

NOTA METODOLOGICA.....	3
MAPPA DELL'ORGANIZZAZIONE.....	5
RENDICONTO: I SOCI	15
RENDICONTO: I LAVORATORI	21
RENDICONTO: GLI UTENTI	31
RENDICONTO: LA COMUNITÀ LOCALE	45
LIVELLO DI SODDISFAZIONE.....	57
VALORE AGGIUNTO	67
COOPERATIVA: IMPRESA SOCIALE	75

“

f i n i t o g d i o s t a m p a r e
g i u g n o 2 0 1 3 e

”

NOTA METODOLOGICA

L'ottava edizione del bilancio sociale della Cooperativa Solaris si dedica alla rendicontazione delle attività svolte, fornendo i dati necessari per una lettura dell'andamento della Cooperativa nel corso dell'anno 2012. Il documento inoltre contiene un'anticipazione allegata, con riflessioni e valutazioni sul significato di impresa sociale nel nostro panorama produttivo locale e nazionale e quindi del ruolo di sussidiarietà della cooperazione nella costruzione del welfare nazionale, all'interno dell'indispensabile azione del terzo settore nello sviluppo e mantenimento del sistema dei servizi per la fragilità, in profonda integrazione con l'azione e la programmazione dell'ente locale

Nel mese di maggio 2012 abbiamo rinnovato il Consiglio di Amministrazione; il nuovo gruppo dirigente, composto da vecchi e nuovi consiglieri, ha avviato l'attività eleggendo la **presidente Maria Antonia Molteni**, dopo dodici anni di reggenza di Paolo Camesasca. La scelta di separare le cariche di presidente e direttore generale è stata preparata e ritenuta una svolta importante per costruire l'impresa sociale del futuro

Lo schema di rendicontazione sociale è quello collaudato nel corso di questi anni

La raccolta dei dati è stata curata dagli uffici della Cooperativa; **rielaborazione e redazione dei testi sono responsabilità del presidente, dei dirigenti amministrativi e tecnici**

Il documento è stato approvato nell'assemblea dei soci tenuta a maggio 2013, contestualmente all'approvazione del bilancio dell'impresa

Buona lettura

MAPPA DELL'ORGANIZZAZIONE

S o l a r i s

È una società cooperativa sociale alla quale si applicano le disposizioni del codice civile e delle leggi speciali sulle cooperative, nonché le disposizioni in materia di società per azioni in quanto compatibili con la disciplina cooperativistica. Opera nel campo dei **servizi per persone disabili o con problemi di dipendenza**. I servizi insistono tutti nel territorio dell'ASL di Monza, dell'ASL Milano 2 e dell'ASL Città di Milano

La Cooperativa sociale Solaris ha sede a **Triuggio in via dell'acqua 9**, in provincia di Monza e Brianza, nel territorio del Parco Alta Valle del Lambro

Le **ATTIVITÀ**

vengono svolte sia nelle sedi in gestione alla Cooperativa Solaris, sia in quelle ricadenti sotto la responsabilità di altri enti

Le **sedi secondarie** di Solaris sono:

- **CDD MACHERIO** / Via Veneto 3, Macherio
- **CDD VILLA RAVERIO** / Via Mandioni 1, Besana Brianza
- **CDD VERANO BRIANZA** / Via Donatori di sangue, Verano Brianza
- **L'ATELIER CARATE BRIANZA** / Via Felice Rossi 4, Carate Brianza
- **CAD G. BORIOLO e CAD LAGHETTO c/o VILLA LUISA** / Via Rosnigo 10, Besana Brianza

Nel 2012 sono stati acquisiti **nuovi servizi di assistenza scolastica, domiciliare e CSE piccoli** con due appalti, in particolare per i comuni di:

- **Albiate**, con la gestione diretta dell'assistenza scolastica rivolta a minori disabili, attività di pre e post scuola, di accompagnamento per servizi di trasporto scolastico e di assistenza domiciliare per anziani e disabili

- **Monza**, in questo caso in ATI con le Cooperative sociali Diapason e Cogess in cui Solaris è mandante. Nello specifico, per questo appalto ci occupiamo dell'assistenza scolastica nei nidi comunali e della gestione del CSE piccoli di Villasanta
- Nel mese di agosto ci siamo accreditati presso l'ambito di **Carate Brianza** per l'assistenza scolastica rivolta alla disabilità sensoriale
- Sempre in ambito scolastico, abbiamo avuto una serie di incarichi dalla **provincia di Monza e Brianza** per la realizzazione di interventi di assistenza nelle scuole superiori

Nel corso dell'anno ci siamo accreditati presso la ASL di Monza per un servizio di psicoterapia a domanda individuale con sede presso il CPF di **Macherio** e la CAD di **Besana Brianza**

SERVIZI A GESTIONE COMPLETA

- **TRIUGGIO** / Sede legale e amministrativa, sala congressi, comunità terapeutica per persone tossicodipendenti
- **GIUSSANO** / Servizio diurno per persone disabili
- **CARATE BRIANZA** / CSE Atelier
- **BESANA BRIANZA** / CDD Villa Raverio, assistenza scolastica per alunni disabili, CAD disabili
- **VERANO BRIANZA** / CDD, CSE progetto Esperia
- **MACHERIO** / CDD, servizio di psicoterapia per persone disabili
- **USMATE** / CDD

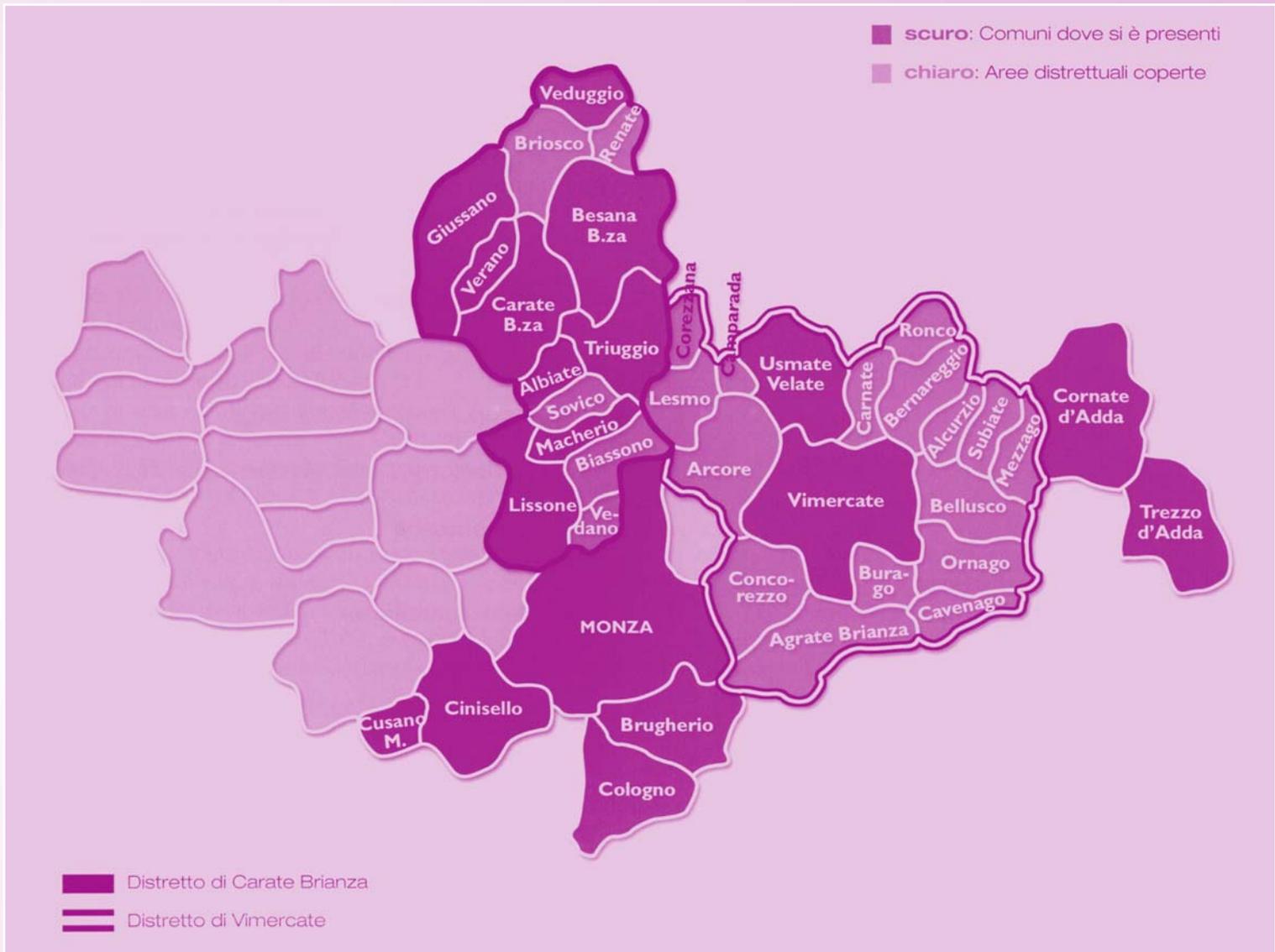
- **BRUGHERIO** / CDD, assistenza scolastica per alunni disabili in ATI con la Cooperativa Il Brugo
- **VIMERCATE** / CSE piccoli
- **DISTRETTO DI CARATE** / Assistenza domiciliare di sollievo per persone disabili, assistenza scolastica per alunni disabili, disabilità sensoriale, servizio tempo libero per persone disabili
- **ALBIATE** / Assistenza scolastica per alunni disabili, assistenza domiciliare per anziani, servizi scolastici
- **DISTRETTO DI VIMERCATE** / Assistenza domiciliare di sollievo per persone disabili

SERVIZI CHE SI CONCORRE A GESTIRE

- **MONZA** / Programma di AGGANCIAMENTO PRECOCE (prevenzione selettiva delle dipendenze)
 - **LISSONE** / CDD
 - **TREZZO SULL'ADDA** / CDD
 - **CORNATE D'ADDA** / CDD
 - **VIMERCATE** / CDD
 - **CUSANO MILANINO** / CDD
 - **CINISELLO BALSAMO** / CDD
- **MONZA** / CSE PICCOLI E ASSISTENZA SCOLASTICA (nidi)

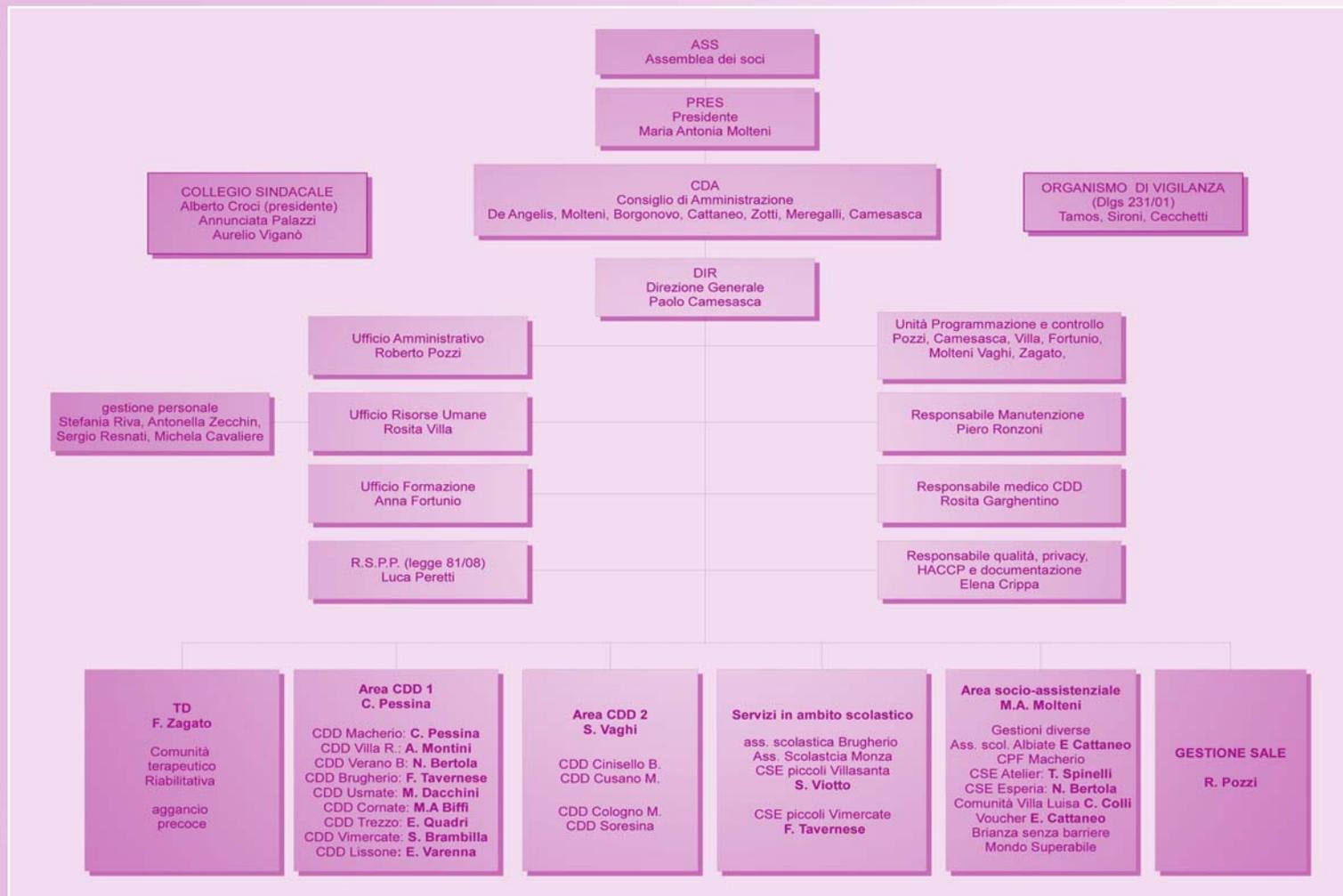
SERVIZI PER I QUALI SI GARANTISCE IL SUPPORTO SPECIALISTICO

- **COLOGNO MONZESE** / CDD
- **SORESINA (CR)** / CDD Fuori Territorio



ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA SOLARIS

Per l'anno 2012 l'organigramma della Cooperativa è variato



ORGANI PREVISTI DALLO STATUTO SOCIALE DELLA COOPERATIVA

Assemblea dei soci

È composta da tutti i soci, persone fisiche e giuridiche e ha tutti i poteri; i principali dei quali sono: approvazione del bilancio consuntivo, nomina delle cariche sociali previste dallo Statuto, approvazione dei regolamenti previsti dallo Statuto

Consiglio di Amministrazione

È composto da tre a undici membri (attualmente ne sono nominati sette), viene eletto dall'assemblea dei soci ogni tre anni, tra le funzioni attribuite le principali sono: approvazione del piano strategico annuale e pluriennale, approvazione e verifica periodica dei budget annuali e pluriennali, redazione dei bilanci consuntivi e preventivi, conferimento di deleghe e mandati specifici, deliberazioni relative al personale della società (assunzione, dimissione, retribuzione, incarichi), deliberazione circa l'ammissione, il recesso, la decadenza e l'esclusione di soci, deliberazione dell'adesione oppure dell'uscita da altri organismi, enti o società

