole del comune di Besana)

Si tratta della riqualificazione del parco giochi al fine di renderlo un parco accessibile a tutte le persone con difficoltà motoria, sensoriale e uditiva, che prevede, fra l'altro: un percorso con adeguate pendenze, nel rispetto delle normative in materia di abbattimento di barriere architettoniche; parcheggio riservato ai disabili; giochi accessibili anche a coloro che hanno limitazioni motorie importanti; percorso dei 5 sensi con giochi sensoriali; cestini portarifiuti con simboli in scrittura CAA, posizionamento di cartelli costruiti con gli alunni delle scuole. Il progetto, al momento della pubblicazione del presente bilancio sociale, è in fase di realizzazione ed è pubblicizzato principalmente tramite la pagina facebook della cooperativa.

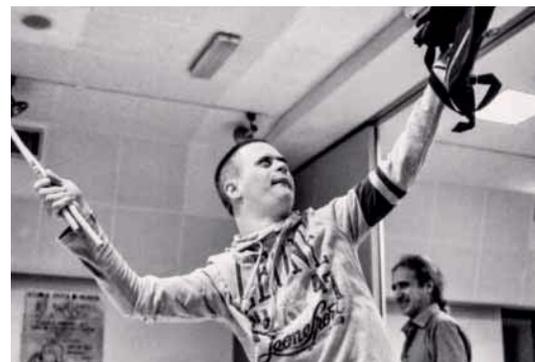
Rilevazione della soddisfazione dei familiari degli utenti

La rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi avviene attraverso la somministrazione di un questionario anonimo rivolto alle famiglie degli utenti dei servizi CDD, CSE e SFA gestiti da Solaris in via diretta, in concessione o in appalto con le pubbliche amministrazioni; tale metodologia permette di ottenere osservazioni sul funzionamento del servizio e sulla percezione del lavoro svolto dalla Cooperativa.

Gli elementi che emergono sono utili ad avviare eventuali azioni di miglioramento nelle aree di difficoltà. La restituzione dei risultati avviene in appositi incontri.

Soddisfazione Utenza CDD e CSE

Punteggio medio minimo 2,5 - max10	2017	2018
1 Organizzazione del Servizio	9,6	8,4
2 Qualità delle attività assistenziali proposte nel servizio	8,5	8,6
3 Qualità della Gestione Sanitaria	8,6	8,5
4 Qualità delle prestazioni e attività presentate nel PI	8,3	8,7
5 Qualità delle attività esterne proposte nel servizio	9,2	8,5
6 Qualità della relazione con coordinatore	9,6	9,0
7 Qualità della relazione con gli operatori Solaris	9,2	9,1
8 Adeguatezza delle comunicazioni e informazioni servizio	8,5	8,6
9 Coinvolgimento delle famiglie	9,2	8,3
10 Pulizia degli ambienti	9,6	8,4
11 Qualità del servizio mensa	9,5	7,6
12 Adeguatezza del servizio di trasporto al centro laddove gestito da Solaris	8,3	8,6
Media della valutazioni	9,0	8,6



La valutazione media è positiva, pur essendo diminuita di 0,4 punti rispetto all'anno precedente e per tutti gli item i punteggi sono positivi.

Il punteggio più basso a fronte della riduzione di 1,9 punti rispetto all'anno precedente, è relativo alla qualità del servizio mensa, servizio accessorio rispetto alla prestazione principale offerta, comunque positivo (7,6).

Scostamenti significativi:

Si rilevano nella soddisfazione in relazione a:

- Organizzazione del servizio e pulizia degli ambienti: per entrambi la valutazione si riduce di 1,2 punti, restando comunque positiva (8,4)
- Coinvolgimento delle famiglie: riduzione di 0,9 punti, assestandosi su un punteggio di 8,3.
- Qualità delle attività esterne proposte nel servizio: riduzione di 0,7 punti, restando positiva (8,5)
- Qualità della relazione con il coordinatore: riduzione di 0,6 punti, ma con punteggio comunque molto positivo (9,0).

Gli incrementi sono relativi a:

- Qualità delle prestazioni e attività presentate nel PI (aumento di 0,4 punti, punteggio attuale 8,7);
- Adeguatezza del servizio di trasporto al centro, gestito da Solaris (valutazione elevata: 8,6, con aumento di 0,3 punti rispetto all'anno precedente).

Analisi del peso

Gli item ritenuti più importanti dai familiari rispondenti

sono quelli relativi:

- alla relazione con gli operatori, che viene considerato il più importante fra gli aspetti indagati e riceve valutazione molto positiva e superiore alla media;
- a pari merito per importanza: organizzazione del servizio e qualità delle prestazioni e attività presentate nel PI (anche quest'ultimo con valutazione superiore alla media).

Nel 2018 è pervenuta in data 21/06/2018 una scheda di reclamo relativa al servizio trasporti da parte di un genitore il cui figlio frequenta il Cdd di Villa Raverio; la segnalazione è stata trattata da Rq e dalla Direzione e chiusa positivamente in data 11/07/2018

I suggerimenti formalizzati da 25 famiglie dell'utenza nei questionari di soddisfazione, sono relativi a:

- Ringraziamenti per la competenza del personale e del coordinatore, la condivisione del progetto personalizzato, l'organizzazione di occasioni di coinvolgimento (p.e. open day e feste presso il servizio).

A titolo esemplificativo un genitore scrive:

"personalmente l'aspetto che maggiormente mi ha colpito del servizio nella sua totalità è la presa in carico anche dei familiari dell'utente inserito. Un coinvolgimento richiede impegno, ma restituisce rassicurazioni importanti. Grazie a questo i famigliari percepiscono di affidare i propri utenti/parenti al centro ad una realtà che si tramuta nel tempo, una seconda famiglia, composta da operatori qualificati e attenti".

