

BILANCIO SOCIALE 2014



Società lavoro e riabilitazione sociale - Onlus

NOTA METODOLOGICA.....	3
LA MAPPA DELL'ORGANIZZAZIONE SOLARIS.....	5
L'OGGETTO SOCIALE.....	17
LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE.....	35
APPENDICE.....	45



Logo celebrativo del 30° anniversario della Cooperativa sociale Solaris



progetto grafico a cura di
Stefano Bregaglio

NOTA METODOLOGICA



*Il bilancio sociale 2014, giunto alla **X edizione** in concomitanza con il trentennale della Cooperativa, è stato redatto con una nuova impostazione dei contenuti*

La prima parte del testo descrive la realtà di impresa sociale di Solaris ed è corredata dalla distribuzione del valore aggiunto

La seconda parte è redatta con riferimento a quanto previsto dall'oggetto sociale della Cooperativa (articolo 3 dello statuto sociale) ed è suddivisa in quattro sezioni: il patto associativo; l'organizzazione dei servizi per l'utenza; il rapporto con la comunità locale; i lavoratori

La terza parte riporta i dati inerenti alla soddisfazione dell'utenza, dei committenti e dei lavoratori

Infine, in appendice, sono presentati i dati di approfondimento relativi ad alcuni servizi svolti

*Il **documento è stato approvato** nell'assemblea dei soci che si è tenuta nel maggio 2015, contestualmente all'approvazione del bilancio dell'impresa*

Buona lettura

LA MAPPA DELL'ORGANIZZAZIONE SOLARIS



SOLARIS 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

La Cooperativa opera nel campo dei **servizi per persone disabili o con problemi di dipendenza**.

Tutti i servizi insistono nel territorio dell'ASL di Monza, dell'ASL Milano 2 e dell'ASL Città di Milano

Solaris ha la sua sede in provincia di Monza e Brianza, a **Triuggio in via dell'Acqua 9**, nel territorio del Parco Alta Valle del Lambro

Le **attività** vengono svolte sia nelle sedi in gestione alla Cooperativa, sia in quelle che ricadono sotto la responsabilità di altri enti.

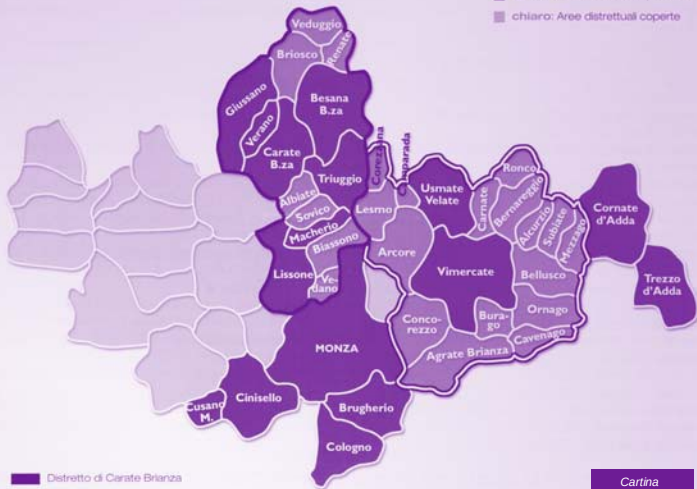
Nel corso del 2014 le sedi secondarie di Solaris sono state:

- CDD MACHERIO - Via Veneto 3, Macherio
- CDD VILLA RAVERIO - Via Mandioni 1, Besana Brianza
- CDD VERANO BRIANZA - Via Donatori di Sangue, Verano
- CDD LISSONE - Via del Pioppo, Lissone
- ATELIER - Via Manzoni, 10, Carate Brianza
- SEDE TERRITORIALE DI CARATE BRIANZA - Via Felice Rossi 4, Carate Brianza
- CAD G.BORIOLO E CAD LAGHETTO C/O VILLA LUISA - Via Rosnigo 10, Besana Brianza

Durante l'anno 2014 non sono stati sviluppati nuovi servizi ma si sono ulteriormente potenziati quelli già esistenti

■ scuro: Comuni dove si è presenti

■ chiaro: Aree distrettuali coperte



Cartina
con sedi

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
- LISSONE - CDD
- TREZZO SULL'ADDA - CDD
- CORNATE D'ADDA - CDD
- VIMERCATE - CDD
- BRUGHERIO - CDD, assistenza scolastica per alunni disabili in ATI con la Cooperativa Brugo
- VIMERCATE - CSE
- DISTRETTO DI CARATE BRIANZA - Assistenza domiciliare di sollievo per persone disabili, assistenza scolastica per alunni disabili, servizio di tempo libero per persone disabili

Servizi che si concorre a gestire

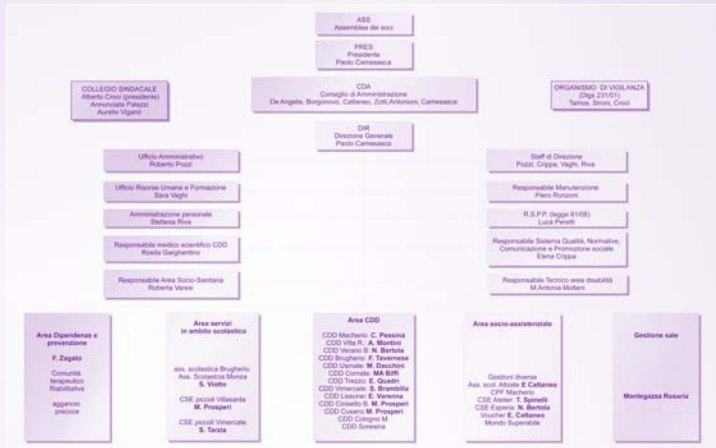
- MONZA - Assistenza educativa per bambini con disabilità presso gli asili nido, programma di Aggancio Precoce (prevenzione selettiva delle dipendenze)
- CUSANO MILANINO - CDD
- CINISELLO BALSAMO - CDD
- VILLASANTA - CSE piccoli