Presidente

Viene eletto dal Consiglio di Amministrazione, ha la rappresentanza legale della Cooperativa e ha poteri di firma nei limiti concessi dallo Statuto e dalla delega del C.d.A.; convoca il Consiglio di Amministrazione e ne dirige i lavori, cura tutti gli aspetti della comunicazione sociale interna ed esterna

FUNZIONI AZIENDALI NOMINATE DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Direzione generale

Attua le linee di indirizzo di politica aziendale definite dal Consiglio di Amministrazione e risponde al C.d.A. dell'attuazione dei programmi aziendali deliberati; dirige l'attività degli uffici e delle unità operative previste dall'organigramma aziendale, verificandone l'efficienza e l'efficacia;

supervisiona e verifica il rispetto delle normative generali e specifiche concernenti la gestione dei servizi e l'ordinato svolgimento delle funzioni aziendali; distribuisce i compiti tra uffici e servizi

Direttore amministrativo

Gestisce la contabilità e il bilancio ed è responsabile della fatturazione, nonché della gestione della tesoreria, dei pagamenti e degli incassi; è responsabile della gestione contabile, gestisce la cassa e il rapporto con gli istituti di credito e il prestito sociale

Gestione del personale

Comunica dati di inizio, di cessazione oppure di variazione dell'attività lavorativa agli enti preposti (Collocamento INAIL, INPS), prepara i contratti di assunzione del personale dipendente e collaboratore, rileva le presenze del personale, gestisce le sostituzioni del personale assente, gestisce le attività di protocollo, segreteria, archivio e centralino

Responsabile della formazione

Programma, realizza e verifica tutti gli interventi di formazione, raccoglie il fabbisogno formativo delle varie équipe

Responsabile del servizio di prevenzione e di protezione

Presiede a tutti gli adempimenti derivanti dalla normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro in collaborazione con la direzione generale, il rappresentante dei lavoratori e i quadri aziendali

Responsabile di qualità, privacy e del centro di documentazione

È diretto responsabile di tutte le attività attinenti alla qualità e quindi del Sistema Qualità di Solaris, cura l'implementazione e l'applicazione delle norme sulla privacy, è responsabile della gestione del centro di documentazione interno alla Cooperativa

Responsabile della manutenzione

È il referente per tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria delle sedi di proprietà della Cooperativa oppure a essa affidate

Responsabile medico CDD

Sovrintende a tutti gli aspetti che hanno rilievo sanitario presenti nei vari CDD

Ufficio di programmazione e di controllo

Raccoglie indicazioni e programmi utili a definire il budget di esercizio, effettua periodicamente la verifica e il monitoraggio dell'andamento aziendale rispetto ai programmi e agli obiettivi, sia di tipo economico che di tipo qualitativo stabiliti

Ufficio risorse umane

È il referente per la selezione, l'inserimento al ruolo e la gestione delle persone che operano in Cooperativa

Responsabile di area aziendale

È il referente della Cooperativa per l'ente committente, supporta i coordinatori nella loro attività, predispone progetti tecnici per la gestione dei servizi (per esempio, la partecipazione a gare d'appalto), propone gli obiettivi di area e ne verifica il raggiungimento

MODELLO ORGANIZZATIVO DLGS. 231/2001

Nel corso del 2012 è proseguita l'attività dell'**Organismo di Vigilanza** che si è riunito per **3 volte** esaminando aspetti legali connessi all'attività della Cooperativa

Nello specifico, si è trattato dell'adeguatezza dei **sistemi di prevenzione e di sicurezza** e dell'assenza di sinistri rilevanti, della formazione dei preposti e dell'affissione sulle bacheche nelle sedi operative del protocollo di dlgs. 231

Quindi la definizione di un protocollo per la gestione della cassa e la definizione di un fondo economico per l'Organismo di Vigilanza utilizzabile in caso di emergenza

Infine si è evidenziata la **necessità di rivedere il codice etico** nel prossimo anno e la formazione dei coordinatori sulla materia

Nel corso dell'anno all'Organismo di Vigilanza non è pervenuta alcuna **segnalazione di disfunzione**

RENDICONTO: **I SOCI**

EVOLUZIONE DELLA BASE SOCIALE E DEL CAPITALE SOCIALE

Nel periodo tra l'anno 2009 e l'anno 2012 il **numero dei soci è aumentato** del **9,04%**, rallentando la crescita registrata negli anni 2008/09 ma portando il numero degli associati a **206**.

Da evidenziare che nel corso del 2012 le richieste si sono limitate a **4 lavoratori**, fatto probabilmente dettato dall'incertezza legata alle scadenze degli appalti più cospicui

L'aumento è sempre legato ai soci lavoratori, rimane quindi la **propensione dei dipendenti ad associarsi** dopo alcuni anni di impegno in Cooperativa.

La componente dei soci lavoratori si attesta all'**81%** del totale dei soci.

Fanno parte della compagine sociale alcuni **soci volontari (10)** che costituiscono però una minoranza esigua che non sostituisce i lavoratori.

Vi è una sola persona giuridica: la **cooperativa sociale di tipo B Solaris Lavoro & Ambiente**, nata per gemmazione da Solaris nel 1993

La base sociale è rimasta stabile, infatti l'**età media è aumentata** passando da 42,5 a **43,3 anni**. L'aumento è inferiore a 1: sono entrati infatti soci giovani

Il **rapporto numerico tra soci uomini e donne** è stabilmente in favore di queste ultime che costituiscono il **75%** del totale dei soci

Il **capitale sociale** è aumentato, passando da 48.150 nel 2010 a **82.400 euro nel 2012**, sia per l'ingresso di nuovi soci che grazie alla sottoscrizione da parte di **7 aderenti** dell'aumento di capitale sociale finanziato dal Fondo Europeo Jeremie che ha consentito di capitalizzare **4.000 euro** a fronte di un versamento di 2.000 euro in cinque anni

Si è rivelata un'iniziativa utile per Solaris che ha aumentato il suo capitale sociale di **28.000 euro** e vantaggiosa per i soci che in un quinquennio vedranno raddoppiata la loro quota capitale.

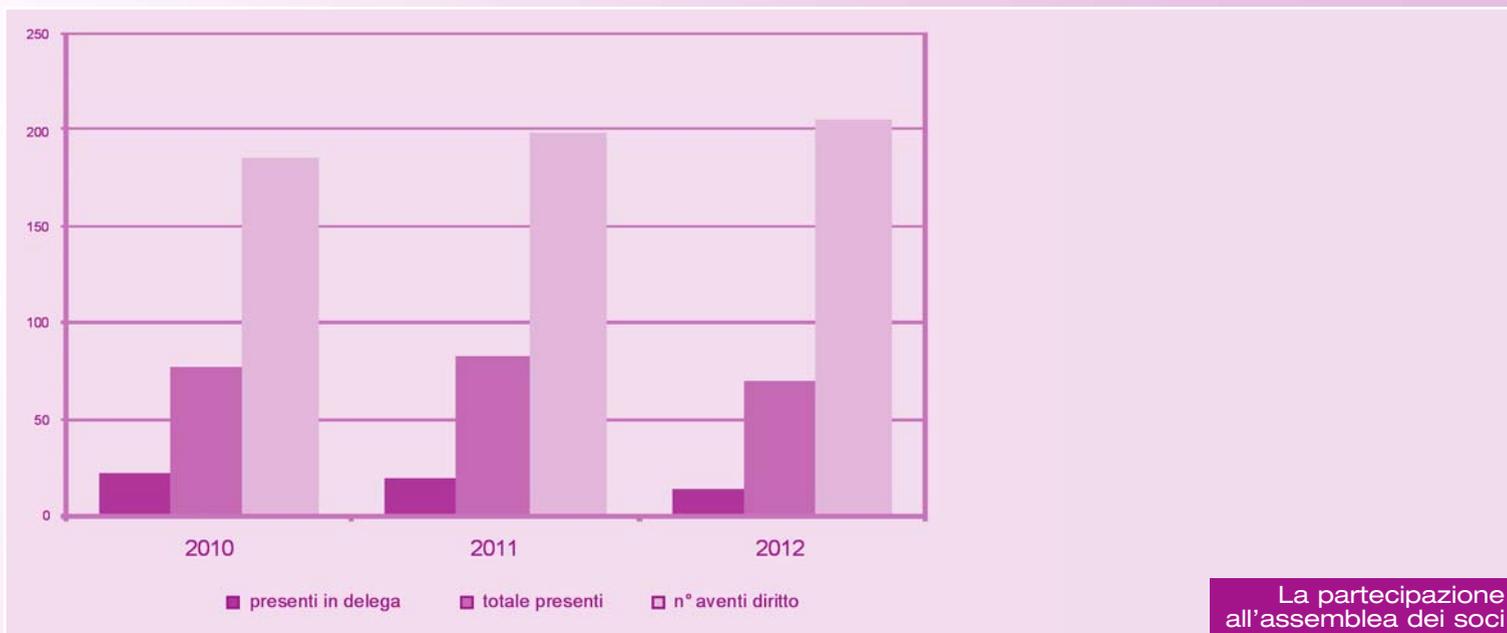
Il **capitale minimo** sottoscritto da ogni socio è pari a **2 quote da 50 euro** ciascuna

LA PARTECIPAZIONE ALLE DECISIONI

Nel corso del 2012 si sono tenute **due assemblee**: la prima in maggio, dedicata all'**approvazione del bilancio**; la seconda in dicembre, finalizzata all'**approfondimento sul ruolo del terzo settore** nella costruzione del sistema di welfare in tempo di crisi e sulle azioni che Solaris può mettere in campo per affrontarla attraverso un piano strategico di sviluppo nei prossimi 3 anni (2013/2015)

La **media di presenze** si è ridotta rispetto al 2011, passando dal 41% al **34%**.

La media registrata è **inferiore alla metà degli aventi diritto**



Il **Consiglio di Amministrazione** si è riunito 13 volte, affrontando i temi previsti dallo Statuto, registrando una presenza migliore rispetto al 2011, pari al massimo in quanto i consiglieri sono stati sempre presenti

LA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

Il nuovo Consiglio di Amministrazione, insediatosi a maggio, ha individuato nel vicepresidente la persona che si occuperà di ridefinire e sviluppare, in raccordo con il presidente, la **comunicazione interna alla Cooperativa e quella rivolta all'esterno** attraverso la valorizzazione di format standard riconoscibili e la presentazione dei numerosi servizi e delle attività Solaris in differenti modalità

Dal 2007 viene pubblicato in **1.500** copie circa “**News**”, notiziario semestrale in 8/10 pagine di grande formato, distribuito anche al personale ma pensato per i familiari degli utenti e l'intera cittadinanza.

Dal 2009 “News” è realizzato **in collaborazione con la Cooperativa sociale Solaris Lavoro e Ambiente** e tratta di fatti ed eventi che caratterizzano la vita delle due Cooperative

Un sintetico **foglio informativo** mensile viene distribuito in forma cartacea insieme alla busta paga (circa **290** copie) e in forma di newsletter (**80**).

Vi collaborano stabilmente due persone che coordinano o realizzano la stesura degli articoli.

Lo strumento **registra un alto gradimento** da parte dei lavoratori (**voto 8,2**)

Il sito della Cooperativa (**www.coopsolaris.it**), che raccoglie le informazioni sulle attività di Solaris, è stato interamente rifatto negli ultimi mesi del 2011 ed è online dal mese di marzo 2012, ancora con informazioni da integrare sui servizi. Il suo rifacimento ha visto nel corso dell'anno un **costante aggiornamento**; in fase di completamento sono infatti l'inserimento delle foto relative ai servizi ma anche la realizzazione di brochure e pieghevoli per ogni singolo servizio. Infine verrà creata un'area riservata online per soci e lavoratori con la modulistica e i documenti interni

Le **edizioni del bilancio sociale** relative al periodo 2005/2011 sono state diffuse in più di **700** copie per ciascuna annualità, disponibili anche in pdf sul sito della Cooperativa

Il **centro di documentazione** raccoglie libri, riviste e materiali didattici sui settori di attività in cui Solaris opera. La richiesta da parte degli operatori di acquistare testi, materiali per l'auto-formazione

oppure ausili didattici ed educativi risulta in costante aumento.

La spesa per il 2012 è stata di circa **3.000 euro** per l'abbonamento a riviste e l'acquisto di volumi

Sia la **presidenza** che l'**ufficio amministrativo** sono accessibili ai soci e ai dipendenti senza nessun vincolo di giorni e di orari prefissati

IL PRESTITO SOCIALE

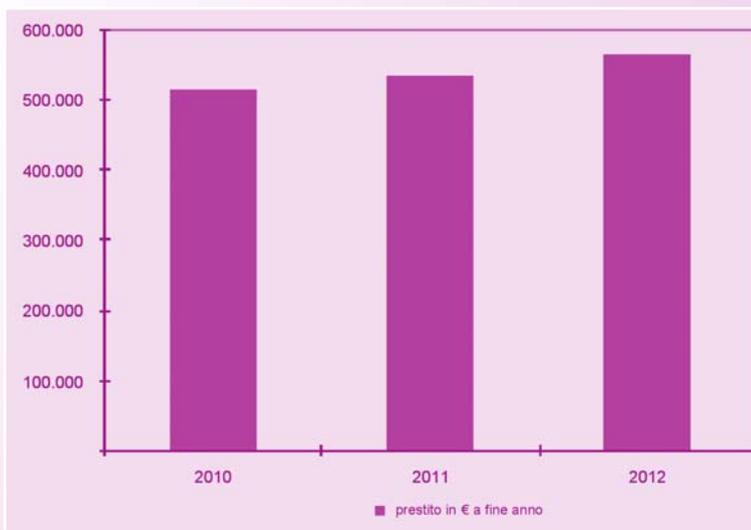
Il **prestito sociale** consente alla Cooperativa di ridurre il ricorso al credito bancario.

Nel corso del 2012 è rimasto invariato il numero dei **soci prestatori (34)**.

Anche l'ammontare del prestito è rimasto stabile, crescendo leggermente.

Il **tasso di interesse** sul prestito sociale è pari al **5,50%**.