- Richieste riguardanti: il miglioramento del servizio mensa e del servizio trasporto; il miglioramento della

struttura; i periodi di apertura e le proposte di tempo libero; il potenziamento delle informazioni relative al servizio; la programmazione delle attività.

Azioni di miglioramento

- Mantenere e incrementare ulteriormente la qualità dei vari aspetti individuati dalla rilevazione sulla soddisfazione ponendo attenzione anche alla comunicazione tra famiglia e servizio da parte del personale
- Attraverso il percorso Totem relativo all'inclusione sociale attivato in cooperativa, favorire maggiormente il coinvolgimento delle famiglie in attività proposte, organizzate e gestite da loro in rete con gli operatori

Rilevazione del gradimento degli utenti di CSE e SFA

Gli utenti dei servizi CSE e SFA hanno risposto a questionari di gradimento appositamente preparati per loro, permettendo di rilevare la loro percezione del servizio di cui fruiscono. Sono stati somministrati 32 questionari.

La valutazione media è migliorata leggermente rispetto all'anno precedente. I giudizi assegnati sono tutti positivi, pertanto i valori corrispondenti sono elevati e tutti sopra il punteggio di 8,5, come per l'anno precedente.

Il gradimento maggiore è riservato agli operatori e ai volontari, confermando l'importanza della relazione educativa e positiva per il benessere della persona.

Leggermente inferiore, ma comunque molto positivo, il gradimento rispetto alle relazioni fra pari.

Gli spazi sono valutati positivamente, così come il servizio mensa. Progetto e programmazione ricevono anch'essi valutazione molto positiva.

Soddisfazione Utenza CSE e SFA

Punteggio medio minimo 2,5 - max10		2017	2018
1	LOCALI <i>Ti piacciono i locali del Centro? Sono puliti e accoglienti?</i>	9,6	9,4
2	SPAZIO PERSONALE <i>Ti sembra di avere abbastanza spazio per te e le tue cose?</i>	8,5	8,5
3	MENSA <i>Ti piace il cibo fornito dalla mensa? OPPURE ti soddisfa l'organizzazione e la proposta dell'attività di cucina?</i>	8,9	9,4
4	PROGETTO <i>Ti sembra di imparare delle cose utili?</i>	9,5	9,4
5	ATTIVITÀ <i>Ti piacciono le attività proposte? OPPURE ti piacciono le attività esterne fatte con lo SFA?</i>	9,3	9,3
6	VOLONTARI <i>Ti piace stare con i volontari?</i>	8,9	9,5
7	VACANZE <i>Ti piacciono le vacanze fatte con il CSE?</i>	8,5	8,9
8	AMICI <i>Vai d'accordo con gli altri ragazzi o ragazze?</i>	8,7	9,1
9	EDUCATORI <i>Secondo te gli operatori ti sanno ascoltare e aiutare quando hai bisogno</i>	9,6	9,5
Media della valutazioni		9,1	9,3

I questionari prevedono inoltre alcune domande aperte:

- quali attività preferisci
- vorrei
- qual è il momento più bello della tua giornata al CSE?
- quali suggerimenti daresti per migliorare la frequenza al CSE?

Pochi utenti hanno risposto, evidenziando di apprezzare i momenti informali in cui poter stare insieme e "chiacchierare" (pranzo, dopopranzo, caffè) e, in generale, di ricercare nel servizio che frequentano un tempo e uno spazio di relazione con gli operatori e di relazione serena con il gruppo.

Azioni di miglioramento

Il questionario è in forma sperimentale: nel corso dell'anno verrà valutato il suo miglioramento.



COMMITTENZA

Partecipazione degli organismi (L. 328/2000 e ATS)

Solaris partecipa ai seguenti tavoli:

Tavoli tematici

Ove convocati, negli ambiti territoriali di Carate Brianza, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese/Sesto S.G., Monza, Vimercate e Organismo Salute Mentale Neuro ASL MB.

Tavoli di coordinamento

Coordinamento CSE-SFA di Monza e Brianza;
Coordinamento CDD Brianza.

Tavoli di sistema

Nell'ambito territoriale di Cinisello Balsamo.

Rilevazione della soddisfazione della committenza

Permane un basso tasso di risposta/restituzione dei questionari di soddisfazione da parte dei committenti, nonostante l'attuazione di nuove modalità di distribuzione: hanno risposto solo sei committenti (*cinque in relazione a CSE L'Atelier di Carate Brianza e uno in riferimento al CSE La Torre di Mezzago*).

Per tale motivo il gradimento viene rilevato anche attraverso: l'espressione di gradimento durante i colloqui con i coordinatori dei servizi espresse dagli assistenti sociali; la richiesta di inserimento di utenza nei nostri servizi; la raccolta di segnalazioni e reclami durante il corso dell'anno.

Valutazione

- Si rileva un aumento significativo del livello della soddisfazione generale rispetto all'anno precedente (entro il limite di significatività dei dati già segnalato).
- Analizzando i singoli item non si rilevano diminuzioni particolarmente significative dei punteggi.

Le uniche riduzioni sono relative

- Alla proporzione fra costo del servizio e prestazioni: diminuisce di 0,3 punti, restando comunque ampiamente positiva la valutazione (8,3);
- Alla qualità organizzativa del servizio e al coinvolgimento delle famiglie, che restano sostanzialmente invariate, passando entrambe da una valutazione molto positiva di 9,3 a 9,2.