Servizi ai quali si garantisce il supporto specialistico

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

L'ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA SOLARIS

Per l'anno 2014 l'organigramma della Cooperativa registra le modifiche legate al cambio delle cariche sociali e all'introduzione della figura del **manager di categoria** riferito all'area disabili



Modello organizzativo dlgs 231/2001

Nel corso del 2014 è proseguita l'attività dell'Organismo di Vigilanza che si è riunito per quattro volte, esaminando gli aspetti legali connessi all'attività della Cooperativa. Al termine dell'anno è stata redatta la relazione sull'attività, che è stata consegnata agli organi di controllo.

Durante l'anno, all'Organismo di Vigilanza non è pervenuta alcuna segnalazione di disfunzione

Cura degli spazi

In tutte le sedi operative vengono applicate le disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni (D.L. 81/08) e le disposizioni in materia sanitaria.

La manutenzione ordinaria segue un piano annuale definito dalla direzione aziendale che riguarda soltanto le sedi operative di proprietà oppure in affitto

Gestione Qualità

Solaris adotta il sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2008 dal 2005, con l'obiettivo di gestire e monitorare le attività che sono direttamente o indirettamente connesse con la qualità dei servizi erogati. Per l'organizzazione del sistema qualità si applica il modello *Plan-Do-Check-Act*(PDCA), studiato per il miglioramento continuo della qualità che rappresenta il cardine stesso dell'approccio per processi. Nel 2014 è stato rinnovato il certificato triennale rilasciato da TUV Rheiland, con l'aggiunta di un sito; oltre ai processi trasversali (risorse umane, approvvigionamenti, manutenzione), sono certificati dieci servizi: CDD Villa Raverio; CDD Verano; CDD Macherio; CDD Brugherio; CDD Vimercate; CDD Usmate; CSE Vimercate; CSE Atelier; assistenza scolastica Brugherio; comunità "Casa Francesco Mosca"

IL VALORE AGGIUNTO

Una componente essenziale del bilancio sociale è l'elaborazione di un metodo che, a partire dai dati contabili della società, giunge a **quantificare il valore aggiunto e la relativa distribuzione**. Questo valore aggiunto misura la differenza tra il valore dei servizi finali che la Cooperativa ha fornito

in un anno solare e il valore dei beni che ha acquistato dall'esterno.

Il valore aggiunto coincide con l'ammontare dei salari e dei profitti lordi che sono distribuiti tra i diversi portatori di interesse che, nel nostro caso, sono i soci lavoratori, i dipendenti e i collaboratori, lo Stato, i fondi mutualistici, le organizzazioni no profit, la medesima Cooperativa. La distribuzione del valore aggiunto è quindi un **indice monetario** che misura quanto i diversi stakeholders hanno rilevanza per Solaris. I dati, di seguito riportati, indicano che il **98.57%** della ricchezza distribuibile è riferito all'acquisizione di prestazioni di lavoro sociale, necessario per realizzare lo scopo sociale