Si tratta evidentemente di una **remunerazione ben superiore** a quella che viene riconosciuta al risparmio dal normale mercato creditizio



Prestito sociale
e soci prestatori

BENEFIT A SOCI LAVORATORI

Rispetto agli altri lavoratori, i **soci lavoratori di Solaris godono dei seguenti benefici:**

- **RISTORNO:** possibilità che all'approvazione del bilancio una quota degli utili venga redistribuita ai soci
 - **FERIE:** tutti i soci hanno diritto a 1 giorno aggiuntivo di ferie all'anno, per un totale di 23 giorni
 - **FESTIVITÀ:** nel caso in cui le festività cadano di sabato o domenica, viene corrisposta ai soci una maggiorazione dello stipendio pari a 1/26 della retribuzione mensile
- **DIRITTO ALLO STUDIO:** i permessi retribuiti relativi all'esercizio del diritto allo studio sono utilizzabili annualmente fino a un massimo dell'8% anziché del 2% della forza lavoro
- **VISITE MEDICHE:** i soci usufruiscono di 16 ore annue retribuite per visite e accertamenti sanitari

RENDICONTO: **I LAVORATORI**

EVOLUZIONE DELLA FORZA LAVORO SOLARIS NEL TRIENNIO 2010/2012

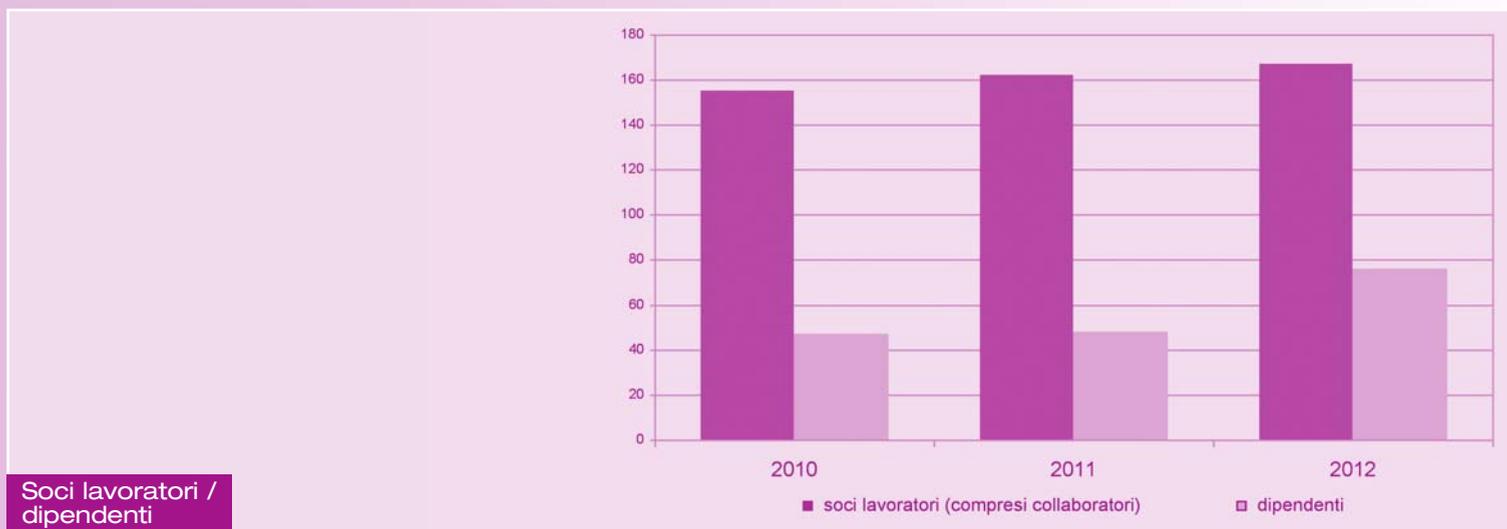
Il numero dei lavoratori è riferito al 31 dicembre di ogni anno. Tra il 2011 e il 2012 questo numero è **umentato grazie alle nuove attività e allo sviluppo dei servizi esistenti.**

Nel grafico non compaiono le collaborazioni brevi concluse prima della fine dell'anno. Si è trattato nel 2012 di **25 collaborazioni** della durata massima di 30 giorni (per sostituzioni di personale assente) e di **17 contratti a progetto** attivati per specifiche iniziative, concluse anch'esse entro il 31 dicembre.

Le collaborazioni assorbono il **7,4%** del totale delle retribuzioni erogate nel corso dell'anno.

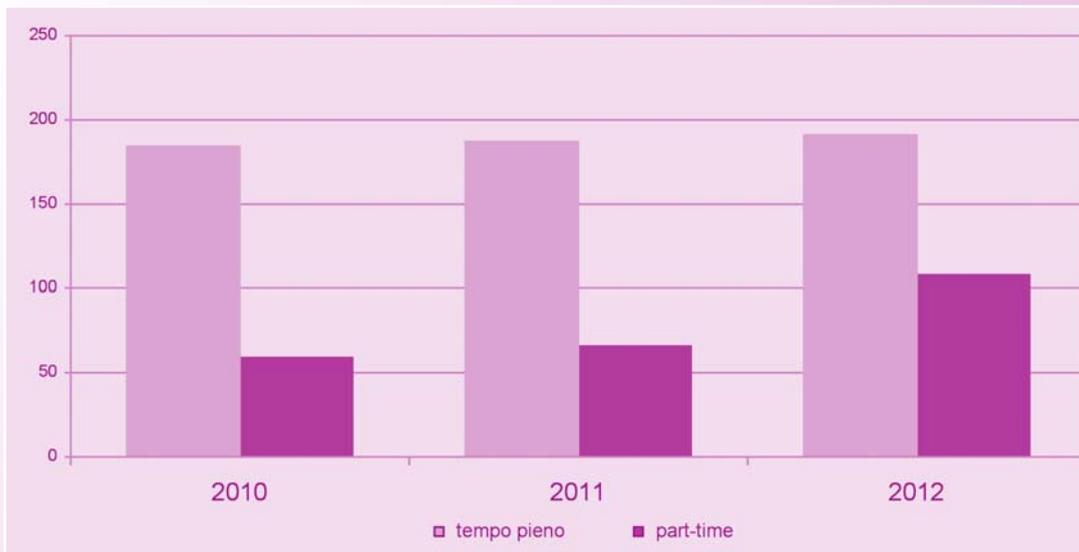
Nel grafico non compaiono neppure alcuni **soci lavoratori (6 nel 2012)** che per loro scelta hanno rapporti di lavoro part-time regolati da **contratti di collaborazione**; si tratta di figure apicali dell'organizzazione (amministratori o professionisti)

Il numero totale di **lavoratori soci o non soci assunti è regolarmente aumentato** nel triennio (da 266 nel 2010 a **309** nel 2012). Il numero dei soci lavoratori è aumentato, passando da 155 a **167**. La percentuale dei soci lavoratori sul totale dei lavoratori è del **54,04%**





Lavoratori a tempo indeterminato / determinato



Lavoratori part-time / tempo pieno

Il numero di lavoratori **a tempo determinato è aumentato**. Il ricorso al tempo determinato è cresciuto leggermente passando da 50 a **59 unità** a fine anno, dipendente dalle richieste della committenza, come anche dal numero delle maternità che intercorrono durante l'anno

I rapporti di lavoro a tempo pieno aumentano, ma più significativamente quelli a **part-time** hanno avuto un forte **incremento per le nuove attività** in cui abbiamo riassorbito il personale già operante sui servizi e per gran parte a regime part time

L'organico dei servizi è composto da lavoratrici che rappresentano l'**80% della forza lavoro complessiva**, così anche la percentuale viene mantenuta per l'incremento del personale

Vi è **parità di accesso tra uomini e donne** in tutte le tipologie e in tutti i livelli contrattuali; la proporzione tra i sessi non cambia nei diversi ruoli

Nel 2012 sono state sostituite **29 lavoratrici in maternità**. Il periodo di congedo medio è stato pari a **5 mesi**; a partire dalla certificazione della gravidanza viene riconosciuta la maternità anticipata per prevenire i rischi legati al lavoro svolto in Cooperativa

SELEZIONE DEL PERSONALE

Quest'anno sono pervenuti in Solaris **1.900 curricula** di vari profili professionali di area sociale

Dopo una prima selezione sulla carta, sono stati effettuati **88 colloqui** di selezione che hanno portato a **41 inserimenti** in servizio

I colloqui di selezione sono di norma condotti dalla **responsabile delle risorse umane**, coadiuvata alla bisogna dai dirigenti delle aree interessate

PROFESSIONISTI E ALTRI FORNITORI ESTERNI DI PRESTAZIONI LAVORO

I **servizi dei professionisti** vengono acquistati all'esterno a tariffe di mercato.

Le tariffe dei professionisti che svolgono in modo continuativo attività di lavoro per la Cooperativa vengono calcolate a partire dal costo del lavoro di un dipendente che svolga la medesima funzione

Alcuni servizi tipici dell'attività di Solaris vengono acquistati da altre cooperative: **prestazioni di lavoro di psicomotricista, fisioterapista, musicoterapista, arteterapeuti.**

Si tratta di figure professionali poco reperibili sul mercato e alle quali non si potrebbe offrire una quantità di lavoro tale da legarle stabilmente alla nostra Cooperativa

Nel corso del 2012, a seguito dell'esito di una ricerca sui CDD e i parametri socio-sanitari, sponsorizzata dalla Cooperativa in collaborazione con l'università Bocconi di Milano, si è ritenuto di **avviare un processo di potenziamento** delle figure sanitarie e di riabilitazione presenti nei CDD

Abbiamo chiuso la collaborazione con la cooperativa che garantiva i fisioterapisti entro la fine dell'anno e riportato alla gestione diretta tali figure, **ampliando l'investimento** con la figura dell'**infermiera** a presidio dei nostri servizi e di una **psicomotricista**

Nel corso del 2013 pensiamo di **riportare all'interno anche le figure di terapisti espressivi** per avviare un percorso di sviluppo dei servizi socio-sanitari

Solaris accende contratti di consulenza e di prestazione professionale anche con **uno psichiatra e tre neuropsichiatri infantili**: collaborazioni a forte crescita in relazione all'aumento dei servizi che Solaris gestisce in regime di accreditamento

Nello specifico, per garantire lo sviluppo della presa in carico di tipo sanitario dell'utenza si procederà all'inserimento in organico di **una fisiatra** che coordini le figure di tipo sanitario e riabilitativo **ampliando la capacità di presa in carico** e la risposta dei servizi all'utenza disabile grave e alla sua famiglia

SICUREZZA

Solaris garantisce la **sicurezza sui luoghi di lavoro** sulla base delle normative vigenti

A tutti i lavoratori dipendenti, ai collaboratori e ai soci lavoratori viene garantita, oltre a una breve informativa sui **temi della sicurezza** al momento dell'assunzione, una **formazione periodica sui temi del primo soccorso** e una vigilanza sanitaria sui rischi del servizio individuati tramite il Documento di Valutazione dei Rischi

Nel corso del 2012 è stato aggiornato il DVR specifico della sede. Nei rischi mappati è previsto lo **stress** per il quale sono state avviate **misure di prevenzione** per le categorie più a rischio

HACCP

Anche tutti i manuali di autocontrollo dei processi legati alla **somministrazione dei pasti e alle pulizie** nei servizi della Cooperativa Solaris sono stati interamente riscritti e si trovano tuttora in fase di implementazione

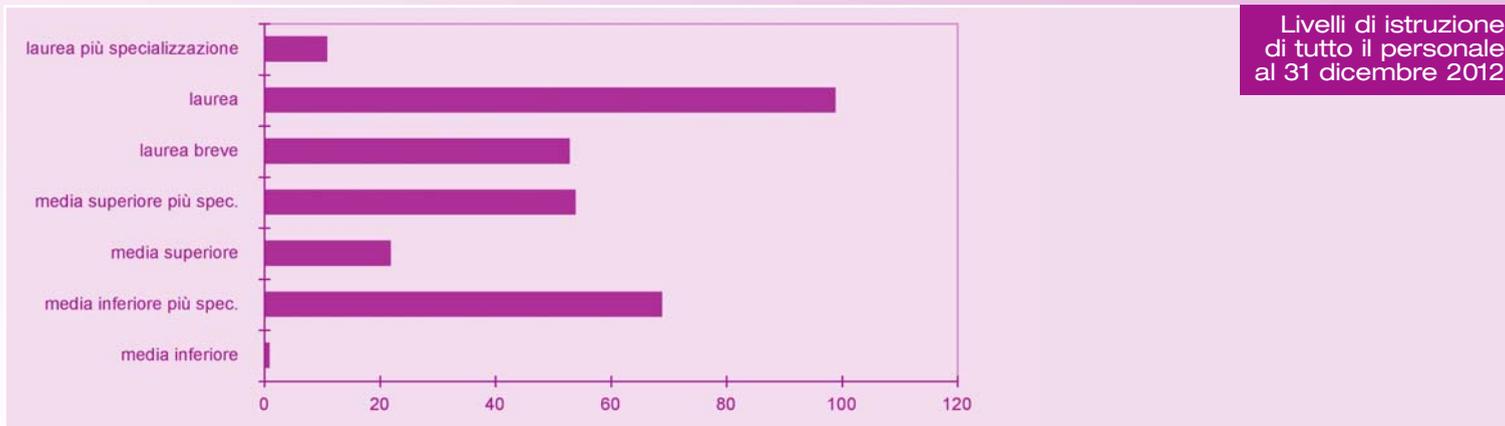
TUTELA DELLA PRIVACY

Nel trattare i dati relativi ai lavoratori, **Solaris adempie al codice in materia di protezione dei dati** introdotto con Legge 196/03

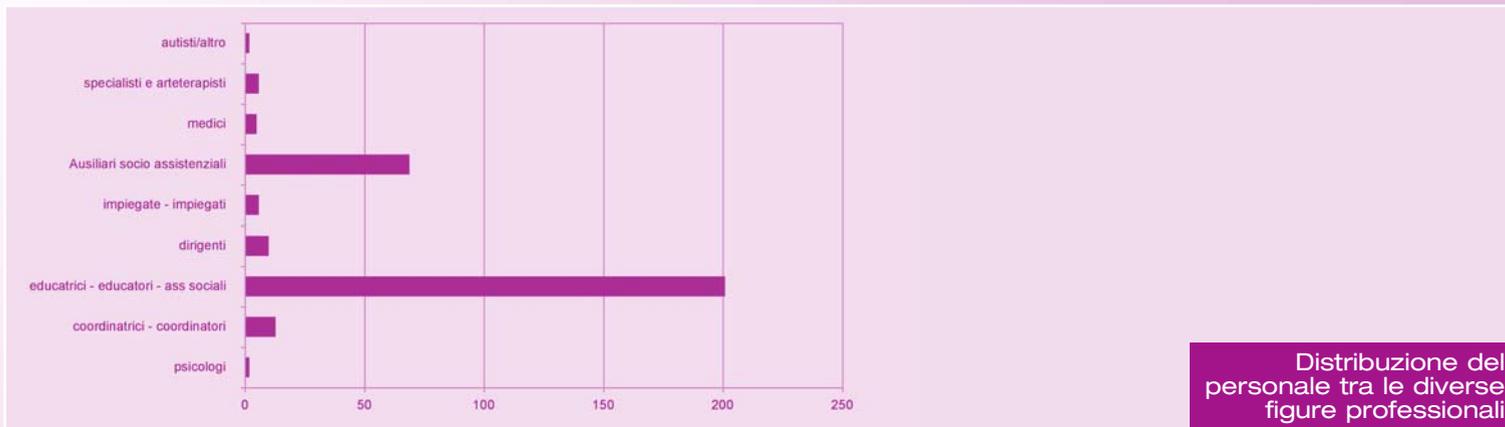
Ogni lavoratore viene incaricato del trattamento dei dati relativi alle **mansioni richieste**

Annualmente viene **aggiornato il documento sulla sicurezza** dei dati anche se non risulta più essere obbligatorio