È migliorato significativamente l'apprezzamento in merito a

- Sostituzioni del personale, attività di inclusione sociale: ricevono il punteggio massimo
- Adeguatezza della documentazione prodotta, coerenza tra quanto dichiarato e quanto erogato, qualità dell'informazione sui programmi svolti, professionalità degli operatori, gestione reclami, pulizia e funzionalità dei locali, relazioni con il territorio: aumentano tutti di almeno mezzo punto, in qualche caso anche di 1 o 2 punti.

Migliorano anche

- La valutazione relativa alla qualità pedagogica del servizio (attività proposte e PI), che passa da 9,3 a 9,6
- La rispondenza del servizio ai bisogni degli utenti (passa da 8,9 a 9,2)

Valutazione Soddisfazione della Committenza

Punteggio medio minimo 2,5 - max10	2017	2018
1 Facilità di accesso alla cooperativa	9,5	9,6
2 Qualità organizzativa del servizio	9,3	9,2
3 Sostituzioni del personale	7,1	10
4 Qualità pedagogica del servizio (attività proposte e PI)	9,3	9,6
5 Attività di inclusione sociale	9,0	10
6 Rispondenza del servizio ai bisogni degli utenti	8,9	9,2
7 Adeguatezza della documentazione prodotta	8,3	8,8
8 Coerenza tra quanto dichiarato e quanto erogato	9,0	9,6
9 Coinvolgimento delle famiglie	9,3	9,2
10 Qualità dell'informazione sui programmi svolti	8,9	9,6
11 Professionalità degli operatori	9,3	10
12 Proporzione tra costo del servizio e prestazioni	8,6	8,3
13 Gestione dei reclami	7,5	9,2
14 Pulizia e funzionalità dei locali	8,4	9,2
15 Relazioni con il territorio	7,5	9,5
Media della valutazioni	8,7	9,4

Resta sostanzialmente invariata

- La soddisfazione in relazione alla facilità di accesso alla cooperativa: valutazione molto positiva (passa da 9,5 a 9,6).

Peso

- un unico rispondente ha assegnato il peso agli item, scegliendo quali tre più importanti:
- qualità organizzativa del servizio,
- rispondenza del servizio ai bisogni degli utenti, pulizia e funzionalità dei locali.

Azioni di miglioramento

- Favorire una maggior restituzione dei questionari attraverso l'individuazione di modalità differenti di distribuzione, concordate con i singoli committenti.



6. ATTIVITÀ DI RETE Comunità dei territori di riferimento

Alcuni indicatori relativi alla creazione di benessere economico e sociale, per la collettività

Il personale della Cooperativa è residente nei territori di riferimento. I fornitori appartengono al territorio di riferimento, ad eccezione dei servizi per i soggiorni degli utenti.

Solaris è attiva sul territorio, attraverso la promozione e partecipazione alla realizzazione di svariate iniziative di formazione e sensibilizzazione, e specificamente sul tema dell'inclusione sociale.

Indicatori di comunicazione esterna 2018

Sito internet (www.coopsolaris.it): si sono registrate in media 1438 visualizzazioni di pagina, prevalentemente concentrate sulle pagine "lavora con noi" e "contatti", secondariamente per avere informazioni sui servizi.

Il pubblico è prevalentemente italiano.

Si contano mediamente oltre 1000 utenti al mese.

L'accesso avviene prevalentemente tramite ricerca organica, in misura minore (15-20%) per ricerca diretta del sito; solo in piccola parte grazie al link da altri siti (referral) o dai social.

Ulteriori indicatori di comunicazione esterna sono esaminati nel seguito: partecipazione alle reti presenti sul territorio, rapporti con scuole ed università, iniziative aperte alla cittadinanza.

Reti di terzo settore e reti territoriali

Attraverso collaborazioni di rete e partnership con la co-

munità locale (enti pubblici, organizzazioni non profit, oratori, imprese) la Cooperativa partecipa alla realizzazione di impatti sociali positivi sulla comunità dei territori di riferimento.

Il presente elenco evidenzia alcuni soggetti della comunità e la tipologia di progetti

Partnership nel NO PROFIT e con le ISTITUZIONI locali

Forum Terzo Settore – Monza e Brianza;

Martesana Rete Fianco a Fianco

Goodmorning Brianza – Ambito Carate Brianza

(fund raising per svolgimento attività di integrazione nelle scuole);

AREA SPORT

Manifestazione sportiva/gara podistica

“I sette campanili” in collaborazione con l’associazione sportiva Ul Gir de Munt

Manifestazione **“Al di là delle barriere”** – 15° edizione in collaborazione con CAI

Progetti e attività di SENSIBILIZZAZIONE ed INCLUSIONE SOCIALE

(oltre ai progetti sperimentali già citati):

Progetto “Giardini del Rotaract” (partnership)

progetto sostenuto da Rotaract Milano e Fondazione Rotary Milano, con la partecipazione di Ente Parco Nord e Ass. Aiab (Agricoltura Bio)

progettazione giardini di coltura biologica

CTI Monza e Brianza

e Ist. comprensivo di Albate e Triuggio

progetto di orientamento scolastico nelle scuole medie

Progetto di comunicazione alternativa

con la rete biblioteche INBOOK – l’unione fa la forza *finanziato da Regione Lombardia, finalizzato alla produzione di libri modificati per le biblioteche*

Partecipazione alla RETE IMMAGINABILI RISORSE

per una reale inclusione sociale

delle persone con disabilità nei contesti del territorio

Collaborazioni con associazioni di familiari ed associazioni dedicate alla disabilità

Ass. FIORI DI CAMPO

Ass. Noi per loro – Lissone

Ass. familiari Corte Crivelli - Vimercate

laboratorio integrato di orticoltura presso orti sociali di Oreno di Vimercate con utenti dei CDD di Vimercate e Usmate - prosecuzione del Progetto Incontriamoci – laboratorio teatrale con utenti e operatori dei CDD gestiti da Asc. Offertasociale.