VALORE DELLA PRODUZIONE

2014

€ 9.911.949

—

COSTI DI PRODUZIONE

€ 940.782

+

ELEMENTI FINANZIARI E
STRAORDINARI DI REDDITO

€ 25.022

—

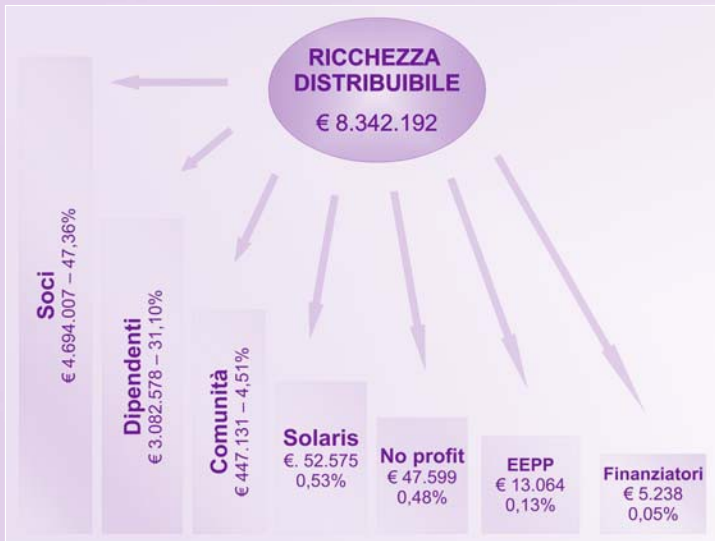
AMMORTAMENTI E
SVALUTAZIONI

€ 211.674

+

RISORSE DA CONTRIBUTI

€ 110.342



	2013		2014	
Valore Produzione del Periodo	9.231.954	100,00%	9.911.949	100,00%
da Enti Pubblici servizio disabili	3.619.204	39,20%	1.654.213	16,69%
da Consorzi per la gestione servizi disabili	2.668.846	28,91%	4.364.947	44,04%
da concessione Comuni	1.880.274	20,37%	2.793.720	28,19%
da ASL per la gestione comunità terapeutica	404.397	4,38%	400.593	4,04%
da clienti privati	276.430	2,99%	301.052	3,04%
Ricavi prog.lg.com.terap.	60.803	0,66%	61.101	0,62%
Ricavi da attività Accessorie Enti Pubblici	134.037	1,45%	194.534	1,96%
Ricavi da attività Accessorie Consociata	53.387	0,58%	26.348	0,27%
Ricavi da attività Accessorie enti non profit	73.246	0,79%	91.137	0,92%
Ricavi da attività Accessorie privati	61.330	0,66%	24.304	0,25%
Costi produzione/gestione esterni da profit	715.927	7,75%	940.782	9,49%
Per acquisti da fornitori	190.765	26,65%	228.547	24,29%
Per servizi amm.vi-comm.li	351.398	49,08%	472.619	50,24%
Per servizi mensa	166.269	23,22%	227.198	24,15%
Costi godimento beni terzi	7.495	1,05%	12.417	1,32%
Costi produzione/gestione interni non profit	517.976	5,61%	552.665	5,58%
Per acquisti da fornitori	6.400	1,24%	5.491	0,99%
Per servizi amministrativi e commerciali	318.044	61,40%	342.958	62,06%
Per servizi mensa	77.152	14,89%	44.199	8,00%
Costi godimento beni terzi	116.380	22,47%	160.017	28,95%
Val. Agg. Gest. Caratteristica	7.998.052	86,63%	8.418.502	84,93%
Elementi finanz. e str. di reddito	38.709	0,42%	25.022	0,25%
Recuperi				
Interessi attivi	21.116	54,55%	14.063	56,20%
Sopravv. attive e plusvalenze	17.593	45,45%	10.959	43,80%
Val. Agg. Globale Lordo	8.036.761	87,05%	8.443.524	85,19%
Ammortamenti e svalutazioni	166.096	1,80%	211.674	2,14%
Sopravv. Passive e Minusvalenze	21.042	12,67%	27.913	13,19%
Ammortamenti	145.054	87,33%	183.761	86,81%
Val. Agg. Globale Netto (VAGN)	7.870.665	85,25%	8.231.850	84,93%
Ricchezza Distribuibile				
Risorse da Contributi	46.312	0,26%	110.342	1,11%
Contributo 5 x mille				
Contributi straord. da Enti Pubblici	22.151	47,83%	64.317	58,29%
Contributi straord. da privati	24.161	52,17%	46.025	41,71%
RICCHEZZA DISTRIBUITA	7.894.826	85,52%	8.342.192	84,16%

Valore produzione

Il valore della produzione riscontra un aumento del 7% circa rispetto al 2013. Nell'anno non sono stati acquisiti nuovi contratti

Costi di produzione o gestione

L'aumento % dei costi di produzione e gestione è proporzionale all'aumento del V.P. L'incidenza dei costi del personale sul valore della produzione rimane invariata.

Il costo di beni e servizi acquistati dal non profit si è incrementato sia in valore assoluto che percentuale

Elementi finanziari

La riduzione rispetto al 2013 è determinata dal calo delle sopravvenienze e degli interessi attivi sulle giacenze di conto corrente che si sono ridotte

Ammortamenti e svalutazioni

Il dato è in leggero incremento grazie ad alcuni immobilizzi su beni terzi

Contributi

Raddoppiano i contributi a fondo perduto da privati destinati all'avvio di attività sperimentali

	2013		2014	
	SU VPP		SU VPP	
RICCHEZZA DISTRIBUITA	7.894.826	85,52%	8.342.192	84,16%
Ricchezza distribuita ai Soci	4.541.158	49,19%	4.694.007	47,36%
Stipendi-TFR e Oneri Soci	4.254.418	93,69%	4.376.521	93,24%
Collaboratori Soci	116.670	2,57%	109.364	2,33%
Consulenti Soci	102.539	2,26%	110.794	2,36%
Interessi prestiti Soci	32.531	0,72%	27.328	0,58%
Ristorno ai Soci	35.000	0,77%	70.000	1,49%
Ricchezza distribuita a dipendenti	2.876.879	31,16%	3.082.578	31,10%
Stipendi-TFR e Oneri dipendenti	2.626.076	91,28%	2.820.447	91,50%
Collaboratori	250.803	9,55%	262.132	8,50%
Ricchezza distribuita a comunità	396.432	4,29%	447.131	4,51%
Prestaz. ATI-compartecipaz.	178.873	45,12%	223.411	49,97%
Psicologo (ct)	23.007	5,80%	22.299	4,99%
Consulenza	36.500	9,21%	30.493	6,82%
Formazione	10.783	2,72%	13.575	3,04%
Supervisione	23.090	5,82%	23.286	5,21%
Prestaz. Terap. (musico-fisio-arterterap)	124.179	31,32%	134.066	29,98%
Ricchezza distribuita a Finanziatori	4.190	0,05%	5.238	0,05%
Banche	2.561	61,11%	2.888	55,14%
Vari	847	20,20%	772	14,75%
Gestifom 3% sull'utile	783	18,68%	1.577	30,11%
Ricchezza distribuita a Enti pubbl.	10.328	0,11%	13.064	0,13%
Bolli e contratti	2.024	19,60%	2.630	20,13%
Tasse	8.304	80,40%	10.434	79,87%
Ricchezza distribuita al No-profit	38.693	0,42%	47.599	0,48%
Leg. contr. ass. e revis.	24.000	62,03%	25.547	53,67%
FORUM 3° SETT	100	0,26%		
CS&L (adesione e contributo)	10.943	28,28%	8.522	17,90%
DES (distr.econ.solid)				
CEAL	150	0,39%	150	0,32%
Contrib. Liberali	3.500	9,05%	13.380	28,11%
Ricchezza trattenuta in Coop.	27.145	0,29%	52.575	0,53%