LIVELLI DI ISTRUZIONE E PROFILI PROFESSIONALI



Aumenta di poco il numero dei lavoratori in possesso di **qualifiche assistenziali**, conseguibili dopo la scuola dell'obbligo, mentre è in aumento il numero degli educatori. Quasi l'**80%** dei lavoratori ha almeno il diploma di **scuola media superiore**. Sale sopra il **70%** la percentuale dei laureati. Le figure professionali di gran lunga prevalenti sono quelle di **educatrice** e di **educatore**, seguite a distanza dalle **ausiliarie socio-assistenziali**



ETÀ MEDIA E ANZIANITÀ DEL PERSONALE IN SOLARIS

I valori dell'**età** e dell'**anzianità** media sono calcolati sul personale assunto in Cooperativa

L'**età media** è passata da 38,39 nel 2011 a **38,87 anni** nel 2012

L'**anzianità** di servizio è passata da 5,66 a **5,58 anni**

L'**incremento dell'età media è superiore** all'unità e quindi si denota un basso turn-over complessivo a livello aziendale

CONFRONTO ALL'INTERNO DEI SERVIZI

In ogni CDD gestito da Solaris si tengono **equipe settimanali** della durata di circa **2 ore**

L'**attività di supervisione clinica** oppure **organizzativa** coinvolge sia il personale dei singoli servizi sia i gruppi dei coordinatori

Le **ore di supervisione (396)** sono lievemente diminuite rispetto al 2011, così come il numero delle **persone coinvolte (216)**

La **formazione in gruppo** viene programmata annualmente dalle singole équipe insieme alla **responsabile della formazione**

Le persone coinvolte sono state **328**, cioè oltre la totalità del personale assunto, questo perché alla formazione hanno partecipato persone esterne alla Cooperativa alle quali è stato possibile utilizzare la risorsa. Il **numero delle ore complessive è cresciuto leggermente** rispetto al 2011 (**249 ore** contro 222 del 2011)

FORMAZIONE INDIVIDUALE

La **formazione individuale** riconosciuta in orario di lavoro comprende:

- **FORMAZIONE OBBLIGATORIA**

(Legge 81/08, tutela della privacy, primo soccorso, HACCP)

- **DIRITTO ALLO STUDIO**

(frequenza universitaria oppure ad altri corsi di studio e permessi per gli esami sostenuti)

- **AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE**

sui temi inerenti alle attività di servizio

Il **numero di ore** che Solaris ha riconosciuto ai suoi lavoratori per l'insieme della formazione individuale è **notevolmente accresciuto** tra il 2011 e il 2012, passando da 2.313 a **3.800 ore** complessive

L'aumento considerevole dipende dall'importante investimento sulla **formazione obbligatoria**, dopo l'intesa tra lo Stato e le regioni, un **sensibile incremento** delle richieste di formazione specifica individuale e la **forte richiesta** dei permessi studio (ex 150 ore)

FORMAZIONE INDIVIDUALE	ORE 2011	ORE 2012	PERSONE 2011	PERSONE 2012
Aggiornamento obbligatorio	879	1.840	98	202
Aggiornamento individuale	1.173	1.562	89	160
Diritto allo studio	81	398	5	6
Partecipazione a a esami	180	79	9	3
Totale	2.313	3.879	201	371

In aumento le richieste di **aggiornamento professionale** su temi inerenti l'attività di servizio

Nel corso dell'anno, Solaris ha ospitato **35 tirocini di personale in formazione** proveniente da diverse scuole e università

Nel 2012 i **passaggi in mobilità orizzontale**, cioè da servizio a servizio, sono stati **9**

Ci sono state **3 mobilità verticali** relative a educatori che nel corso dell'anno sono diventati **coordinatori del servizio**:

- CDD TREZZO
- CDD CORNATE
- CSE PICCOLI DI MONZA

RENDICONTO:
GLI UTENTI

Nel presentare i dati seguenti, possiamo distinguere **tre diverse categorie di servizi** per persone disabili gestiti dalla Cooperativa sociale Solaris:

- Servizi **gestiti interamente** dalla Cooperativa in forma diretta, in concessione o tramite appalto
 - Servizi che la Cooperativa **concorre a gestire** a integrazione di quelli prestati dagli enti locali
 - Progetti e servizi **sperimentali**

Tale distinzione risulta opportuna per sottolineare le differenze nella **possibilità di accesso** ai dati e per il diverso grado di responsabilità della Cooperativa nella gestione dei servizi

GLI UTENTI SEGUITI NEI SERVIZI GESTITI DA SOLARIS

Nel 2012 sono state seguite da Solaris complessivamente **551 persone con problemi di disabilità**, con un incremento di **59** unità

utenti dei servizi	2011	2012
CDD di Brugherio	16	15
CDD di Macherio	15	15
CDD di Verano	13	13
CDD di Villa Raverio	27	28
CDD Usmate	46	45
CSE Esperia	6	5
CAD Villa Luisa	13	15
Atelier – CSE – di Carate	15	15
Il Mosaico (tempo libero) a Giussano	11	12
Assistenza scolastica a Brugherio	41	53

assistenza scolastica domiciliare albiate	/	31
Assistenza domiciliare di sollievo	22	5
assistenza scolastica a voucher	31	43
CSE piccoli di Vimercate	7	7
Servizio di psicoterapia	6	2
in servizi a gestione completa	269	304
CDD di Trezzo sull'Adda	22	22
CDD di Cornate d'Adda	12	12
CDD di Lissone	29	26
CDD di Cinisello	27	28
CDD di Cusano	89	90
assistenza scolastica monza	/	13
CSE piccoli Villasanta	/	10
CDD Vimercate	27	28
in servizi che si concorre a gestire	206	229
valore volontario	17	18
in servizi sperimentali	17	18
Totale	492	551

PER UNO STANDARD GARANTITO A TUTTI GLI UTENTI

In tutti i servizi gestiti da Solaris, la Cooperativa ha offerto nel 2012 **servizi aggiuntivi rispetto a quelli previsti** dagli accordi con le amministrazioni pubbliche

Questa scelta caratterizza lo stile gestionale di Solaris, che tende a garantire **le stesse opportunità** a tutti gli utenti e agli operatori dei servizi, indipendentemente dal contenuto degli accordi stipulati con le singole amministrazioni pubbliche

Ecco tutto ciò che, non sempre riconosciuto dai contratti di gestione, viene comunque **fornito a proprio carico** da Solaris:

- **fondi per la formazione** e i **permessi retribuiti** per l'aggiornamento individuale, offerti a tutti nonostante non siano previsti in 4 casi su 26
- **supervisione** all'équipe, esercitata in tutti e 26 i servizi, ma non prevista in 4 servizi
 - **dotazione di mezzi di trasposto** attrezzati per le carrozzine per ciascun servizio; Solaris dispone di 10 mezzi attrezzati
 - **responsabile medico** in 5 CDD su 11
 - **prestazioni specialistiche** di fisioterapia, musicoterapia e arteterapia, oppure di maestri d'arte in tutte le sedi
 - **mensa gratuita** per il personale in tutte le sedi
 - **fondi aggiuntivi per l'acquisto di materiali** di consumo oppure di beni di piccola entità in 7 CDD su 13

COLLOQUI CON LE FAMIGLIE

In ogni struttura certificata sono previsti **da 1 a 2 colloqui all'anno** coi familiari degli utenti disabili. Nel corso dell'anno 2012 tale obiettivo è stato realizzato nel 100% dei casi

RECLAMI

Un altro indicatore indiretto di qualità dei servizi è rappresentato dalla quantità di reclami. Nel corso del 2012 **non è stato presentato alcun reclamo**

Il lavoro del personale è supportato stabilmente da **figure specialistiche e dirigenziali**: neuropsichiatra, psichiatra, fisiatra, psicologo/psicoterapeuta, responsabile delle risorse umane, direttore generale, responsabili di area

Tutti i coordinatori dei servizi di Solaris fruiscono di una **specifica supervisione sul ruolo** fornita mensilmente da una psicoterapeuta esperta

TIROCINI

Per gli utenti dei servizi gestiti da Solaris sono stati realizzati **25 tirocini socializzanti** in imprese industriali, esercizi commerciali, uffici privati oppure pubblici

SENSIBILIZZAZIONE SULLA DISABILITÀ NELLA SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO E SECONDO GRADO

Sono stati realizzati interventi di sensibilizzazione in **8 istituti scolastici** di:

- SCUOLA PRIMARIA:

- **Besana Brianza** - 2 classi per 49 bambini
- **Carate Brianza** - 6 classi per 120 bambini
- **Giussano** - 5 classi per 100 bambini
- **Villa Raverio** - 3 classi per 71 bambini
- **Vimercate** - 10 classi scuola sede CSE piccoli per 200 bambini
- **Veduggio** - 4 classi per 83 bambini
- **Triuggio** - 3 classi per 61 bambini
- **Tregasio** - 5 classi per 101 bambini

- **Albate** - 4 classi per 75 bambini
- **Usmate / Velate** - 1 classe per 23 bambini

- SCUOLA MEDIA:

- **Triuggio** - 3 classi per 75 alunni
- **Besana Brianza** - 5 classi per 126 alunni
- **Calò** - scuola privata San Martino per 40 alunni
- **Renate** - 1 classe per 23 alunni
- **Vimercate** - 1 classe per 20 alunni

- SCUOLA SUPERIORE:

- **IICS Gandhi di Villa Raverio** - 3 classi per 70 studenti (totale di 2 incontri)
- **Istituto Superiore Vanoni di Vimercate** - 1 classe per 25 studenti

- ORATORI:

- **Usmate / Velate** - 3 incontri per 30 bambini
- **Villa Raverio** - 3 incontri per 15 bambini

PARTECIPAZIONE DELLA CITTADINANZA ALLE INIZIATIVE “AL DI LÀ DELLE BARRIERE” A BESANA

- **Cene al buio** - 223 partecipanti
- **Cinema** - 320 presenti
- **Percorso al buio** - 120 bambini
- **Giornata sportiva per centri e scuole** - 450 partecipanti

Progetti di sensibilizzazione nelle scuole e oratori rivolti a **1.300 alunni**

FREQUENZA AI CENTRI SPORTIVI

Gli utenti dei servizi di Solaris hanno potuto usufruire per iniziativa degli operatori della Cooperativa della **frequenza ai centri sportivi** seguenti:

- Piscine di Verano Brianza, Brugherio, Carugate, Desio, Monza, Nibionno, Giussano, Lega del Filo d'Oro di Lesmo
- Palestre di Carate Brianza e delle scuole elementari di Villa Raverio e di Giussano
- Maneggi per attività di ippoterapia a Imbersago e Barzago

PROGETTO LEGGE 23 - FAMIGLIE E SERVIZI IN RETE

Nel mese di aprile 2012 ha preso avvio in Cooperativa un progetto finanziato dalla regione Lombardia in base a una nuova DGR 2055 che, emanata nel 2011, intendeva sostenere i **progetti di supporto alle famiglie** fino a quel momento finanziati dalla Legge 23 e altre; con un contributo consistente ma riducendo drasticamente il numero dei progetti approvati

Solaris ha ottenuto un riconoscimento del progetto presentato sull'ambito 2 di **sostegno alle famiglie con fragilità** con un punteggio alto, risultando prima nella graduatoria

Il progetto, denominato **“Famiglie e servizi in rete”**, ha l'obiettivo di mettere in sinergia diversi partner per offrire una **gamma di servizi** alle persone disabili e alle loro famiglie e vede il coinvolgimento di vari partner che, insieme a Solaris, realizzano il progetto: Associazione Stefania di Lissone, per il tempo libero e l'orientamento dell'adulto; CIESSEVI di Monza, per la formazione dei volontari; CTRH di Monza, per l'orientamento scolastico dei minori disabili; l'ufficio di piano di Besana Brianza, per il

monitoraggio delle fasi e la verifica dell'efficacia; l'associazione Noi per Loro di Lissone, per le attività di sollievo del sabato.

Il progetto in questione si è **sviluppato in 2 fasi**:

- **aprile / settembre 2012** - Attività di sensibilizzazione nelle scuole sulla disabilità; potenziamento dello sportello Brianzasenzabarriere e delle attività di Valore Volontario, anche promuovendo percorsi di formazione per i volontari dei propri servizi oltre che del tempo libero, in collaborazione con CIESSEVI (partner del progetto); avvio di esperienze di sollievo per i familiari delle persone disabili gravi che frequentano i CDD Solaris presso la depanse di Villa Luisa, comunità alloggio
- **ottobre 2012 / maggio 2013** - Periodo di avvio dei progetti di orientamento scolastico di minori disabili inseriti nelle scuole del territorio in collaborazione con CTRH, istituzione territoriale deputata a tale compito. Sono stati effettuati 8 percorsi di orientamento per i ragazzi di seconda media delle scuole di Veduggio, Renate, Triuggio e Briosco. Quindi l'orientamento ai servizi per l'adulto disabile su 5 giovani segnalati dai servizi di Solaris e Associazione Stefania. L'orientamento viene condotto da uno psicologo interno e da figure educative o insegnanti, in stretta collaborazione con istituti scolastici, famiglie e servizi di riferimento. Tale fase ha visto il prosieguo dell'organizzazione di esperienze di supporto alle famiglie nel ruolo di cura del proprio congiunto disabile nei fine settimana o nei periodi di chiusura dei centri diurni

ATTIVITÀ NELLA COMUNITÀ TERAPEUTICO-RIABILITATIVA

La comunità terapeutico-riabilitativa, che si occupa dell'accoglienza di persone con problemi di dipendenze, si propone come luogo e tempo da dedicare a sé nelle situazioni in cui sia diventato insopportabile lo stile di vita e laddove venga riscontrata la necessità di staccarsi dall'ambiente familiare con un più serrato e intensivo intervento di aiuto.