Ass. Il Mosaico – Giussano

interventi di promozione sociale

e iniziative sul territorio

Proseguono inoltre varie collaborazioni per esperienze educative, socializzanti e di abilitazione sociale per l’utenza dei CDD presso aziende, esercenti, associazioni, cooperative e servizi del territorio.

Iniziative aperte alla cittadinanza

I servizi Solaris rendono possibile la prosecuzione o la creazione di reti ed iniziative attraverso il coinvolgimento di operatori, utenti, famiglie, cittadinanza, gruppi e realtà organizzate dei territori di riferimento.

Di seguito un esempio dei principali eventi organizzati con/sul territorio nel 2018.

Collaborazioni alle iniziative comunali

Ne citiamo alcune a titolo di esempio

- Collaborazione del **CDD Brugherio** per la festa patronale e la "Festa dei Popoli"
- Allestimento del **CSE L'Atelier** presso Comune di Carate per le festività natalizie.
- **CDD e CSE di Verano** hanno collaborato con comune e scuole tramite installazioni e per l'inaugurazione del parco della pace.
- **CDD Usmate**: imbiancatura della cancellata della Scuola Materna di Usmate in collaborazione con Comune di Usmate.
- **CDD Villa Raverio**: realizzazione presepe e rogo della Giubiana.
- Partecipazione del **CSE La Torre** a varie iniziative in collaborazione col Comune (p.e. festa della Cooperazione - Festa dei Salmoni 21-23 settembre; ProLoco - servizio tavoli alla Sagra dell'asparago, addobbi natalizi, rubrica fissa sul periodico il "Mezzaghero");
- AES Monza ha partecipato a 'Entra In Gioco' (Parco Monza).

Collaborazioni con altre realtà del territorio o del paese e fra servizi Solaris

- Partecipazione a mercati da parte di vari servizi con finalità di sensibilizzazione
- Collaborazioni con biblioteche: **CDD Vimercate** ha or-

ganizzato due serate presso la Biblioteca di Vimercate in occasione dei 10 anni di apertura del CDD (tematiche: sessualità e disabilità; Sibling).

- Progetto biblioteca, presso Biblioteche di Vimercate e Carnate, cui partecipano vari CDD all'interno del Progetto di inclusione sociale TOTEM.
- Gestione laboratori e collaborazione con oratori e parrocchie (**CSE L'Atelier, CDD Macherio, CDD Brugherio, CDD Cinisello, CSE La Torre**). **CDD e CSE Verano**: laboratori natalizi, creazione addobbi Rione Madonnina Verano; realizzazione biglietti d'auguri per Natale e Pasqua distribuiti in chiesa; partecipazione alla Giornata mondiale della solidarietà con Caritas Verano B.

Collaborazione con le associazioni sportive e ricreative del territorio

- **CDD Brugherio** torneo di calcio integrato e corso di formazione per società sportive sull'inclusione sociale;
- **CDD Sesto S.G.** con varie realtà territoriali (ass. culturale e ricreativa Idea Sesto Più: Spazio Caffè; circolo Sesto tennis: giochiamo a tennis; Informa Giovani: Radio Network; Rotary Milano per il progetto Orto sociale al parco della Balossa di Cormano);
- **CDD Usmate** con l'università delle tre età di Usmate/Velate (laboratorio di ceramica integrato condotto da un docente fornito dall'organizzazione, a cui partecipano diversi corsisti);
- **Valore Volontario** ha collaborato con Alpini Carate che concedono lo spazio per la serata "Canto" a cadenza mensile;
- **CDD Lissone**: giornata di pesca sportiva e castagnata con Ass. Cannisti di Muggiò, gita in battello sul lago di

Como promossa da Sez. Sorriso delle Ferrovie Nord, e progetto "Tutti in mostra" – visite guidate a mostre interattive.

- **CDD Verano e CSE Esperia:** progetto Mercoledì con l'artista – da giugno a settembre diversi artisti nel ricamo, pittura e musica hanno incontrato gli utenti (oggetti e foto degli incontri saranno oggetto di una mostra); mostra artistica presso Lo Chalet di Verano.

Collaborazione con altre cooperative e fra servizi

- **CDD Mimosa di Sesto e CDD Cinisello** con CSE Arcipelago ANFASS Cinisello per progetto teatrale. Collaborazione CDD Cinisello con Nido comunale Arcobaleno, coop Fiori Bresso, CPIA piazza Costa.
- **CDD Usmate** con CDD "Terra di Mezzo" (per progetto Serra all'interno del Centro Polivalente di Usmate), con l'ass. "volontari trasporti Usmate Velate" (per la distribuzione pasti ad anziani in difficoltà, due volte alla settimana) e con Ass. Sotto lo stesso Cielo di Usmate/Velate per la realizzazione della serata Altro Mondo a giugno (realizzazione tovagliette, collaborazione per il punto ristoro, proiezione video di presentazione del CDD).
- **CDD Lissone:** partecipazione al concorso di scrittura creativa del CSE Il Seme di Biassono. Progetto orto e attività di assemblaggio fra CDD Lissone e Comunità F. Mosca. Torneo di basket organizzato tra servizi.
- Collaborazione nella preparazione catering o rinfreschi: p.e. iniziativa di cittadinanza attiva degli operatori del **DOPO di NOI** del caratese, rinfresco per la popolazione; **Mondo superabile e SFA Giussano** hanno collaborato alla festa patronale – servizio pranzo alpini e tenda del silenzio; con Ass. La Rete di Emma per catering raccolta

fondi; realizzazione raccolte fondi per IL MOSAICO tramite catering "Le rose di Noemi" e mercatini; catering del **CDD Cusano** presso Ass. Sorriso ONLUS;

Formazione

- collaborazione **Mondo superabile e SFA Giussano** con Coop. Alisei per corso di formazione politica, sulla legalità (gli utenti hanno partecipato alle riflessioni e ai tavoli, e hanno gestito accoglienza e pranzo; evento seminario in occasione della festa dell'Ass. Il Mosaico – presentazione dello SFA UAI NOT il 16 giugno).