La quota di ricchezza distribuita aumenta in valore assoluto e subisce una leggera riduzione in termini percentuali

Si riduce leggermente in termini percentuali la ricchezza distribuita ai soci

Si riduce leggermente in termini percentuali la ricchezza distribuita ai dipendenti

Il **93,21%** della ricchezza prodotta è distribuita tra i soci lavoratori e dipendenti

Preso atto che pure la ricchezza distribuita alla comunità si riferisce a prestazioni lavorative, la retribuzione complessiva del lavoro risulta essere il **99%** circa

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

Quote associative e contributi nel settore no profit

Composizione del valore aggiunto	€			%		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Valore Produzione del Periodo	8.987.671	9.231.954	9.911.949	100,00%	100,00%	100,00%
Costi produzione/gestione esterni profit	692.886	715.927	940.782	7,71%	7,75%	9,49%
Costi produzione/gestione interni Non Profit	424.905	517.976	552.665	4,73%	5,61%	5,58%
Elementi finanziari e straordinari di reddito	86.111	38.709	25.022	0,96%	0,42%	0,25%
Ammortamenti e svalutazioni	146.544	166.096	211.674	1,63%	1,80%	2,14%
Risorse da Progetti e Contributi	39.933	24.161	110.342	0,44%	0,26%	1,11%
RICCHEZZA DISTRIBUIBILE	7.849.381	7.894.826	8.342.192	87,33%	85,52%	84,16%

Il valore della produzione è aumentato nel triennio del **10%** all'incirca.

Dopo la riduzione che si era registrata nel corso dell'anno 2013, crescono gli

elementi straordinari

di reddito.

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

Distribuzione della ricchezza	€			%		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Ricchezza distribuita ai Soci	3.993.335	4.541.158	4.694.007	50,87%	57,52%	56,27%
Ricchezza distribuita a dipendenti	3.255.151	2.876.879	3.082.578	41,47%	36,44%	36,95%
Ricchezza distribuita a comunità	393.304	396.432	447.131	5,01%	5,02%	5,36%
Ricchezza distribuita a Finanziatori	7.492	4.190	5.238	0,10%	0,05%	0,06%
Ricchezza distribuita a Enti pubbl.	7.790	10.328	13.064	0,10%	0,13%	0,16%
Ricchezza distribuita al No-profit	45.157	38.693	47.599	0,58%	0,49%	0,57%
Ricchezza trattenuta in Coop.	147.153	27.145	52.575	1,87%	0,34%	0,63%
TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA	7.849.382	7.894.826	8.342.192	100,00%	100,00%	100,00%

ricchezza distribuita 2014		% sul fatturato
Ai Soci	4.694.007	47,36%
Ai Dipendenti	3.082.578	31,10%
Alla Comunità	447.131	4,51%
A Finanziatori	5.238	0,05%
Agli Enti Pubblici	13.064	0,13%
Al settore non profit	47.599	0,48%
trattenuta in coop.	52.575	0,53%

L'OGGETTO SOCIALE



L'OGGETTO SOCIALE: PREVISTO E REALIZZATO

SEZIONE 1 - SOCI, DEMOCRAZIA INTERNA, MUTUALITÀ

Dall'articolo 3 dello statuto sociale di Solaris:

"La Cooperativa organizza un'impresa sociale che persegue gli obiettivi della Legge 381/91 e, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che a essa fa riferimento, è cooperativa retta dal principio di mutualità, persegue adeguata remunerazione del capitale, stimola lo spirito previdenziale, il risparmio e il prestito sociale, arricchisce i trattamenti pensionistici, le assicurazione per malattie e infortunio.

La Cooperativa si richiama ai principi del movimento cooperativo mondiale: mutualità, solidarietà, giusta distribuzione dei guadagni, il lavoro non è strutturato sullo sfruttamento, si realizza la democraticità interna ed esterna, si realizza l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli"

SOCI		2013	2014
sesso	maschi	53	58
	femmine	165	167
età	fino a 20	0	0
	21 - 30	16	17
	31 - 40	89	93
	41 - 50	68	67
	oltre 50	45	48
	età media	43,88	44,5

*Soci per sesso
e per età*

	2013	2014
totale soci a fine anno	219	226
nuovi soci nell'anno	14	9
soci dimessi nell'anno	1	1

*Variazione
base sociale:
raffronto 2013/14*

		2013	2014
tipologia	soci lavoratori	169	165
	soci ordinari	39	51
	soci volontari	10	9
	persone giuridiche	1	1

*Tipologia soci:
raffronto 2013/14*

Nell'ultimo triennio il presidente di Solaris ha svolto un colloquio approfondito per ogni persona che aveva presentato la **domanda per diventare socio**, confrontandosi così sulle motivazioni e sul senso di entrare a pieno titolo nella vita della Cooperativa, prestando la propria attività lavorativa e aprendosi alla partecipazione associativa

prestito sociale	prestito in € a fine anno	soci lavoratori	soci non lavoratori	totale soci prestatori
2013	602.390	23	11	34
2014	649.167	21	13	34

*Prestito sociale:
raffronto 2013/14*

Il **prestito sociale** per il 2014 mantiene un tasso di interesse competitivo, la sua entità ha permesso di non dipendere dai prestiti bancari costituendo un'importante riserva di liquidità.