L'intervento è generalmente pianificato con i servizi pubblici (o privati) invianti, Ser.t., Noa e SMI (Servizi Multidisciplinari Integrati), con cui si concorda quale debba essere lo scopo del percorso

IN COMUNITÀ NEL 2012

La comunità terapeutica-riabilitativa ha una **capienza massima di 21 posti**

Nel corso dell'anno 2012 sono state trattate **40 persone**

Di queste, **5** sono state accolte nel modulo specialistico per **poli-dipendenti e/o alcolisti** e **7** erano in comunità per un **percorso alternativo alla detenzione**

Va specificato che mai durante l'anno abbiamo avuto in contemporanea più di **4 alcolisti** o più di **4 soggetti in alternativa al carcere**

Il lavoro fatto dall'équipe psico-educativa è stato quello di **creare un gruppo dinamico** che consentisse di gestire cambiamenti frequenti in base ai progetti individualizzati, mantenendo al contempo una funzione terapeutica della vita comunitaria

L'**andamento delle segnalazioni** ha visto ridursi il numero nel triennio, passando da 75 nel 2010 a **57 segnalazioni nel 2012**

Quello che sta modificandosi è la varietà di problematiche che si possono leggere nei casi presentati

È evidentemente un **segnale che arriva da situazioni multiproblematiche** e non più soltanto legate alla tossicodipendenza, ma anche da situazioni di grave marginalità sociale e pesante povertà economica, situazioni critiche acute per persone con una condizione socio-familiare e lavorativa regolare che si trovano ad affrontare momenti difficili a causa dell'uso di sostanze (spesso l'alcol) e periodi di crisi economico-lavorativa

Inoltre, anche se per adesso legate ad altre forme di dipendenza, capita di dover cominciare a fare i conti con problemi di gioco d'azzardo

GLI ESITI DEI PERCORSI IN COMUNITÀ

In una variabilità dell'offerta, anche la valutazione degli esiti richiede una lettura più dettagliata

Se un soggetto chiede un **percorso comunitario breve di sollievo**, ha per forza di cose obiettivi differenti da chi affronta un percorso completo che prevede anche la **fase finale di inserimento socio-lavorativo**

Per sintetizzare in poche categorie, l'anno 2012 ha visto:

- **7** persone che hanno **abbandonato** il percorso
- **2** persone che sono state **allontanate**
- **9** persone che hanno **terminato** il loro programma
- **18** persone che alla fine del 2012 erano **ancora in comunità**

REINSERIMENTO LAVORATIVO E SOCIALE

Per chi porta a termine il percorso in comunità è prevista una fase conclusiva per **favorire il reinserimento sociale, lavorativo e abitativo**, in collaborazione con il servizio inviante

Con **4 persone**, durante il 2012, sono stati attivati percorsi di reinserimento lavorativo che hanno accompagnato la conclusione del percorso comunitario

IL PROGETTO AGGANCIO PRECOCE

Solaris si occupa di prevenzione attraverso il progetto *“Aggancio Precoce - Xspace”*, finanziato dall'ASL Monza e Brianza e realizzato in collaborazione con l'associazione Comunità Nuova

e con la Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione, che si configura come un **intervento di prevenzione selettiva**, si rivolge non soltanto ai giovani che utilizzano o hanno utilizzato sostanze legali e illegali ma anche agli adulti che accedono al progetto spontaneamente o su invito di operatori, medici, servizi del territorio

Con i giovani vengono realizzati percorsi individuali e/o di gruppo, gestiti da educatori e assistenti sociali, eventuali colloqui con psicologi; per gli adulti si effettuano colloqui di sostegno e di consulenza. Al fine di implementare al meglio il progetto, sono **attive collaborazioni** con l'équipe prevenzione del Dipartimento Dipendenze dell'ASL Monza e Brianza, con i medici di base, con la prefettura, con i comuni e con il tribunale per i minorenni.

A partire da settembre 2012, a Xspace s'affianca il progetto **"Next"**, un'offerta di **pacchetti specifici di tutoring e counseling** educativo e psicologico, rivolti ai giovani e alle famiglie

Il progetto Next è finanziato dalla regione Lombardia per la durata di un anno e si rivolge anche all'**area delle cosiddette dipendenze senza sostanza**, quali per esempio internet, le nuove tecnologie e il gioco d'azzardo

Dall'inizio del progetto (settembre 2008) sono stati seguiti circa **550 giovani** in percorsi individuali o di gruppo. Nel 2012 sono stati attivati **123 percorsi di Aggancio Precoce** e sono state convocate **230 persone** per svolgere il primo colloquio per conto della prefettura

Xspace ha inoltre incontrato circa **700 tra ragazze e ragazzi** del territorio, svolgendo interventi con gruppi appartenenti a scuole, sia presso la sede di Monza che presso le scuole stesse, sia in contesti altri, quali per esempio **"Campus Orienta"** per gli studenti della quarta e della quinta superiori, gruppi scout, centri di aggregazione giovanile

All'interno di questo progetto, Solaris partecipa con **2 operatrici, 1 assistente sociale e 1 educatrice** che interagiscono in un'équipe composta da operatori del servizio pubblico e del privato sociale del territorio

Scuola	numero incontri avvenuti	numero classi incontrate	studenti incontrati	insegnanti incontrati
	27	11	202	18
Gruppi xspace	percorsi di gruppo	numero componenti del gruppo (media)	numero incontri	
	3	8	20	
xspace	utenti presi in carico	quanti genitori	quanti hanno concluso il programma	quanti percorsi individuali
	123	36	65	79
prefettura	numero convocazioni prefettura	numero primi colloqui	quanti sono stati inviati a un programma educativo	
	230	159	85	
Altre attività	Campus orienta Monza	CAG (formazione volontari e operatori)	Gruppo Scout	
	500 contatti circa	7 incontri 18 ragazzi/e	4 incontri 8 ragazzi/e	

I RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La Cooperativa sociale Solaris promuove la **collaborazione** e l'**alleanza con le famiglie** delle persone che accedono ai propri servizi, ricercando attivamente l'accordo circa le proposte di intervento da effettuare

I **rapporti con le famiglie** sono curati attraverso:

- colloqui di progettazione e verifica delle attività educative
- colloqui informativi e di condivisione degli eventi della vita quotidiana
- spazi di confronto con le figure specialistiche e riabilitative
- incontri annuali per discutere quanto emerso dalla rilevazione della soddisfazione
- foglio informativo (“News”), semestrale distribuito gratuitamente a tutte le famiglie degli utenti

Nei casi di persone disabili, oltre a favorire la **continuità del percorso educativo** anche all'esterno dei servizi, il lavoro con le famiglie mira a **sostenerle in eventuali momenti critici** e a **sollevarle temporaneamente dal carico** della gestione del figlio

Gli **utenti coinvolti** sono stati **15** nel 2012

La Cooperativa si impegna infine a **promuovere l'incontro delle famiglie** di persone disabili attraverso spazi di informazione collettiva e momenti di aggregazione

LA CURA DEGLI SPAZI

Per quanto riguarda gli edifici la cui **manutenzione** è competenza della Cooperativa, vengono rispettate tutte le norme di legge **in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni** (D. Lgs 81/08) e tutte le disposizioni **in materia sanitaria**

Per quanto riguarda le **apparecchiature** e il buono **stato di conservazione** dei locali all'interno dei quali si svolgono i servizi erogati, l'organizzazione si serve di vari strumenti di controllo:

- CHECK-LIST DI VERIFICA DELLE STRUTTURE
 - REGISTRO DEGLI INFORTUNI
- REGISTRO DI MANUTENZIONE DEGLI ESTINTORI
 - REGISTRO DI SEGNALAZIONE DEI GUASTI

La **manutenzione ordinaria** viene attuata in base a un piano annuale

Tutti gli operatori sono informati sui **rischi generali e specifici** legati alla mansione che svolgono

RENDICONTO:
LA COMUNITÀ LOCALE

In questa parte del bilancio sociale vengono approfonditi i **contenuti degli investimenti sociali** di Solaris nella comunità locale in cui opera, una comunità che si è allargata nel corso degli anni a diverse aree della provincia di Monza e Brianza e di Milano

L'investimento viene attuato attraverso l'attenzione a **sviluppare forme di collaborazione** con i diversi stakeholders per il raggiungimento della propria mission: **divenire parte di una società che promuove la cultura dell'inclusione e lo studio di modalità efficaci di intervento in favore delle persone disabili e con problemi di dipendenza, dei giovani a rischio di dipendenza**

L'investimento si attua attraverso tutti gli operatori dei servizi gestiti dalla Cooperativa e grazie anche a quelle persone che in Solaris per ruolo e interesse hanno sviluppato negli anni dei progetti paralleli alla gestione dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali, mirando a **costruire reti di relazioni e azioni che permettono la sinergia e lo sviluppo delle risorse interne, la visibilità delle iniziative di Solaris e la promozione della cultura dell'integrazione e della fragilità nella società**

L'azione verso e nella comunità locale dà un **senso notevolmente più ampio al proprio operato quotidiano** per un lavoro che è anche servizio

PRESENZA DI SOLARIS COME INTERLOCUTORE DELL'ENTE LOCALE IN FORMA SINGOLA E DI AMBITO DISTRETTUALE

L'azione della Cooperativa nella comunità locale vede impegnati dirigenti e tecnici ai tavoli di lavoro per la **programmazione locale del welfare** con una partecipazione attiva negli ambiti distrettuali

La Cooperativa mantiene un ruolo di collaborazione attiva, in particolare con l'ufficio di piano di Besana, ambito in cui è nata l'esperienza di Solaris e si trovano la sede legale e svariati servizi

Sul territorio del vimercatese e del trezzese, Solaris opera attraverso il Consorzio sociale CS&L nella **gestione di servizi diurni e domiciliari per persone disabili**, in convenzione con l'azienda speciale consortile Offerta Sociale

In particolare, nel 2012 Solaris ha partecipato a tavoli territoriali per determinare la **programmazione dei piani di zona e le politiche sociali**:

ENTI	TAVOLI TEMATICI	TAVOLO DI SISTEMA
AMBITO CARATE BRIANZA	X	X
AMBITO CINISELLO BALSAMO	X	X
AMBITO COLOGNO/SESTO S.G.	X	
AMBITO MONZA	X	X
AMBITO VIMERCATE	X	

LAVORO DI RETE - LA CAPACITÀ DI FARE PROGETTI CON E PER IL TERRITORIO -PROMOZIONE DELL'INCLUSIONE

Sin dall'avvio dell'attività Solaris ha sempre considerato l'**appartenenza alla comunità locale** una ricchezza e come tale una condizione da perseguire con continuità

Negli anni la Cooperativa ha operato con continuità allo scopo di essere **parte attiva del territorio** di origine (l'**Alta Brianza**), operando per l'inclusione delle persone fragili

La capacità di lettura del bisogno ha portato negli anni a elaborare dei **progetti strettamente connessi e integrati con la realtà locale** e nello stesso tempo finanziati da enti locali, fondazioni, associazioni, istituti di credito, leggi di settore nazionali e regionali

A questo proposito si segnala la **partecipazione con ruolo attivo** nel processo avviato dall'ufficio

di piano di Besana per la costituzione di un gruppo di realtà del terzo settore che diano avvio a un **progetto di fund raising** di comunità per il finanziamento di progetti utili per la comunità

Nel corso dell'anno la nostra presidente ha partecipato al **corso di formazione specifico** e alla **definizione del rapporto tra gli enti** interessati

SENSIBILIZZAZIONE NELLE SCUOLE

Solaris promuove percorsi nei quali i bambini e i ragazzi con disabilità possano **condividere un'esperienza**, arricchendosi reciprocamente nella bellezza dell'incontro come canale privilegiato per **rompere il muro di timore** che può crearsi di fronte al “*diverso*”

I progetti sono stati realizzati **nelle scuole primarie e secondarie** dei comuni di Carate, Besana, Triuggio, Albiate, Veduggio con Colzano, Giussano, Usmate, Mariano Comense, Carugo e presso la scuola media superiore Ghandi di Besana Brianza

Le proposte hanno previsto un percorso iniziale di presentazione del tema da trattare **attraverso racconti, fiabe, visione di film o teatri**, seguito da un incontro con le persone disabili ospiti dei servizi della Cooperativa all'interno di laboratori

I percorsi sono stati realizzati sia all'interno delle scuole che in spazi esterni. Parte dei progetti sono stati riconosciuti e **finanziati dalla Legge regionale 23/99** all'interno di un progetto con validità annuale più ampio

BRIANZASENZABARRIERE E VALORE VOLONTARIO

Nel corso dell'anno è proseguita l'**attività di tempo libero per le persone disabili**

La modalità di lavoro si è concentrata sul progetto **Valore Volontario**, una sorta di “*politica attiva*” del tempo libero e dell’integrazione, chiamando a raccolta enti e singole **persone interessate al tema in veste di utenti oppure volontari**

I soggetti con disabilità interessati sono principalmente **giovani**, con sufficiente autonomia per poter esprimere in modo chiaro interessi, ma sono attive proposte anche per una fascia di età più adulta

Nonostante la raccolta di informazioni non sia più la priorità, è stato mantenuto il sito internet **www.brianzasenzabarriere.it** che contiene notizie, appuntamenti e informazioni utili. Il progetto “*Brianzasenzabarriere*”, avviato con fondi regionali e di fondazioni bancarie, dal 2010 è finanziato interamente con risorse degli enti promotori, che attualmente sono la Cooperativa Solaris e l’Associazione Stefania

Nel 2012 una parte importante di **sviluppo delle attività** è stata inserita nel progetto “**Famiglie e servizi in rete**” finanziato dalla regione Lombardia, ex legge 23/99 del 2011

INTERVENTI DI SOLLIEVO IN FAVORE DI PERSONE DISABILI

Nel corso del 2012 la Cooperativa ha promosso l'utilizzo dei fondi della Legge 162/98, destinati alle persone con disabilità grave, per la **realizzazione di progetti di sollievo** per gruppi di utenti

Ciò ha consentito di ottimizzare le risorse economiche disponibili, dando continuità a un’esperienza ormai al terzo anno di vita e **rendendo possibile l’apertura** in un giorno di sabato dei **CDD di Villa Raverio, Verano e Macherio**.

I **principali obiettivi perseguiti** sono stati:

- **OFFRIRE** alla famiglia dei momenti di sollievo durante il fine settimana quando il Centro Diurno per Disabili di riferimento è chiuso

- **OFFRIRE** momenti ricreativi e creativi nel fine settimana e nel territorio di appartenenza
Inoltre, da aprile 2012 la risposta alle famiglie è stata ampliata grazie alla ristrutturazione di un appartamento/dependance presso la comunità Villa Luisa utilizzato per esperienze di autonomia e sollievo con un rapporto diretto con le famiglie

Nel corso dell'anno sono state **organizzate numerose opportunità** per coloro che ne hanno fatto esplicita richiesta

Il **servizio** è stato presentato ai familiari dei nostri Centri e si rivolge anche ad altri servizi oppure a richieste singole

COLLABORAZIONI VARIE

Per **realizzare singoli progetti o servizi** Solaris collabora con:

- **ASSOCIAZIONE STEFANIA** di Lissone - Rappresenta nel territorio un interlocutore privilegiato per azioni comuni sulla disabilità, la collaborazione ha riguardato Brianzasezabarriere, laboratorio di Soundbeam, azioni del progetto **“Servizi e famiglie in rete”**
- **COMUNITÀ NUOVA** di Milano - La collaborazione si attua attraverso la condivisione di un progetto di prevenzione dell'uso di sostanze, in partnership con la prefettura e la ASL di Monza, denominato Aggancio Precoce Xspace
- **COOPERATIVE SOCIALI** - Diapason di Milano, la Grande Casa di Sesto San Giovanni, attraverso la gestione del progetto del Centro per la Famiglia di Macherio sin dal 2007 e che contempla negli anni interventi per minori che vanno dal centro per l'infanzia, spazio-gioco Altro Tempo, caffè educativo per adolescenti, attività di compiti, assistenza domiciliare per minori in difficoltà, centro clinico di psicoterapia, appartamenti per madre e figli in difficoltà
- **COOPERATIVA SOCIALE IL BRUGO** di Brugherio - Una collaborazione di lunga data nella realizzazione di servizi diurni per persone disabili sul territorio di Brugherio