Collaborazione con esercenti e imprese

- allestimento vetrine di negozi (**CSE L'Atelier**); decorazioni per Halloween per il bar Essential (**CDD e CSE Verano**)

Spettacoli teatrali o musicali

- spettacolo teatrale **CDD Cinisello e CDD Cusano M.** con la compagnia "Amalgamà" presso biblioteca comunale di Cinisello
- **CDD di Sesto S.G.:** musical "Il cerchio della vita" presso oratorio S. Carlo di Sesto
- **CDD Macherio:** spettacolo teatrale "Arsenico e vecchi merletti" al Cinepax Sovico
- **CDD Macherio:** partecipazione al progetto Musicabile
- **CDD Trezzo e Cornate:** replica spettacolo teatrale/musicale "Le tre Arti" presso scuole secondarie di Trezzo e Vimercate.
- Spettacolo teatrale presso il teatro di Oreno in collaborazione con Ass. Familiari Corte Crivelli.
- Rappresentazione teatrale Lago dei Cigni del **CDD e**

CSE Verano, patrocinati da comuni di Verano e Carate (aperta alla popolazione con circa 900 spettatori, oltre repliche presso le scuole).

Open day

- Presso vari servizi, fra i quali CDD di Sesto S.G., CDD Macherio con inaugurazione Sensory room, CDD Vimerate (open week).

Giornata mondiale della disabilità

Fra le varie iniziative presso i servizi, si segnalano iniziative di cittadinanza attiva "Albero dei desideri" del CDD Mimosa di Sesto S.G.; partecipazione del CSE L'Atelier all'incontro pubblico presso il comune di Carate B.; spettacolo Simona Atzori con la presenza di 380 persone presso Cinetatro Edelweiss di Besana" (Voucher DOPO di NOI); CDD Verano: proiezione video anche presso il Comune e sua diffusione attraverso la pubblicazione sul sito del comune e della parrocchia (video realizzato con la partecipazione di familiari, assessori, amici del CDD e del CSE).

Collaborazione con istituti scolastici ed enti territoriali

Progetti di sensibilizzazione con le scuole

- **Obiettivi principali:** avvicinamento alla disabilità, sensibilizzazione e riflessione su diversità/"normalità".
- **Modalità:** sperimentazione di relazioni mediate da operatori; incontri con le classi; proposte di partecipazione a giochi di simulazione, a percorsi sensoriali, a laboratori artistici e creativi, di scrittura creativa, musicoterapia, teatro, uscite didattiche o altri laboratori nei servizi o presso le scuole; proiezione di cortometraggio...

Principali collaborazioni con Istituti scolastici



- **CDD Villa Raverio** con: I.C. Giovanni XXIII di Besana B.za; I.C. di Albiate/Triuggio; Scuola Don Colli di Tregasio; I.C. paritario Don Carlo S. Martino di Besana; ICCS Gandhi di Besana.
- **CDD Macherio** con I.C. Rodari di Macherio e con Liceo pedagogico/economico A. Greppi
- **CSE Vimercate** con Scuola elementare Don Milani e Ist. Superiore Floriani di Vimercate
- **CDD Brugherio**, all'interno del progetto Tiki Taka, collaborazione con ICS Don Camagni, ICS Kennedy e ICS Sauro di Brugherio
- **CDD Verano B. e CSE Esperia** con I.C. di Verano; *CSE Esperia* con I.C. di Veduggio
- **CDD Lissone** con: Istituti comprensivi di Lissone (scuole medie S. Margherita, scuola media Farè); Liceo psicosociopedagogico Parini di Seregno (progetto inclusione e orientamento classi quinte); partecipazione al concerto Scuola media ad indirizzo musicale B. Croce di Lissone; avvio collaborazione con CRAMS di Lecco per Progetto MusicAbile
- **CDD Cornate d'Adda** con I.C. di Cornate d'Adda.
- **CSE L'Atelier** con: I.C. statale "G.D. Romagnosi", Carate Brianza.
- **SFA UAI NOT e Mondo Superabile** con I.C. Gabrio Piola di Giussano e I.C. Don Rinaldo Beretta di Giussano (scuola elementare S. Filippo Neri di Birone); SFA UAI NOT con I.C. Cesano Maderno, e con Liceo Artistico Modigliani di Giussano (alternanza scuola lavoro: progetto calendario, pulizia muri imbrattati – progetto no tag).

Accoglienza di persone in stage presso i servizi Solaris

La Cooperativa Solaris accoglie studenti provenienti da scuole/enti di formazione/università che formano figure assistenziali, psico-pedagogiche, terapeutiche per periodi di **stage** di durata variabile da due settimane a diversi mesi (diversificati anche in base alla frequenza della presenza), prevedendo un tutor interno. Nel 2018 ci sono stati oltre 60 tirocinanti da diversi enti di formazione in tutti i servizi per disabili e nella comunità terapeutico-riabilitativa. In alcuni casi l'alternanza scuola lavoro ha riguardato persone con disabilità.

Fra gli enti inviati: I.P. Falck di Sesto S.G., Cinisello, Lissone; IIS Floriani di Vimercate; Ist. superiore Don Milani di Meda; Fondazione Clerici (CFP) di Besana B.za; Liceo Parini di Seregno; Lyceum formazione e aggiornamento di Milano; Università degli Studi di Bergamo; Università degli studi di Milano Bicocca; Università Statale di Milano; servizi sociali dei comuni.