Considerata la stabilità del prestito e la remunerazione di questa forma di risparmio, si è orientati a introdurre dei vincoli di tempo collegati a tassi di maggior rendimento, in modo tale da rendere disponibile questa risorsa per investimenti a medio e lungo termine

CDA	2013	2014
n° cda	11	12
n° medio presenze	6,5	6,3

*Sedute C.d.A. e
media presenze:
raffronto 2013/14*

Le **riunioni del consiglio di amministrazione** sono convocate a cadenza mensile e prevedono un gettone di presenza per i componenti. La regolarità delle sedute e l'alta percentuale di presenza dei consiglieri indicano come quest'organo sociale svolga con efficacia le funzioni che gli vengono attribuite dallo statuto. I componenti del CdA vengono eletti dall'assemblea dei soci con un meccanismo di consultazione a scrutinio segreto ogni tre anni

Nel corso del 2014 sono cambiate, prima della scadenza, le cariche del presidente e del vicepresidente. Ciò è accaduto a causa di incompatibilità con l'assunzione di cariche e/o impieghi pubblici, intervenuti successivamente alla loro elezione.

Al termine del 2014 il consiglio di amministrazione era così composto: presidente, **Paolo Camesasca** ; vicepresidente, **Carlo Zotti** ; consiglieri, Egidia Cattaneo , **Domenico De Angellis** , Gianpiro Borgonovo , **Domenico Antonioni**

L'assemblea dei soci è stata convocata in due occasioni, la prima per gli adempimenti statuari dell'approvazione del bilancio di esercizio e del bilancio sociale, la seconda per la discussione del budget di previsione del 2015 e l'aggiornamento sull'andamento dei rinnovi contrattuali.

Il **livello di partecipazione è diminuito leggermente** nel suo valore medio

ASSEMBLEA SOCI	2013	2014
n° assemblee	2	2
presenti in delega	29,5	27
totale presenti	98,5	89,5
n° aventi diritto	210,5	225,5
% presenza	47%	40%

Assemblea
dei soci:
raffronto 2013/14

Tutti i soci lavoratori di Solaris usufruiscono dei seguenti **benefit** :

- **RISTORNO** : possibilità di deliberare che una quota dell'utile sia distribuita ai soci lavoratori in proporzione alle ore di lavoro effettivamente svolte nell'anno
- **FERIE** : un giorno aggiuntivo di ferie rispetto al CCNL
- **FESTIVITÀ** : se la festività cade di sabato o domenica, ai soci viene corrisposto una maggiorazione dello stipendio pari a 1/26 della mensilità
- **DIRITTO ALLO STUDIO** : i permessi retribuiti sono utilizzabili fino a un massimo dell'8% dei soci dipendenti mentre per i restanti lavoratori la percentuale è del 2%
- **VISITE MEDIE** : 16 ore annue retribuite per visite mediche
- **RIMBORSO DELLE PRESTAZIONI SANITARIE PERSONALI** attraverso la Mutua Cesare Pozzo (prevista anche per i dipendenti)

Mensilmente la direzione diffonde ai soci un **foglio informativo** che riporta le attività del consiglio di amministrazione e varie informazioni sulla vita interna delle Cooperative.
Tale foglio viene trasmesso anche ai dipendenti

Solaris cura una **pubblicazione semestrale** (News), diffusa a soci, dipendenti e utenti sull'attività della Cooperativa e tematiche sociali, con un taglio divulgativo e informativo; dispone inoltre di un sito internet, diffonde una copia del bilancio sociale a familiari, committenti, amministrazioni pubbliche, realtà della cooperazione e associazionismo del territorio di riferimento

Segnaliamo infine la **collaborazione con altre cooperative e consorzi di cooperative** ciali per la gestione dei servizi nel corso dell'anno 2014:

SO-

ENTE	ATTIVITÀ CONDIVISE
• Lega delle cooperative e mutue - Legacoopsociali • Cooperativa Solaris Lavoro & Ambiente	Associazione di categoria Manutenzione verde, sede sociale e stampa del giornale News Progetto X Space Centro per la famiglia Macherio e ATI per gestione servizi
• Comunità Nuova • Cooperativa Diapason	ATI CDD Brugherio, assistenza scolastica e domiciliare Progetto X Space e CDD Cologno Monzese
• Cooperativa sociale Brugo - Brugherio	Fornitura servizi pulizia e trasporti Fornitura servizi di musicoterapia Soci Soci correntisti Gestione servizi in appalto Soci ATI per gestione servizi Centro per la famiglia Macherio
• Cooperativa Lotta contro Emarginazione - Sesto S.G • Cooperativa Lo Sciame - Arcore • Cooperativa Cimas - Rovellasca • Banca Etica • Banca di Credito Cooperativo - Valle del Lambro • Consorzio CS&L - Cavenago Brianza • Consorzio Light - Milano • Cooperativa Sentiero - Cremona • Cooperativa La Grande Casa	

Tra queste collaborazioni, alcune sono di lunga data.