- **POLISPORTIVA BESANESE** - Promozione di una squadra di basket iscritta al campionato "Special Olympics"
- **BALLANDO SULL'ACQUA** - Coordinamento dei gruppi di volontariato di Carate Brianza per l'organizzazione di due eventi all'anno sui temi della diversità e delle differenze
- **REALTÀ COMMERCIALI E PRODUTTIVE** - Realizzazione di tirocini socializzanti in favore degli utenti, finalizzati all'integrazione sociale e all'acquisizione dell'autonomia
- **CTRH** di Monza - Collaborazione avviata nel 2009 per un progetto di orientamento scolastico per minori disabili inseriti nelle scuole del territorio, proseguita su altri progetti in fase di avvio
- **BANCA DI CREDITO COOPERATIVO** di Valle del Lambro

Per l'**acquisto di servizi si privilegiano le realtà territoriali**, con particolare attenzione a quelle che appartengono al terzo settore; sono le cooperative sociali:

- **LO SCIAME** di Arcore (servizi di pulizia)
- **CIMAS** di Rovellasca (musicoterapia, arteterapia)
- **LA RIABILITAZIONE** di Seregno (fisioterapia, psicomotricità)

COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONI DI FAMILIARI

Nella gestione dei servizi Solaris ha incontrato moltissime famiglie e con loro ha cercato di **condividere una parte importante del progetto** di vita dei figli disabili con motivazione e professionalità

Tutte queste relazioni hanno prodotto nel tempo **rapporti stabili di collaborazione per la costruzione di esperienze di welfare locale**

- **ASSOCIAZIONE IL MOSAICO DI GIUSSANO** - Collaborazione avviata nel 2002 per la realizzazione di un servizio per il tempo libero di persone disabili adulte e la promozione di iniziative di sensibilizzazione del territorio sull'inclusione

- **NOI PER LORO DI LISSONE** - Associazione di familiari legata al CDD di Lissone. La collaborazione si attua con la condivisione di un progetto di sollievo ogni sabato mattina presso il Centro di Lissone
 - **FONDAZIONE FONOS DI BOSISIO PARINI** - Ente impegnato nella realizzazione di servizi residenziali per disabili, proprietaria della struttura che ospita la comunità Villa Luisa. Negli anni sono state realizzate iniziative comuni
- **ASSOCIAZIONE CORTE CRIVELLI DI VIMERCATE** - Rapporti stabili di confronto e di scambio sui servizi dell'area del vimercatese e trezzese, sostegno alle iniziative promosse dall'associazione

ATTIVITÀ DI STUDIO E RICERCA

La Cooperativa Solaris è parte attiva all'interno dei **gruppi di lavoro specifici e osservatori permanenti** istituiti dalla ASL di Monza e Brianza, in particolare:

- **OSSERVATORIO PERMANENTE SULL'AUTISMO**
- Gruppo di lavoro per l'organizzazione della **CONFERENZA ANNUALE DI NEUROPSICHIATRIA**
 - **DIRETTIVO OCISMEE** (integrazione tra psichiatria e neuropsichiatria)
- **GRUPPO DI LAVORO OCISMEE** (continuità per il passaggio tra neuropsichiatria e psichiatria)

STUDIO E FORMAZIONE

Nel corso dell'anno 2012 la Cooperativa ha sviluppato una collaborazione con il Centro servizi per il volontariato di Monza per la **realizzazione di percorsi formativi** rivolti a volontari operanti in **progetti e iniziative che coinvolgono Solaris**

La collaborazione è stata formalizzata con un protocollo di intesa tra la Cooperativa e il CSV per la **realizzazione di un percorso formativo per i volontari** di Valore Volontario all'interno del progetto *"Famiglie e servizi in rete"* finanziato dalla Legge regionale 23/99

Inoltre, Solaris ha partecipato alla realizzazione di un **corso di formazione** sul nuovo servizio di formazione all'autonomia che si è tenuto presso la sede della Cooperativa.

Da ultimo, si ricorda la **partecipazione dei responsabili dei CDD in gestione al gruppo di coordinamento CDD Brianza**

Nel corso del 2012 è stata attivata una borsa di studio con l'università Bocconi allo scopo di **approfondire gli aspetti legati alla gestione dei servizi socio-sanitari** per persone disabili. In questo contesto è stato definito un **modulo per la raccolta di alcuni dati** di costo, da utilizzare per confrontare le situazioni di differenti servizi a livello nazionale: Lombardia, Emilia Romagna, Piemonte e a un paese europeo (Francia)

Successivamente è stato conferito, attraverso il Centro Studi Riccardo Massa di Milano, un incarico per una ricerca sul campo relativa ai **modelli pedagogici** presenti nella nostra organizzazione

Da tale indagine scaturirà una griglia di raccolta dati qualitativi, da usare insieme a quella quantitativa definita nel corso della ricerca con l'università Bocconi di Milano, per la **definizione di un modello di gestione**

PARTECIPAZIONE A ORGANIZZAZIONI DI TERZO SETTORE

Solaris partecipa alle seguenti **realità di terzo settore**:

- **CONSORZIO CS&L** / Cavenago
- **CONSORZIO LIGHT** / Milano
- **LEGA DELLE COOPERATIVE**
- **CEAL** / Coordinamento Enti Ausiliari Lombardia
- **FORUM PERMANENTE DEL TERZO SETTORE** / Monza e Brianza
- **COORDINAMENTO PROVINCIALE DEGLI ENTI GESTORI DEI CSE** / Sfa

- BANCA ETICA
- CSV MONZA E BRIANZA

VOLONTARIATO

In Solaris hanno continuato a operare nel 2012 una **sessantina di volontari**

7 volontari risultano soci della Cooperativa

Ogni volontario ha prestato la sua opera per un tempo compreso **tra 1 e 6 ore settimanali**

L'apporto del volontariato riguarda soprattutto la **gestione del tempo libero** di persone disabili e la **realizzazione di servizi accessori** presso i Centri Diurni per Disabili

Ai volontari sono dedicati **incontri periodici** e sono offerte alcune **occasioni formative**

La Cooperativa provvede al **rimborso delle spese di trasporto** per accompagnare disabili nelle diverse occasioni di tempo libero

INIZIATIVE PUBBLICHE

Solaris organizza da anni **iniziative pubbliche**, costruite di concerto con le amministrazioni locali, le associazioni locali, gli istituti scolastici, gli oratori e la comunità locale

La finalità è un'azione capillare ed efficace di **sensibilizzazione della comunità locale sui temi della disabilità e della diversità**, promuovendo al contempo in modo attivo occasioni concrete di inclusione e di sviluppo culturale della società

Si tratta con tutta evidenza di un investimento costante nel tempo in termini non soltanto di **risorse umane per la comunicazione e l'organizzazione degli eventi** ma anche **di risorse sul piano economico**

Da segnalare ci sono tutti gli **appuntamenti** che con l'andare degli anni sono diventati un appuntamento importante per il nostro territorio:

- **AL DI LÀ DELLE BARRIERE** - Organizzato da Solaris e dal comune di Besana, con la collaborazione della comunità pastorale Santa Caterina, attraverso la promozione di eventi di sensibilizzazione sulla disabilità: una giornata sportiva, aperitivi al buio, una tavola rotonda sui temi dello sport e della disabilità, con la partecipazione di importanti testimonial
- **SENSAZIONALMENTE INSIEME** - Giornata di laboratori artistici per utenti di vari Centri per persone disabili, organizzata in collaborazione con la Lega del Filo d'Oro di Lesmo
- **BALLANDO SULL'ACQUA** - Rassegna cinematografica sulle diversità a Carate Brianza
- **DIFFERENZE IN BALLO** - Manifestazione di piazza con eventi musicali, animazione a Carate
- **SPORTIVAMENTE** - Organizzata con l'amministrazione comunale di Triuggio, le associazioni sportive e di volontariato e le scuole per favorire un'occasione di inclusione
- **BESANA SUL LAMBRO** - Con l'associazione cultura alternativa di Carate una collaborazione sui laboratori pratici di costruzione delle installazioni
- **GIUBIANA** - Festa organizzata dal CDD di Villa Raverio con il coinvolgimento della scuola materna
- **UL GIR DE MUNT** - Manifestazione organizzata con l'omonimo gruppo podistico, che ha aperto alla cittadinanza il parco della villa. Il gruppo podistico ha organizzato con e per Solaris la manifestazione podistica, con partenza e arrivo nel giardino della comunità. L'organizzazione ha visto impegnati tutti gli ospiti della comunità, gli operatori e circa 1.500 partecipanti
- **GITA ORGANIZZATA DAL CAI** di Besana Brianza, rivolta alle persone di alcuni Centri di Solaris
- **HAPPY HOUR E LABORATORI** - Rivolti a bambini e genitori delle scuole primarie di Tregasio, Triuggio e Albiate con adesioni di 55 genitori e 44 bambini presso la sede della Cooperativa
- **GENE AL BUIO** - Rivolte a bambini e genitori delle scuole primaria e secondaria di Besana, hanno partecipato 220 persone, svolte presso la nostra sede

DONAZIONI E LIBERALITÀ NEL 2012

Il **ruolo di sussidiarietà e solidarietà** viene portato avanti anche attraverso la **sceita delle donazioni annuali**, in cui si redistribuisce una piccola parte della ricchezza prodotta dai soci e dai dipendenti alle **seguenti organizzazioni**:

• BANCO ALIMENTARE	euro 300
• ARCIDIOCESI MILANO / FONDO FAMIGLIA E LAVORO	euro 500
• OPERA PIA SAN FRANCESCO	euro 400
• GRUPPO ALEIMAR	euro 250
• CENTRO SOLIDARIETÀ CARATE BRIANZA	euro 250
• POLISPORTIVA BESANESE	euro 600
• TOTALE	euro 2.300

Per i **cesti di Natale** abbiamo confermato l'**acquisto di prodotti equosolidali** col "*Pacco della legalità*" presso una cooperativa sociale, compresa una borsa prodotta nel carcere di San Vittore di Milano

LIVELLO DI SODDISFAZIONE

La **misurazione del livello di soddisfazione**, come ogni anno, è stata realizzata tra dicembre 2012 e marzo 2013

Per ogni elemento da valutare si è chiesto di esprimere un giudizio su una **scala di 4 valori** (Molto - Abbastanza - Poco - Per nulla)

È stato poi chiesto di indicare, con un **valore da 1 a 3**, l'importanza delle domande (1 - Molto importante; 2 - Abbastanza importante; 3 - Poco importante)

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 la media dei giudizi espressi

Come per gli scorsi anni il **grado di soddisfazione** è stato espresso da:

- Familiari degli utenti inseriti nei servizi a gestione diretta
 - Amministrazioni locali committenti dei servizi
- Scuole dove vengono rese prestazioni educative
 - Lavoratori

Per questi quattro gruppi sono stati usati **questionari diversi e mirati**

	QUEST. DISTRIBUITI		QUEST. COMPILATI		% QUEST. COMPILATI	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Lavoratori	286	290	179	179	63%	62%
Familiari utenti	158	165	100	101	63%	61%
Committenti	61	51	12	8	20%	16%

La **percentuale di restituzione dei questionari** per utenti e lavoratori è diminuita leggermente rispetto al 2011, mentre quella relativa ai committenti, già bassa, si è ridotta ulteriormente

LA PAGELLA DEI COMMITTENTI

I **questionari** rivolti alla committenza sono diversi a seconda delle caratteristiche del servizio erogato. La **restituzione si è ridotta** rispetto al 2011 sia in valore assoluto che in termini percentuali. Per la comunità alloggio Villa Luisa è stato somministrato un questionario differente, a causa delle caratteristiche residenziali del servizio, che purtroppo non ha avuto risposte

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DELLA COMMITTENZA	punteggio medio (min 2,5 max 10)	
	2011	2012
facilità di accesso alla cooperativa	9,17	10,00
qualità organizzativa del servizio	9,17	8,75
sostituzioni del personale	8,33	8,44
coerenza tra quanto dichiarato e quanto erogato	9,38	9,38
professionalità degli operatori	9,58	9,00
gestione delle problematiche relative al personale	8,80	10,00
qualità pedagogica del servizio	9,75	10,00
rispondenza del servizio ai bisogni degli utenti	9,75	9,50
adeguatezza della documentazione prodotta	9,00	8,50
coinvolgimento delle famiglie	9,00	9,50
qualità dell'informazione sui programmi svolti	9,25	9,00
proporzione tra costo del servizio e prestazioni	8,06	8,50
gestione dei reclami	7,86	8,50
pulizia e funzionalità dei locali	9,75	9,38
relazioni con il territorio	8,75	9,50
media delle valutazioni	9,05	9,20

Hanno risposto ai questionari i committenti dei servizi di Macherio, Verano, Usmate, Vimercate, Carate Brianza, Cinisello Balsamo, Cusano Milanino

Sono **evidenziate le valutazioni** che risultano inferiori rispetto a quelle dell'anno precedente

LA PAGELLA DEI COMMITTENTI: CONFRONTO 2011-2012

La **riduzione della restituzione dei questionari** conferma la problematicità di ottenere delle valutazioni da parte della committenza, al di fuori dei normali rapporti di gestione

Infatti la **quantità** di questionari compilati su quelli distribuiti è diminuita ulteriormente al **16%**

Per il prossimo anno si intende **modificare la modalità di raccolta** della valutazione della soddisfazione, individuando i funzionari direttamente coinvolti nel rapporto con i servizi per garantire una maggiore percentuale di risposta

Le risposte ai **primi 6 item** sono presenti in tutti i questionari compilati, mentre i restanti **9 item** sono relativi ai soli servizi in gestione completa (accreditata o in appalto), ai quali si riferiscono **5 degli 8 questionari** raccolti

La media delle valutazioni calcolata solo sui **primi 6 item** è pari a **9,24**

La domanda considerata più importante tra queste 6 è risultata quella sulla **professionalità degli operatori** e sulla **risposta ai bisogni degli utenti**

La media delle **valutazioni relative ai servizi gestiti** interamente da Solaris (4 questionari compilati) è pari invece a **9,42**

LA PAGELLA DEI FAMILIARI DEGLI UTENTI

La **rilevazione della soddisfazione degli utenti** dei servizi ha riguardato quest'anno **2 tipologie di servizi**: CDD/CSE e comunità alloggio per disabili

I dati sono riportati di seguito e confrontati con quelli dell'anno 2011:

SODDISFAZIONE CDD/CSE	punteggio medio (min 2,5 max 10)	
	2011	2012
capacità del servizio di rispondere ai bisogni	8,40	8,64
effetto sulla qualità della vita/importanza del servizio per la famiglia	9,60	9,43
qualità dell'organizzazione del servizio	8,80	8,57
qualità delle attività proposte nel servizio	8,70	8,45
pulizia degli ambienti	8,40	8,18
qualità del servizio mensa	7,90	7,72
qualità della relazione con gli operatori solaris	9,10	9,01
adeguatezza delle informazioni sul servizio	8,50	8,31
Adeguatezza del servizio di trasporto al centro	8,60	8,39
adeguatezza delle informazioni sulla cooperativa	8,00	7,92
media	8,60	8,46

I questionari sono stati compilati per i servizi CDD di Usmate, Macherio, Verano, Villa Raverio, Brugherio; per il CSE l'Atelier e il CSE piccoli di Vimercate

Le **valutazioni diminuiscono leggermente** rispetto a quelle dell'anno precedente su tutti gli item, tranne per il primo relativo alla capacità del servizio di rispondere ai bisogni dell'utenza

Analizzando l'importanza attribuita a ciascuna domanda, vengono individuate come maggiormente rilevanti la risposta ai bisogni, l'importanza del servizio per la famiglia e la relazione con gli operatori.