Finanziamento progetti terzi

Attraverso le donazioni annuali Solaris redistribuisce una piccola parte della ricchezza prodotta da soci e dipendenti. Nel 2018 sono state deliberate erogazioni liberali per € 4.126,00; gli importi sono tutti inferiori a € 1.000,00 euro, ad eccezione di uno.

Fra i principali destinatari:

Premio Davolio – CS&L (unico contributo di € 1.000,00), Gruppo Familiari Corte Crivelli, Associazione Pizzaut, Ass. Eskenosen ONLUS, Lega del Filo d'Oro.

Altre donazioni sono state destinate a enti a sostegno di iniziative sociali e culturali."

7. ATTIVITÀ DI RETE

Altre Cooperative Sociali e Consorzi di Cooperative

Reti e collaborazioni attive con altre Cooperative e Consorzi di Cooperative

Lega delle cooperative e mutue – Legacoopsociali
(associazione di categoria) e Legacoop Lombardia
Cooperativa Solaris Lavoro & Ambiente *Soci*

Cooperativa Diapason
Centro per la famiglia Macherio e ATI per gestione di servizi

Cooperativa La Grande Casa
Centro per la famiglia - Macherio

Cooperativa sociale Il Brugo – Brugherio
ATI CDD Brugherio, assistenza scolastica e domiciliare

Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione – Sesto S.G.
CDD Cologno

Cooperativa Cogess
ATI per gestione servizi

Cooperativa Lo Sciame – Arcore
Acquisto servizi di pulizia e trasporti

Banca Etica *Soci*

Banca di Credito Cooperativo – Valle del Lambro
Soci correntisti

Consorzio CS&L – Cavenago Brianza
Gestione servizi in appalto

Coordinamento Enti Ausiliari Lombardia - Ceal

Distretto di Economia Solidale – Desbri
Adesione

MAG2 Cooperativa Finanziaria Solidale
Soci

8. FORNITORI

Si ricorre a **fornitori** per i servizi accessori di pulizia, pasti, trasporti, manutenzione edifici ed attrezzature. Si è ricorso a contratti con liberi professionisti per i servizi relativi a paghe, consulenze informatiche, formazione, servizi medico-infermieristici.





dimensione
economica
e analisi
del valore
aggiunto



solaris



DIMENSIONE ECONOMICA

Informazioni generali

Nel 2018 si registra una riduzione di capitale sociale di 1.750,00 euro, arrivando così a € 84.300,00.

La Cooperativa, nel perseguimento del proprio scopo sociale e svolgendo la propria attività, crea ricchezza sociale ed economica a favore dei propri portatori di interesse interni ed esterni.

Attraverso la riclassificazione dei dati contabili è stata calcolata la ricchezza economica o valore aggiunto e la relativa distribuzione fra gli stakeholder. Per valore aggiunto si intende il valore generato con il concorso dei fattori produttivi, ossia la differenza fra valore dei servizi finali forniti nell'anno solare e valore dei beni acquistati all'esterno. Il valore aggiunto coincide con l'ammontare dei salari e profitti lordi distribuiti fra soci lavoratori, dipendenti e collaboratori, Stato, fondi mutualistici, organizzazioni no profit e la Cooperativa stessa. La sua distribuzione è pertanto un indice monetario che misura la rilevanza dei diversi stakeholder per la Cooperativa. Di seguito in sintesi i dati 2018 e successivamente un'analisi rispetto agli anni precedenti.

Composizione del Valore aggiunto 2018

Valore Produzione del Periodo	10.696.752,00	100,00%
- Costi di produzione Gestione esterni Profit	-1.048.383,09	9,80%
- Costi di produzione Gestione interni No Profit	-553.645,50	5,18%
+ Elementi finanziari e straordinari di Reddito	+25.711,00	0,24%
- Ammortamenti e svalutazioni	-184.277,21	1,72%
+ Risorse da Progetti e Contributi	+132.085,32	1,23%
Ricchezza distribuibile	9.068.242,52	84,78%

Ricchezza distribuita 2018

	valore in Euro	% sul fatturato
Totale	9.068.242,52	100,00%
- Ai Soci	4.336.140,99	47,82%
- Ai Dipendenti	4.171.043,88	46,00%
- Alla Comunità	454.996,83	5,02%
- Ai Finanziatori	4.544,37	0,05%
- Agli Enti Pubblici	14.031,22	0,15%
- Al settore Non-Profit	35.630,00	0,39%
- Trattenuta in Coop.	51.855,23	0,57%