Si evidenziano in modo particolare l' **adesione alla Cooperativa Solaris Lavoro & Ambiente**, realtà nata da Solaris nell'anno 1993, con cui si condivide la sede sociale e altre forme di collaborazione, e inoltre l' **adesione alla BCC di Valle del Lambro**, realtà con un rilevante ruolo sociale

nel contesto territoriale di Triuggio e della Brianza

SEZIONE 2 - UN'IMPRESA SOCIALE CHE GESTISCE SERVIZI

Dall'articolo 3 dello statuto sociale di Solaris:

"La Cooperativa persegue l'interesse generale della comunità attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, educativi e l'organizzazione di un'impresa sociale (art. 1 - comma a, Legge 381/91)".

Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso: la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi; i servizi avranno lo scopo del recupero e la riqualificazione umana, morale, culturale e professionale degli utenti.

Questi scopi sono perseguiti attraverso l'utilizzo stabile delle risorse umane, morali e materiali della Cooperativa, dei soci, delle comunità locali, di terzi e attraverso l'integrazione delle proprie attività con quelle di altre cooperative: consorzi e altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo"

SERVIZI	2013	2014
CDD	13	13
comunità	2	2
CSE	2	2
domiciliare	2	2
cse piccoli	2	2
scolastica	4	4
psicoterapia	1	1
totale	26	26

Servizi svolti:
raffronto 2013/14

Non ci sono state variazioni nel panorama dei servizi gestiti da Solaris rispetto al 2013, emerge una **continuità di attività**

utenti dei servizi	2013	2014
CDD di Brugherio	16	16
CDD di Macherio	13	14
CDD di Verano	14	15
CDD di Villa Raverio	29	29
CDD Usmate	47	45
CSE Esperia	5	4
CAD Villa Luisa	14	14
Atelier – CSE – di Carate	15	16
Il Mosaico (tempo libero) a Giussano	12	12
Assistenza scolastica a Brugherio	57	67
assistenza scolastica domiciliare albiate	35	23
Assistenza domiciliare di sollievo	12	4
assistenza scolastica a voucher	48	42
CSE piccoli di Vimercate	7	9
CDD di Trezzo sull'Adda	23	22
CDD Vimercate	27	27
CDD di Cornate d'Adda	12	11
Servizio di psicoterapia	2	2
CDD di Lissone		29
in servizi a gestione completa	388	401
CDD di Lissone	27	
CDD di Cinisello	30	30
CDD di Cusano	90	90
assistenza scolastica monza	14	14
CSE piccoli Villasanta	11	9
in servizi che si concorre a gestire	172	143
valore volontario	23	28
Laboratori tempo libero	5	2
in servizi sperimentali	28	30
Totale	588	574

*Utenti dei servizi
per persone
disabili*

Il **numero complessivo di utenti** è rimasto pressoché stabile nei Centri Diurni per Disabili mentre ha visto una flessione nei servizi a domanda individuale: assistenza scolastica e assistenza domiciliare, quest'ultima influenzata dalla mancanza di finanziamenti alle famiglie che negli anni precedenti erano assicurati dalla regione Lombardia

Si è verificato un incremento del **3,9%** degli utenti inseriti nei Centri a gestione diretta poiché dal 2014 il Centro Diurno Disabili di Lissone è passato in concessione a Solaris.

Con la stessa modalità la Cooperativa gestisce altri tre CDD nell'ambito di Carate Brianza

SERVIZI	2013		2014	
CDD	328	46,66%	328	47,95%
CSE	38	5,41%	38	5,56%
Comunità disabili	14	1,99%	14	2,05%
Assistenza scolastica	154	21,91%	146	21,35%
Assistenza sollievo	12	1,71%	4	0,58%
Psicoterapia	2	0,28%	2	0,29%
Tempo libero disabili	40	5,69%	42	6,14%
Comunità terapeutica	25	3,56%	30	4,39%
Progetto X Space	90	12,80%	80	11,70%
TOTALE	703	100,00%	684	100,00%

*Utenti dei
servizi distinti
per tipologia*

La **flessione degli utenti** in valore assoluto corrispondente a 19 unità viene riferita sia al progetto sperimentale X Space, che è un servizio di consultazione (vedi appendice), sia al servizio di assistenza domiciliare di sollievo. La Comunità terapeutica, pur con una costanza di posti letto, ha visto un più alto turn-over dell'utenza (vedi appendice)

Accanto alle attività che afferiscono alla gestione dei servizi, Solaris partecipa alla programmazione negli ambiti istituzionali dei territori dove è presente e agli organismi dell'ASL di Monza

Solaris favorisce e sostiene **iniziative di inclusione territoriale** attraverso la promozione del volontariato e la proposta di attività inclusive rivolte alla cittadinanza; in quasi tutti i servizi offerti si progettano, in collaborazione con gli enti locali, iniziative pubbliche di sensibilizzazione, di formazione e confronto sulla disabilità

Il **valore sociale** espresso attraverso la promozione di iniziative inclusive produce dei benefici per la comunità, per gli operatori dei servizi, per gli utenti e le loro famiglie

Solaris collabora con Comunità Nuova e la Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione per la gestione del progetto sperimentale X Space (Aggancio Precoce) i cui dati di attività sono riportati in appendice, unitamente a un approfondimento sull'attività della Comunità Francesco Mosca

Quest'ultima dispone di un modulo specialistico per poli abusatori

Anno	ingressi comunità	di cui nel modulo spec.	uscite	presenza media
2013	27	5	30	17,0
2014	30	7	25	17,8

Attività comunità
terapeutica
F. Mosca

SEZIONE 3 - I RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE

In stretto rapporto con l'attività di gestione dei servizi, la Cooperativa sociale Solaris persegue la costruzione di partnership e collaborazioni di rete.