Considerando tutte le segnalazioni di importanza (non solo 1 ma anche 2 e 3), assumono rilievo anche gli item sulla **qualità delle attività** e la **pulizia degli ambienti**.

In **nove casi** i familiari hanno riportato delle note in margine al questionario.

Alcuni richiedono particolari attività per i loro congiunti, altri chiedono di distribuire in modo più uniforme nell'anno le chiusure per programmazione. Viene sottolineata l'**utilità della presenza dei medici specialistici** e viene chiesta una presenza infermieristica

LA SODDISFAZIONE PRESSO LA COMUNITÀ ALLOGGIO VILLA LUISA

Per la comunità Villa Luisa, essendo l'unico **servizio residenziale per disabili**, sono stati sondati altri aspetti (ambiente di vita, attività interne ed esterne, modalità dei rientri a casa). La valutazione media è stata **pari a 9,0**: un valore leggermente inferiore a quello del 2011 (**9,4**)



Soddisfazione
dei familiari degli utenti
nel 2011 e nel 2012

LA SODDISFAZIONE NEL SERVIZIO INTEGRAZIONE E ASSISTENZA SCOLASTICA AD ALUNNI DISABILI DI BRUGHERIO

Anche quest'anno la **somministrazione dei questionari** relativamente alla soddisfazione dell'utenza non è stata effettuata

È stata invece realizzata la **raccolta di dati** sulla soddisfazione, mediante questionario, nei confronti delle tre direzioni didattiche dalle quali dipendono le scuole in cui operano gli operatori di Solaris

Purtroppo **nessuno dei questionari è stato restituito**

LA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA "VOUCHER"

Nei comuni dell'ambito di Carate Brianza la Cooperativa Solaris si è accreditata per la **gestione dell'assistenza scolastica** agli alunni disabili

Il meccanismo dell'accreditamento prevede la **rilevazione del grado di soddisfazione** dell'utenza che, in **17 casi**, hanno restituito il questionario compilato

La media delle valutazioni è di **7,7**

LA PAGELLA DEI LAVORATORI

Il **numero di questionari restituiti** è identico a quello del 2011, anche se il numero di questionari distribuiti è stato più alto, ciò ovviamente ha abbassato la percentuale di restituzione

È stato **eliminato il primo item** relativo al CCNL di settore

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI LAVORATORI

punteggio medio
(min 2,5 max 10)

	2011	2012
1 - soddisfazione sulle condizioni contrattuali del proprio settore prof.	6,00	//
2 - soddisfazione sulle condizioni contrattuali praticate da Solaris	7,90	7,87
3 - grado di conoscenza dei valori e delle scelte della cooperativa	7,70	7,67
4 - grado di utilità del foglio informativo	8,20	8,16
5 - grado di utilità del sito internet Solaris	6,90	7,14
6 - grado di utilità del Centro di Documentazione	7,30	7,30
7 - livello di informazione ricevute all'inizio del rapporto di lavoro	8,10	8,24
8 - Efficacia dell'operato del direttore generale	8,00	8,04
9 - Qualità dell'ufficio risorse umane	7,20	7,00
10 - Qualità dell'ufficio formazione	7,60	7,60
11 - qualità del servizio offerto dall'ufficio amministrativo Solaris	8,40	8,44
12 - Informazione sulle decisioni del CdA	6,30	6,17
13 - qualità del coordinamento del servizio o settore in cui si opera	7,40	7,71
14 - qualità del clima di lavoro nel servizio o settore in cui si opera	7,50	7,68
15 - livello di opportunità di crescita professionale	6,50	6,55
media delle valutazioni	7,39	7,54

Nel grafico posto alla sinistra vengono **evidenziate le valutazioni** che risultano inferiori rispetto a quelle dell'anno precedente

La **media complessiva cresce** leggermente rispetto al 2011

Il questionario richiedeva l'attribuzione di un peso (da 1 a 3) alle **domande più significative**

La domanda ritenuta più importante è quella sulle **condizioni contrattuali** praticate da Solaris (scelta **49** volte)

Subito dopo c'è la domanda sul **clima di lavoro** (scelta **39** volte)

In ultima analisi, quella sul **coordinamento** (scelta **32** volte)

Considerando tutte le domande alle quali è stato attribuito un peso come quelle ritenute più importanti e di conseguenza considerate **oggetto di attenzione** da parte della Cooperativa, si ritrovano i medesimi **item** con un ordine differente:

- **COORDINAMENTO**

(scelta **77** volte)

- **CLIMA DI LAVORO**

(scelta **74** volte)

- **CONDIZIONI CONTRATTUALI PRATICATE DA SOLARIS**

(scelta **69** volte)

Nello spazio riservato alle note, **24 rispondenti** hanno annotato le loro osservazioni.

Diverse note riguardano la **necessità di garantire un maggiore supporto** al personale dei servizi in ordine alle difficoltà di lavoro (per esempio, una maggiore capacità di sostituzione, maggiori dotazioni informatiche e una guida educativa dei processi)

Altre osservazioni invece riguardano le **strategie di comunicazione** della Cooperativa, in particolare il **foglio informativo** e il **bilancio sociale**, che vengono ritenuti mezzi di comunicazione utili ma da migliorare nei contenuti e nel formato

Da ultimo, vengono osservate alcune **confusioni e contraddizioni** che l'organizzazione medesima registra nel suo funzionamento, per esempio alcune informazioni non sempre ritenute corrette sui rapporti di lavoro

VALORE **AGGIUNTO**

A partire dai dati di bilancio, la **riclassificazione del conto economico** secondo il calcolo del valore aggiunto permette di evidenziare le fonti della ricchezza dell'impresa e la sua destinazione

Il **valore aggiunto** misura la differenza tra il valore dei servizi finali che l'impresa ha fornito in un certo periodo e il valore dei beni e servizi che ha acquistato all'esterno. Si tratta di una misura della ricchezza "aggiunta" appunto dalla gestione dell'impresa nel periodo considerato

Il valore aggiunto coincide in pratica con l'insieme dei salari e dei profitti lordi dell'impresa. Si tratta cioè della **ricchezza che l'impresa produce e distribuisce**

La distribuzione della ricchezza ai diversi portatori di interesse (ai lavoratori come retribuzioni, allo Stato come imposte, ai finanziatori come interessi, all'impresa stessa e ai fondi cooperativi come accantonamenti e così via) è una misura monetaria dell'importanza che i diversi interlocutori hanno per l'impresa



**RICCHEZZA
DISTRIBUIBILE**
€ 7.849.382



ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO 2012: LA COSTRUZIONE DELLA RICCHEZZA

Valore della produzione

Il valore della produzione riscontra complessivamente un aumento di circa il 12% rispetto al 2011. L'aumento di fatturato è dovuto all'acquisizione di due nuovi contratti, oltre che allo sviluppo delle gestioni esistenti

Costi di produzione o di gestione

L'aumento in % dei costi di produzione/gestione è inferiore all'aumento del V.P.

L'incidenza dei costi del personale sul valore della produzione rimane sostanzialmente invariata.

Il costo di beni e servizi acquistati da no profit si è incrementato sia in valore assoluto che in valore percentuale

Elementi finanziari

La consistente variazione rispetto al 2011 è determinata dalla crescita delle sopravvenienze

Ammortamenti e svalutazioni

La situazione rimane sostanzialmente invariata

Contributi

Rimangono ridotte le risorse che derivano dai contributi

	2011		2012	
Valore Produzione del Periodo	8.018.598	100,00%	8.987.671	100,00%
da Enti Pubblici servizio disabili	3.292.919	41,07%	3.480.383	38,72%
da Consorzi per la gestione servizi disabili	2.082.015	25,96%	2.502.401	27,84%
da concessione Comuni	1.617.915	20,18%	1.768.818	19,68%
da ASL per la gestione comunità terapeutica	423.404	5,28%	434.653	4,84%
da clienti privati	213.006	2,66%	268.747	2,99%
Ricavi prog. lg com. terap.	75.869	0,95%	58.519	0,65%
Contributi da Enti pubblici	27.812	0,35%	35.272	0,39%
Ricavi da attività Accessorie Enti Pubblici	109.787	1,37%	234.995	2,61%
Ricavi da attività Accessorie Consociata	24.582	0,31%	28.577	0,32%
Ricavi da attività Accessorie enti non profit	73.211	0,91%	77.507	0,86%
Ricavi da attività Accessorie privati	78.079	0,97%	97.799	1,09%
Costi produzione/gestione esterni da profit	685.264	8,55%	692.886	7,71%
Per acquisti da fornitori	171.076	24,97%	165.635	23,91%
Per servizi amm.vi-comm.li	355.252	51,84%	328.479	47,41%
Per servizi mensa	149.732	21,85%	196.307	28,33%
Costi godimento beni terzi	9.204	1,34%	2.465	0,36%
Costi produzione/gestione interni non profit	346.136	4,32%	424.905	4,73%
Per acquisti da fornitori	11.863	3,43%	150.035	35,31%
Per servizi amministrativi e commerciali	187.216	54,09%	92.546	21,78%
Per servizi mensa	55.371	16,00%	78.239	18,41%
Costi godimento beni terzi	91.687	26,49%	104.085	24,50%
Val. Agg. Gest. Caratteristica	6.987.199	87,14%	7.869.880	87,56%
Elementi finanz. e str. di reddito	23.514	0,29%	86.111	0,96%
Recuperi	4.222	17,95%		0,00%
Interessi attivi	12.751	54,23%	24.985	29,02%
Sopravv. attive e plusvalenze	6.541	27,82%	61.126	70,98%
Val. Agg. Globale Lordo	7.010.712	87,43%	7.955.991	88,39%
Ammortamenti e svalutazioni	141.056	1,76%	146.544	1,63%
Sopravv. Passive e Minusvalenze	8.772	6,22%	6.065	4,14%
Ammortamenti	132.283	93,78%	140.479	95,86%
Val. Agg. Globale Netto (VAGN)	6.869.657	85,72%	7.809.448	86,89%
Ricchezza Distribuibile				
Risorse da Contributi	44.348	0,55%	39.933	0,44%
Contributo 5 x mille	0	0,00%	0	0,00%
Contributi straord. da privati	44.348	100,00%	39.933	100,00%
RICCHEZZA DISTRIBUITA	6.914.004	86,22%	7.849.382	87,33%

	2011		2012	
		SU VPP		SU VPP
RICCHEZZA DISTRIBUITA	6.914.004	86,22%	7.849.382	87,33%
Ricchezza distribuita ai Soci	4.022.872	50,17%	3.993.335	44,43%
Stipendi-TFR e Oneri Soci	3.673.705	91,32%	3.700.420	92,66%
Collaboratori Soci	117.906	2,93%	105.480	2,64%
Consulenti Soci	83.340	2,07%	88.044	2,20%
Interessi prestiti Soci	27.921	0,69%	29.391	0,74%
Ristorno ai Soci	120.000	2,98%	70.000	1,75%
Ricchezza distribuita a dipendenti	2.375.266	29,62%	3.255.151	36,22%
Stipendi-TFR e Oneri dipendenti	2.140.403	90,11%	2.949.620	90,61%
Collaboratori	234.863	9,89%	305.531	9,39%
Ricchezza distribuita a comunità	369.392	4,61%	393.304	4,38%
Prestaz. ATI-compartecipaz.	119.668	32,40%	128.362	32,64%
Psicologo (ct)	18.000	4,87%	18.787	4,78%
Consulenza	28.759	7,79%	32.000	8,14%
Formazione	21.793	5,90%	21.155	5,38%
Supervisione	32.807	8,88%	28.724	7,30%
Prestaz. Terap. (musicio-fisio-arteterap)	148.364	40,16%	164.276	41,77%
Ricchezza distribuita a Finanziatori	6.773	0,08%	7.492	0,08%
Banche	3.349	49,45%	2.293	30,61%
Vari	639	9,43%	785	10,48%
Gestifom 3% sull'utile	2.785	41,12%	4.414	58,92%
Ricchezza distribuita a Enti pubbl.	6.477	0,08%	7.790	0,09%
Bolli e contratti	1.841	28,42%	1.761	22,61%
Tasse	4.637	71,58%	6.029	77,39%
Ricchezza distribuita al No-profit	40.372	0,50%	45.157	0,50%
Lega contr. ass. e revis.	24.000	59,45%	28.000	62,01%
FORUM 3° SETT	100	0,25%	100	0,22%
CS&L (adesione e contributo)	8.959	22,19%	9.857	21,83%
DES (distr.econ.solid)	150	0,37%	150	0,33%
CEAL	150	0,37%	150	0,33%
Contrib. Liberali	7.013	17,37%	6.900	15,28%
Ricchezza trattenuta in Coop.	92.853	1,16%	147.153	1,64%

La **quota di ricchezza distribuita** è cresciuta sia percentualmente che in valore assoluto

L'**incidenza della ricchezza** distribuita ai soci sul valore della produzione è diminuita in percentuale a causa delle assunzioni di nuovi dipendenti a seguito di aggiudicazione nuovi contratti

La **ricchezza distribuita ai dipendenti**, per lo stesso motivo, aumenta sia in valore assoluto che in percentuale

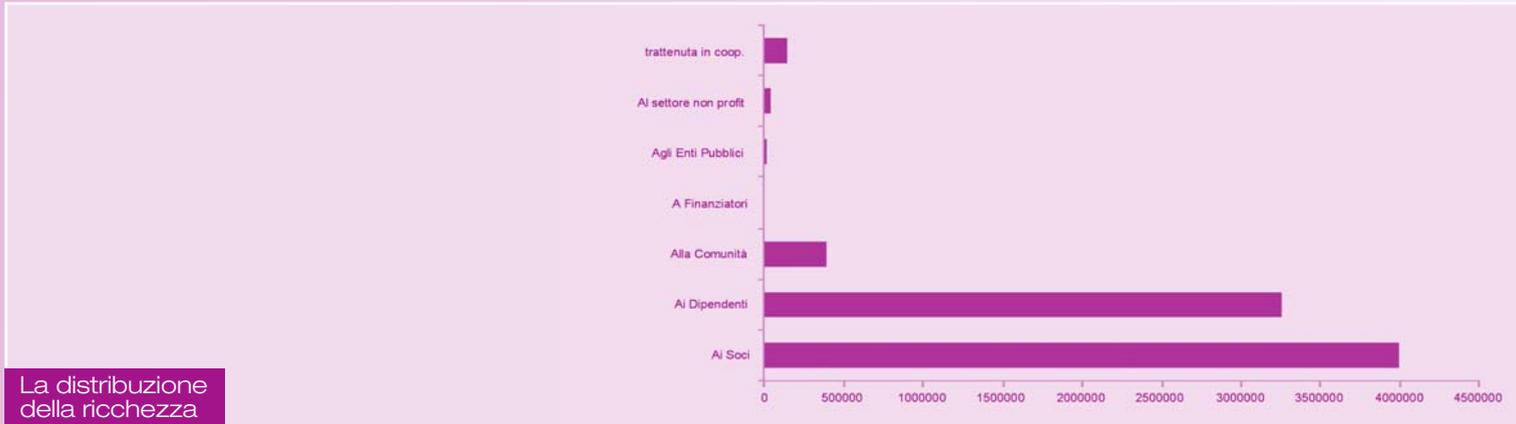
Il **92,34%** della ricchezza prodotta è distribuita tra **soci lavoratori e dipendenti**