2017

2018

Valore Produzione del Periodo	10.068.909	100%	10.696.752,00	100%
da Enti Pubblici servizio disabili	1.533.397	15,23%	1.640.404	15,34%
da Consorzi per la gestione servizi disabili	5.050.177	50,16%	5.451.694	50,97%
da concessione Comuni	2.509.065	24,92%	2.581.233	24,13%
da ATS per la gestione comunità terapeutica	388.982	3,86%	458.144	4,28%
da clienti privati	232.031	2,30%	253.168	2,37%
Ricavi prog.lg.com.terap.	6.277	0,06%	6.654	0,06%
Ricavi da attività Accessorie Enti Pubblici	215.267	2,14%	211.612	1,98%
Ricavi da attività Accessorie Consociata	12.480	0,12%	12.330	0,12%
Ricavi da attività Accessorie enti No-Profit	30.396	0,30%	24.647	0,23%
Ricavi da attività Accessorie privati	90.887	0,90%	56.866	0,53%
Costi produzione/gestione esterni da profit	1.089.911	10,82%	1.048.383,09	9,80%
Per acquisti da fornitori	169.401	15,54%	179.705,00	17,14%
Per servizi amministrativi-commerciali	671.598	61,62%	596.831,59	56,93%
Per servizi mensa	241.105	22,12%	261.931,00	24,98%
Costi godimento beni terzi	7.807	0,72%	9.915,50	0,95%
Costi produzione/gestione interni non profit	474.358	4,71%	553.645,50	5,18%
Per acquisti da fornitori	0	0,00%	0,0	0,00%
Per servizi amministrativi e commerciali	309.962	65,34%	392.866,00	70,96%
Per servizi mensa	34.208	7,21%	21.998,00	3,97%
Costi godimento beni terzi	130.188	27,45%	138.781,50	25,07%
Val. Agg. Gest. Caratteristica	8.504.640	84,46%	9.094.723,41	85,02%
Elementi finanz. e str. di reddito	30.601	0,30%	25.711,00	0,24%
Recuperi / Rimborsi	16.625	54,33%	13.734,00	53,42%
Interessi attivi	5.034	16,45%	2.747,00	10,68%
Sopravv. attive e plusvalenze	8.942	29,22%	9.230,00	35,90%
Val. Agg. Globale Lordo	8.535.241	84,77%	9.120.434,41	85,26%
Ammortamenti e svalutazioni	167.404	1,66%	184.277,21	1,72%
Sopravv. Passive e Minusvalenze	18.222	10,88%	22.541,21	12,23%
Ammortamenti	149.182	89,12%	161.736,00	87,77%
Val. Agg. Globale Netto (VAGN) Ricchezza Distribuibile	8.367.837	83,11%	8.936.157	83,54%
Risorse da Contributi	97.370	0,97%	132.085,32	1,23%
Contributo 5x mille	7.382	7,58%	7.117,80	5,39%
Contributi straord. da Enti Pubblici	15.835	16,26%	15.630,52	11,83%
Contributi straord. da privati	74.153	76,16%	109.337,00	82,78%
RICCHEZZA DISTRIBUIBILE	8.465.208	84,07%	9.068.242,52	84,78%

Il **valore della produzione** riscontra un aumento rispetto al 2017. Nel corso dell'anno la società ha proseguito la sua attività di gestione di servizi socio-sanitari e socio-assistenziali per persone disabili e tossicodipendenti. E' proseguita anche la partecipazione a progetti sperimentali nel campo dell'inclusione sociale di persone fragili.

Dal dicembre 2018 è divenuta operativa la nuova sede di Giussano per l'effettuazione di iniziative residenziali rivolte a persone disabili nell'ambito del cosiddetto "Dopo i noi". Queste attività trovano sede in un immobile confiscato alla criminalità organizzata e restituito alla comunità perché possa produrre valore sociale ed economico sulla base di principi di legalità.

Rispetto all'anno precedente si registra una riduzione di circa un punto percentuale dei **costi di produzione/gestione** esterni da profit e un aumento di quasi mezzo

punto dei costi di beni e servizi acquistati dal no profit: l'incidenza dei costi di personale sul valore della produzione si è ridotta di oltre quattro punti percentuali, considerati soci e dipendenti.

La variazione in diminuzione degli **elementi finanziari** rispetto al 2017 è determinata dalla riduzione nelle voci recuperi e interessi attivi, nonostante un lieve aumento delle sopravvenienze attive.

Si rileva un incremento alle voci **ammortamenti e svalutazioni**.

Aumentano le risorse provenienti da contributi a fondo perduto, grazie ai contributi straordinari da privati (in aumento del 47% rispetto all'anno precedente), nonostante una leggera contrazione dei contributi 5xmille e dei contributi da enti pubblici.

La quota di **ricchezza distribuita** rispetto al valore della

Composizione del valore aggiunto

	Euro			Percentuale		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Valore Produzione del Periodo	9.735.522,00	10.068.909,00	10.696.752,00	100,00%	100,00%	100%
Costi produzione/gestione esterni profit	949.307,57	1.089.911,28	1.048.383,09	9,75%	10,82%	10%
Costi produzione/gestione interni Non Profit	462.287,00	474.357,72	553.645,50	4,75%	4,71%	5,18%
Elementi finanziari e straordinari di reddito	22.152,00	30.601,47	25.711,00	0,23%	0,30%	0,24%
Ammortamenti e svalutazioni	157.959,00	167.404,06	184.277,21	1,62%	1,66%	1,72%
Risorse da Progetti e Contributi	75.946,00	97.370,33	132.085,32	0,78%	0,97%	1,23%
TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA	8.305.998,43	8.465.207,74	9.068.242,52	84,89%	84,07%	84,78%

produzione è aumentata in valore assoluto e in percentuale. L'incidenza della ricchezza distribuita ai soci sul valore della produzione si è ridotta in valore assoluto e in percentuale. Non è previsto ristorno ai soci: l'utile è destinato a riserva legale, riserva indivisibile 904/77 e a Fondo mutualistico.

Gli interessi sul prestito soci sono in lieve aumento rispetto all'anno precedente, restando il tasso di interesse lordo al 2,5%.

La ricchezza distribuita ai dipendenti aumenta in valore assoluto ed in percentuale, mentre quella distribuita ai soci si riduce.

Oltre il 93% della ricchezza prodotta è distribuita fra soci lavoratori e dipendenti. A ciò va aggiunto che la ricchezza distribuita alla comunità si riferisce per lo più a prestazioni lavorative: ciò porta la remunerazione com-

piessiva del lavoro al 98,8% della ricchezza prodotta. Tali dati sono in linea con la realizzazione dello scopo sociale. Grazie anche al prestito soci risulta praticamente nullo il ricorso al credito finanziario.