Nella pagina seguente si riporta l'elenco dettagliato degli enti e delle realtà territoriali con cui sono state realizzate alcune iniziative:

RETI ATTIVE	FORME DI COLLABORAZIONE
• Associazione per il volontariato Unitalsi • Associazione Stefania - Lissone • Polisportiva besanese • Ul gir del munt • CAI Besana • Ballando sull'acqua - Carate Brianza • Associazione Noi per loro - Lissone • CTRH - Monza • Lega del Filo d'Oro - Lesmo • Associazione Il Mosaico - Giussano • Comune di Besana Brianza • Parrocchie con pastorale Santa Caterina • Esercenti della zona di Besana • Associazione di familiari Corte Crivelli (Vimercate) e Cooperativa Aeris (Vimercate) • Collaborazione con l'associazione volontari dei trasporti di Usmate/Velate • Attività di assistenza ai cani presso canile Monza in collaborazione con Empa • Alpini di Carate • Centro anziani	- Iniziative di tempo libero - Brianza senza barriere valore volontario - Promozione squadra basket - Organizzazione corsa podistica - Uscite con utenti CDD e CSE - Cineforum e festa - Progettazione CDD di Lissone - Iniziative d'integrazione scolastica per disabili - Attivamente Insieme (giornata dedicata alla creatività per utenti CDD e CSE) - Supporto gestione CSE e progettazione interventi promozione sociale e iniziative sul territorio - Iniziative manifestazione AI di là delle barriere - Presenze utenti per attività di socializzazione e iniziative di inclusione - Attivamente Insieme (giornata dedicata alla creatività per utenti CDD e CSE) - Attività di teatro e orto - Distribuzione pasti agli anziani - Attività in canile - Attività nel tempo libero - Attività nel tempo libero

Partecipazione degli organismi

(Lg. 328/2000 e ASL)

AMBITO TERRITORIALE	TAVOLI TEMATICI	TAVOLI SISTEMA
Carate Brianza	X	X
Cinisello Balsamo	X	X
Cologno Mozzese / Sesto S.G.	X	
Monza	X	
Vimercate	X	
Organismo Salute Mentale Neuro ASL MB	X	

Solaris negli anni ha costruito una rete di collaborazione estesa, che comprende cooperative sociali, consorzi e realtà associative, con servizi e iniziative di promozione sociale che hanno l'obiettivo di favorire l'inclusione sociale delle persone disabili

Collaborazione istituti scolastici ed enti territoriali nel 2014

ISTITUTO SCOLASTICO	N° ALUNNI COINVOLTI
• Istituto Comprensivo Giovanni XXIII di Besana Brianza, Plessi di Besana e Villa Raverio, Istituto Comprensivo Paritario Don Carlo S. Martino di Besana	188
• Istituto Comprensivo A. Sassi di Veduggio	179
• Istituto Comprensivo di Albiate/Triuggio, Scuola Don Colli di Tregasio	225
• Istituto Comprensivo G. Rodari di Macherio	225
• Istituto Comprensivo di Lissone	180
• Istituto Manzoni di Vimercate	330

• Scuola Elementare Don Milani di Vimercate	Non rilevato
• Istituto Comprensivo di Cornate	160
• Istituto Comprensivo Romagnosi di Carate	160
• Istituto Comprensivo di Brugherio	90
• Istituto Comprensivo Piola di Giussano	140
• Istituto Comprensivo di Birone	85
• Scuola Materna di Peregallo / Lesmo	25
• IICS Gandhi di Besana (Scuola Superiore)	50
• Istituto Superiore Floriani	25
• Istituto Enriques di Lissone (Scuola Superiore)	45
• Istituto Parini di Seregno (Scuola Superiore)	40

La scuola risulta l'ambito privilegiato per poter far cogliere gli **elementi della diversità**, accanto al riconoscimento delle caratteristiche comuni che spesso si esprimono in modi diversi.

La scuola è un ambito favorevole per sperimentare queste dinamiche di relazione e abbattere il pregiudizio sulla persona disabile attraverso la proposta di **laboratorie giochi** di simulazione.

Le attività svolte con gli istituti scolastici proseguono da quindici anni e si sono consolidate nel 2014 con un programma di attività che va estendendosi gradualmente a tutti i territori dove i Centri sono presenti, coinvolgendo scuole di ogni ordine e grado

Riepilogo reti attive nei Centri per disabili nel 2014

RETI ATTIVE	SOGGETTI COINVOLTI
• L'arte che ci piace: pericolo d'arte	CDD di Vimercate, scuole e cittadinanza
• Orto sociale: laboratorio di ortocultura presso gli orti sociali di Oreno/Vimercate	CDD di Vimercate, CDD di Usmate
• Mercati vari	Tutti i servizi

- Presepe con parrocchia di Verano
 - Feste aperte alla cittadinanza
 - Giornata internazionale sulla disabilità
 - Eventi di scrittura creativa
 - Special Olympics: tornei di bocce e basket
-
- Progetto Incontriamoci: laboratorio teatrale
 - Manifestazione sportiva "Al di là delle barriere"
-
- Percorsi sensoriali con e per le scuole
 - Cene al buio
 - Cineforum, sfilata carnevale, parrocchia Besana
 - Concorso "Rappresenta la disabilità" con festa finale in villa per la cittadinanza
-
- Gara podistica "Ul gir de munt"
-
- Proposta di laboratori creativi gestiti dai CDD
 - Percorso gastronomico coi negozianti besanesi
 - Gite in montagna inverno/estate con CAI Besana
 - Manifestazione "Ballando sull'acqua"
-
- Giornata artistica Lega del Filo d'Oro
 - Distribuzione pasti ad anziani del comune
 - Saggi in case di riposo a S. Giuseppe a Ruginello e nella scuola d'infanzia Rodari di Vimercate
 - Festa coi genitori in occasione del 30° di Solaris
 - Concerto natalizio con musicisti professionisti