Preso atto che anche la ricchezza distribuita alla comunità si riferisce a prestazioni lavorative, la **retribuzione complessiva** del lavoro risulta essere oltre il **97%**

Grazie anche al prestito dei soci, risulta praticamente **nullo il ricorso al credito finanziario**

Le quote associative e i contributi nel settore del no profit

LA DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA



Il grafico mostra le proporzioni con le quali risulta essere **distribuita la ricchezza prodotta** dalla Cooperativa sociale Solaris

La **retribuzione del lavoro di dipendenti e soci** assorbe, secondo il fine mutualistico tipico di questa forma d'impresa, la parte di gran lunga prevalente delle risorse distribuite

	ricchezza distribuita 2012	% sul fatturato
Ai Soci	3.993.335	44,43%
Ai Dipendenti	3.255.151	36,22%
Alla Comunità	393.304	4,38%
A Finanziatori	7.492	0,08%
Agli Enti Pubblici	7.790	0,09%
Al settore non profit	45.157	0,50%
trattenuta in coop.	147.153	1,64%

**IL CONFRONTO DEL VALORE AGGIUNTO E DELLA RICCHEZZA DISTRIBUITA
NEL TRIENNIO 2010/2012**

Composizione del valore aggiunto	€			%		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Valore Produzione del Periodo	7.552.078	8.018.598	8.987.671	100,00%	100,00%	100,00%
Costi produzione/gestione esterni profit	781.871	685.264	692.886	10,35%	8,55%	7,71%
Costi produzione/gestione interni Non Profit	294.032	346.136	424.905	3,89%	4,32%	4,73%
Elementi finanziari e straordinari di reddito	13.320	23.514	86.111	0,18%	0,29%	0,96%
Ammortamenti e svalutazioni	130.068	141.056	146.544	1,72%	1,76%	1,63%
Risorse da Progetti e Contributi	25.709	44.348	39.933	0,34%	0,55%	0,44%
RICCHEZZA DISTRIBUIBILE	5.761.522	6.914.004	6.914.004	85,46%	84,55%	86,22%

Il **valore della produzione** è aumentato nel triennio del **19%** circa

L'**aumento del valore della produzione** registrato nel triennio ha ridotto l'incidenza dei costi di produzione legati alle strutture che si è mantenuto stabile

Distribuzione della ricchezza	€			%		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Ricchezza distribuita ai Soci	3.623.025	4.022.872	3.993.335	58,09%	56,74%	50,87%
Ricchezza distribuita a dipendenti	2.282.309	2.375.266	3.255.151	34,44%	35,74%	41,47%
Ricchezza distribuita a comunità	376.690	369.392	393.304	5,62%	5,90%	5,01%
Ricchezza distribuita a Finanziatori	5.100	6.773	7.492	0,08%	0,08%	0,10%
Ricchezza distribuita a Enti pubbl.	11.786	6.477	7.790	0,20%	0,18%	0,10%
Ricchezza distribuita al No-profit	38.276	40.372	45.157	0,53%	0,60%	0,58%
Ricchezza trattenuta in Coop.	47.948	92.853	147.153	1,03%	0,76%	1,87%
TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA	5.761.522	6.914.004	6.914.004	100,00%	100,00%	100,00%

Dopo la riduzione del 2010, crescono gli **elementi straordinari di reddito**

Anche la **ricchezza distribuita ai lavoratori** cresce in valore assoluto e percentuale in relazione alla **crescita del fatturato**

Nel 2012 assistiamo a una riduzione della percentuale della **ricchezza distribuita ai soci lavoratori**, con un significativo incremento della **ricchezza distribuita ai dipendenti**, insieme a quello della ricchezza trattenuta in Cooperativa che evidenzia la crescita della redditività

COOPERATIVA:
IMPRESA SOCIALE

Chiudiamo con questo capitolo di riflessione sul significato della cooperazione come realtà produttiva di un territorio; il suo essere impresa, che nella propria realtà investe risorse e offre lavoro garantendo servizi all'utenza fragile e il mantenimento del sistema di welfare locale

Nel bilancio sociale 2012 avviamo il percorso con il contributo di 4 persone alle quali abbiamo chiesto un parere sull'argomento. Il lavoro proseguirà nel 2013 e nel prossimo bilancio sociale, come impegno di approfondimento sulla tematica dell'impresa sociale

PAOLO CAMESASCA - Direttore generale Cooperativa Solaris

Essere un'impresa sociale significa, a mio giudizio, tenere insieme le finalità e le competenze di un'impresa con l'attenzione per i territori nei quali opera e per i lavoratori che concorrono alla realizzazione delle attività e degli scopi sociali.

In questo senso la cooperativa sociale è pienamente un'impresa sociale.

Ciò che caratterizza la cooperazione sociale sono spesso elementi in contrasto tra di loro come per esempio:

- *esigenze di funzionalità organizzativa e diritti dei lavoratori*
- *esigenze degli utenti e dei lavoratori*
- *rapporti con altri enti no profit segnati da concorrenza (gare d'appalto) e da rapporti di collaborazione (piani di zona)*

La composizione di questi elementi è ciò che dovrebbe contraddistinguere l'impresa sociale, senza polarizzazioni in un senso (un'aziendalizzazione spinta senza responsabilità sociale) o nell'altro (affermazione astratta di principi senza tenere conto della natura economica dell'attività di impresa).

Ciò che caratterizza un'impresa è proprio di dare concretezza a idee e progetti, nel caso dell'impresa sociale questo significa dare concretezza alla solidarietà attraverso una coerenza tra scopi sociali perseguiti e forme organizzative adottate. In assenza di una sintesi di questi due elementi è possibile assistere a una divaricazione tra affermazioni di principio sui valori e prassi operativa.

Da ultimo, la questione del profitto andrebbe vista in modo laico e senza retorica: il problema non è il pro-

fitto in sé ma la sua destinazione (entro certi limiti ovviamente). Un'impresa che fa profitti è un'impresa sana che cerca di durare nel tempo allo scopo di raggiungere gli obiettivi per i quali è stata fondata. Se tali profitti si traducono in remunerazioni aggiuntive per i lavoratori sotto forma di ristorno (visti i contratti applicati) oppure in investimenti nelle proprie attività, allora si sta creando valore per l'impresa e per la società. Se il profitto è assente, l'azienda non è solida e ha un futuro più incerto. Il bilancio sociale è uno strumento utile a dare trasparenza al valore economico creato e alla sua distribuzione

DAVIDE PISTACECI - Consulente Innovation by people Galaxym63

Pionieri del cambiamento.

L'impresa sociale Solaris è cresciuta. È diventata riconoscibile sul territorio in cui opera e si è legittimata come organizzazione imprenditoriale e datoriale capace di creare occupazione e di favorire opportunità di sviluppo professionale, anche in tempi di economia recessiva.

Solaris si misura oggi con una nuova responsabilità: perseguire crescita economica e obiettivi sostenibili di redditività e profitto, senza tuttavia snaturare la sua mission sociale e i suoi elementi valoriali e d'identità solidale, di organizzazione che opera con qualità a favore dei soggetti svantaggiati.

Questo pone nuove questioni, come quelle dello sviluppo dell'organizzazione e delle risorse umane.

Infatti l'orientamento alla crescita e la necessità di gestire una complessità interna incrementale, multi-servizio e con una rete di differenti unità operative distribuite sul territorio, richiedono un mutamento strutturale del modello di governo dell'organizzazione, che sia fondato su nuovi meccanismi di responsabilizzazione e valorizzazione delle competenze e del know-how dei lavoratori.

I vertici di Solaris stanno operando con passione e determinazione a questo programma di cambiamento, per far emergere un atteggiamento favorevole, di fiducia e di consenso dei lavoratori verso le nuove strategie di sviluppo orientate alla crescita, incrementando motivazione, senso di appartenenza e identificazione con i valori guida.

Allo stesso tempo stanno coltivando il terreno per il cambiamento e l'evoluzione, favorendo l'emersione nei lavoratori di una nuova consapevolezza e cultura della crescita professionale, attraverso la progettazione e l'introduzione di formule innovative di gestione delle risorse umane, che possono rappresentare un nuovo standard di riferimento per il terzo settore

MARCO CAVEDON - Direttore CSV Monza Brianza

Nel lavoro di promozione del volontariato sul territorio di Monza e Brianza, il Centro di Servizio per il Volontariato di Monza e Brianza (CSV M&B) ha incrociato spesso in questi anni la Cooperativa sociale Solaris. Questo non deve stupire, in quanto i due mondi della cooperazione e del volontariato spesso si intersecano, si incrociano, rafforzandosi e complessificandosi contemporaneamente.

Le possibilità che questo incontro sia fecondo, con una ricaduta positiva sugli utenti finali dei servizi, dipende molto dalla maturità dei soggetti coinvolti, persone e organizzazioni.

Il contributo del volontariato non deve sostituire, ma integrare positivamente; non deve togliere posti di lavoro sostituendoli con lavoro a costo zero; deve saper coinvolgere il territorio, moltiplicando le occasioni di incontro e scambio; deve quindi agire nel campo dei beni relazionali, delle risposte alle domande di vita, di socialità, di dignità e non ai bisogni che richiedono competenze tecniche e professionalità specifiche di intervento sociale e/o socio-sanitario.

Questo incontro richiede quindi un grande livello di consapevolezza, di accettazione dei propri limiti, di riconoscimento dell'altro come un alleato e non come un competitore.

CSV M&B, anche in collaborazione con la provincia di Monza e Brianza, opera fortemente in questa direzione, sul versante del volontariato, con corsi di formazione e supporti di orientamento e consulenza. CSV M&B riconosce nella Cooperativa Solaris un interlocutore maturo e consapevole, un alleato sostanziale che sta portando avanti, soprattutto sul tema del tempo libero per disabili (ma non solo), esperienze significative di come la collaborazione fra cooperazione e volontariato possa essere uno strumento efficace per garantire all'insieme dei servizi territoriali una maggiore integrazione nella comunità locale e una maggiore efficacia sul piano del rispetto dei diritti alla socialità e alla partecipazione delle persone fragili, dei loro familiari e, in definitiva, della collettività tutta

FABIO CLERICI - Consulente economico strategico

Posizionamento di Solaris nel mondo della cooperazione e del terzo settore.

Dal mio punto di vista, Solaris si caratterizza in modo molto originale nel mondo della cooperazione sociale lombarda. Ciò che più spicca è la capacità della Cooperativa di sviluppare approcci strategici all'ambiente competitivo e al mercato sempre più professionali e manageriali. E, conseguentemente, di

ideare soluzioni innovative per garantire il mantenimento nel tempo della propria esperienza di servizio e d'impresa.

Molte realtà del terzo settore tendono a fondare la propria sopravvivenza su stretti rapporti di collateralismo con gli enti pubblici o su accordi consociativi: si tratta di situazioni che nel medio e lungo termine diminuiscono la capacità imprenditoriale e riducono lo spirito di iniziativa, inducendo stagnazione e spreco di risorse.

Solaris invece è riuscita ad abbinare con equilibrio diversi elementi essenziali alla sopravvivenza e al miglioramento organizzativo, quali:

- l'attenzione ai cambiamenti istituzionali e normativi*
- l'attenzione alle dinamiche del mercato (variazioni qualitative e quantitative nelle richieste dell'utenza e negli strumenti di finanziamento della domanda, per esempio i vouchers)*
- l'attenzione ai comportamenti dei concorrenti e dei partners*
- l'orientamento rispettoso e non strumentale ai bisogni delle amministrazioni appaltanti*
- lo sviluppo di tecniche e metodi razionali e formali per la pianificazione strategica (analisi della domanda, della marginalità, dei rischi competitivi) e la definizione precisa di obiettivi di crescita e sviluppo espressi anche in termini quantitativi*
- la ricerca di miglioramenti continui nell'organizzazione interna e nell'erogazione dei servizi*
- la ricerca di nuovi sbocchi produttivi (nuove aree geografiche e nuovi settori di intervento), con attenzione alla crescita delle attività in gestione diretta*
- l'attenzione alle tecniche innovative di organizzazione e all'innovazione tecnologica e metodologica*
- l'attenzione all'efficienza interna, con il perfezionamento dei sistemi di programmazione e controllo e l'adozione di strumenti sempre più avanzati (per esempio, la nuova piattaforma Zucchetti)*
- l'orientamento agli investimenti continui in capitale umano, sia interno (formazione), sia esterno (acquisizione di know-how attraverso consulenze e acquisto di servizi)*
- la crescita continua della consapevolezza della necessità di dare impulso al ciclo degli investimenti, pur in una congiuntura sfavorevole, in funzione protettiva e prospettica*

Avere nel tempo introdotto sempre nuovi e più evoluti strumenti di management ha consentito a Solaris di essere sempre in vantaggio sugli eventi, prevedendo con razionalità il mutare dell'ambiente operativo

circostante, in modo tale da poter prefigurare azioni di compensazione e di rilancio, tutte finalizzate al mantenimento dell'efficienza e dell'efficacia aziendale.

Aver saputo leggere i tempi e soprattutto ideare sempre strategie e comportamenti adeguati a mantenere le quote di mercato e i margini di finanziamento, è ciò che rende Solaris un esempio di come si possa crescere con equilibrio nel tempo, mantenendo fede ai valori fondanti in modo moderno e nel rispetto dei vincoli di sostenibilità.

Anche il rapporto tra i soci, i lavoratori, i quadri direttivi, la dirigenza e il Consiglio di Amministrazione si è caratterizzato in questi anni in termini di correttezza rispetto ai ruoli, ai doveri e ai diritti, evitando sbilanciamenti eccessive che altrove hanno determinato conflitti o squilibri organizzativi o dissesti economici. Concludendo, penso si possa affermare che Solaris ha saputo mantenere fermi i propri principi di base, senza però trasformarli in pastoie prive di senso, ma coniugandoli con l'esigenza ineludibile di "fare azienda", dotandosi perciò consapevolmente di un sistema di governance e di gestione solido, non conflittuale, fortemente orientato ai risultati.

Molti passi ovviamente restano da fare, ma personalmente credo che Solaris abbia le risorse per proseguire nel proprio cammino di crescita aziendale, presupposto essenziale per il perseguimento anche dei fini solidaristici e mutualistici che ne connotano la natura istituzionale

Ringraziamo le persone che hanno saputo dare un'immagine della Cooperativa Solaris come impresa sociale capace di riorganizzarsi per collocarsi nel futuro del sistema di welfare e nel panorama del terzo settore. Settore che avrà sempre più un ruolo attivo nella costruzione della rete dei servizi, sviluppando la capacità imprenditoriale della gestione diretta e l'investimento su nuove progettualità.

Proseguiremo con contributi di: Light, Legacoop, Consorzio CS&L, Ufficio di Piano, consulente fiscalista, CGIL e altro ancora...