Il valore della produzione si è incrementato rispetto al triennio precedente. I costi di produzione/gestione esterni profit hanno subito un incremento rispetto al 2016, mentre rispetto all'anno precedente si rileva un decremento in valore assoluto e in percentuale rispetto al valore della produzione.

La ricchezza distribuita ai soci si è ridotta in termini percentuali ed in valore assoluto nel triennio. La ricchezza distribuita ai lavoratori aumenta, ciò in relazione all'andamento del fatturato.

Distribuzione della ricchezza 2017

	Euro			Percentuale		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ricchezza distribuita ai Soci	4.579.561,70	4.536.939,05	4.336.140,99	55,14%	52,46%	47,82%
Ricchezza distribuita a dipendenti	3.189.549,00	3.618.666,89	4.171.043,88	38,40%	41,84%	46,00%
Ricchezza distribuita alla comunità	476.449,00	434.337,17	454.996,83	5,74%	5,02%	5,02%
Ricchezza distribuita a Finanziatori	3.295,87	3.507,09	4.544,37	0,04%	0,04%	0,05%
Ricchezza distribuita a Enti Pubblici	14.492,86	15.261,40	14.031,22	0,17%	0,18%	0,15%
Ricchezza distribuita al No-profit	42.650,00	39.859,00	35.630,00	0,51%	0,46%	0,39%
Ricchezza trattenuta in Cooperativa	0,00	0,00	51.855,23	0,00%	0,00%	0,57%
TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA	8.305.998,43	8.648.569,60	9.068.242,52	100%	100%	100%





Utenti

Impegni verso gli utenti dei servizi

Solaris opera in favore di persone in situazione di disagio, ricercando la loro integrazione sociale, valorizzando e sviluppando i livelli di autonomia posseduti.

Nei suoi servizi per persone disabili Solaris vuole rispettare le esigenze e le caratteristiche personali degli utenti, preoccupandosi del loro benessere. Solaris lavora mediante progetti educativi individualizzati, attribuendo le necessarie responsabilità al proprio personale. Per quanto è nel suo potere, la cooperativa si impegna ad operare in sedi adeguate ed a sollecitare le Amministrazioni Locali perché mettano a disposizione adeguate risorse.

Solaris incoraggia il lavoro in rete con tutte le forze che possono favorire l'integrazione sociale delle persone disabili.

Nelle équipes dedicate alla progettazione e alla verifica del lavoro, Solaris offre sostegno specialistico agli operatori.

Nel lavoro in favore di persone con problemi di tossicodipendenza la cooperativa si impegna ad operare senza metodi coercitivi sulla base di regole condivise con gli ospiti.

I progetti educativi sono individuali e stabiliti con il consenso degli utenti. Ciò ha lo scopo di responsabilizzare ciascuno nella gestione della cura personale, del tempo, degli spazi, del denaro, delle relazioni personali e familiari.

Si mira a realizzare con i servizi pubblici e privati e con agenzie formative e del mercato del lavoro il reinserimento sociale, che viene sostenuto anche dopo il trattamento strettamente terapeutico.

Solaris fornisce periodicamente alle famiglie degli utenti le informazioni sull'organizzazione, le risorse e le scelte dei propri servizi. Si impegna inoltre a promuovere forme di auto-aiuto e ad indirizzare, e se possibile accompagnare, i famigliari e gli utenti agli altri servizi che possano servire loro.

Clienti

Impegni verso i clienti

Solaris mantiene con gli Enti con i quali lavora rapporti di collaborazione corretti e trasparenti. In particolare impiega strumenti per rilevare e rendere visibile ai suoi committenti la qualità di processi e

risultati dei servizi che eroga. Crede infatti che Enti e Comunità Locali debbano sapere come vengono impiegate le loro risorse, per poter prendere decisioni amministrative e politiche non solo in base ad indicatori quantitativi (quanto costa un servizio) ma anche qualitativi (quanto vale un servizio).

Comunità Locali, Società, Ambiente

Impegni verso le Comunità Locali, la Società e l'Ambiente

Solaris promuove la collaborazione in rete con le Amministrazioni Locali e gli altri soggetti interessati alla rilevazione dei bisogni ed al miglioramento dell'ambiente sociale in cui opera. Aderisce a consorzi ed organizzazioni di terzo settore sulla base del rispetto delle differenze e dell'integrazione delle energie di tutti i partecipanti. Si impegna ad operare scelte ecologicamente compatibili. Incoraggia, organizza e sostiene il volontariato per arricchire le possibilità di integrazione sociale dei soggetti svantaggiati con i quali lavora. Diffonde materiali informativi sulle sue attività ed organizza iniziative pubbliche di sensibilizzazione, formazione, confronto.

Si impegna a raccogliere e destinare annualmente – in modo del tutto trasparente – risorse economiche a specifici progetti di solidarietà.

Non tutto ciò
che può essere contato
conta
e non tutto ciò che conta
può essere contato.

Albert Einstein



puoi donarci il tuo 5x1000

indicando sulla dichiarazione dei redditi il seguente codice fiscale

07336140152



Cooperativa sociale Solaris

Società Lavoro & Riabilitazione sociale Onlus - Triuggio

via dell'Acqua 9/11 - 20844 Triuggio (MB)
telefono 0362 997752 - fax 0362 997763

info@coopsolaris.it
info@pec.coopsolaris.it

Codice Fiscale 07336140152 - Partita IVA 00855620969
Capitale versato € 86.050,00

Albo Nazionale Cooperative n. A157098
Registro Imprese di Monza - Brianza - Lodi n. 1157980



Lavora con noi
cv@coopsolaris.it

Seguici su
www.coopsolaris.it
solaris cooperativa sociale onlus