CSE Esperia e parrocchia di Verano
 CDD di Brugherio
 CDD di Brugherio
 CDD di Cornate
 Centro Offerta Sociale di Lissone
 e Polisportiva besanese
 Centro Offerta Sociale
 Tutti i servizi e il territorio besanese: scuole,
 comune e associazioni locali
 CDD Villa Raverio e scuole besanesi
 Aperte alle scuole di Besana e Veduggio
 Tutta la cittadinanza e CDD

Tutti i servizi e il territorio, scuole coinvolte
 nel progetto di sensibilizzazione
 Associazione Ul gir de munt, tutti i servizi
 e comunità locale
 Oratori feriali besanesi
 Tutti i centri
 Tutti i centri
 Sportello Tempo Libero
 e associazioni di Carate
 Tutti i centri e Lega del Filo d'Oro
 CDD di Usmate

CDD Usmate
 Tutti i servizi, famiglie e rete attiva
 Tutti i servizi, famiglie e rete attiva

Nell'attività ordinaria rivolta all'utenza, i Centri di Solaris organizzano **incontri di scambio** anche con altri servizi e, in modo costante, promuovono e realizzano attività che coinvolgono la cittadinanza, i gruppi e le realtà organizzate dei territori di riferimento. Nei Centri a gestione diretta è promossa e sostenuta la **presenza di volontari** che non è oggetto di rilevazione puntuale e quindi non è stata riportata. Il ruolo di sussidiarietà e solidarietà viene portato avanti anche attraverso la scelta delle **donazioni annuali**, in cui si redistribuisce una piccola parte della ricchezza prodotta da soci e dipendenti; per l'anno 2014 si è scelto di sostenere:

- ARCIDIOCESI DI MILANO - Fondo famiglie in difficoltà 500 Euro
- PARROCCHIA DI TRIUGGIO 1.800 Euro
- ASSOCIAZIONE ALEIMAR 250 Euro
- OPERA PIA S. FRANCESCO per i pasti caldi 400 Euro
- ASSOCIAZIONE GLICINE 1.000 Euro

SEZIONE 1 - UN'IMPRESA SOCIALE DI OPERATORI

Dall'articolo 3 dello statuto sociale di Solaris:

"La Cooperativa ottiene, tramite la gestione in forma associata dell'azienda, continuità di occupazione e migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Offre opportunità di lavoro giustamente retribuito applicando contratti di lavoro con soci e non soci"

lavoratori	2013		2014	
soci lavoratori (compresi collaboratori)	175	53,35%	180	48,91%
dipendenti	92	28,05%	89	24,18%
dip. Tempo det	38	11,59%	68	18,48%
collaboratori a progetto/p.iva	23	7,01%	31	8,42%
totale	328	100,00%	368	100,00%
lavoratori non soci	153	46,65%	188	51,09%

Addetti
per tipologia
di contratto

Il numero di lavoratori è riferito al 31 dicembre di ogni anno. La crescita del numero di lavoratori di 40 unità rispetto al 2013, pari al **8,9%**, non è stata proporzionale alla crescita dei soci lavoratori, c'è stato un incremento dei rapporti a tempo determinato per la sostituzione di personale assente per maternità e per la gestione di prestazioni a tempo.

Tra i collaboratori, che incidono sul monte salari per circa il **6%**, prevalgono i professionisti

Nel corso del 2014 sono pervenuti alla Cooperativa 5.067 curricula di vari profili professionali di area sociale. Dopo una prima valutazione documentale sono stati effettuati 136 colloqui di selezione (in sessioni sia di gruppo che individuali) che hanno portato a **36 inserimenti in servizio**

Lavoratori assunti	2013			2014		
	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale
Tempo pieno	147	34	181	153	37	190
Part-time	103	15	118	121	18	139
Tempo determinato	30	8	38	57	11	68
Tempo indeterminato	220	41	261	217	44	261
Soci lavoratori	144	25	169	145	27	172
Dipendenti	106	24	130	129	28	157

*Lavoratori assunti,
distribuzione per
sesso e contratto*

La distribuzione per sesso conferma la netta prevalenza della componente femminile che, in considerazione all'età, comporta la necessità di attivare un numero significativo di sostituzioni per maternità. Per chi opera nei CDD e CSE per il tipo di lavoro svolto le donne in gravidanza usufruiscono della maternità anticipata. In fase di selezione del personale il sesso non è assolutamente considerato un fattore discriminante. A conferma di questo orientamento il dato sulla distribuzione di ruoli di responsabilità per sesso.

	maschi	femmine
dirigenti	3	3
coordinatori	5	11

*Funzioni
dirigenziali,
distribuzione
per sesso*

tipologia aspettativa	mesi	persone	mesi/persona
maternità obbligatoria	157	28	5,61
maternità facoltativa	47	14	3,36
maternità fac. Non retr	5	3	1,67

*Aspettative
per maternità*

titolo di studio	2013	2014
media inferiore	6	7
media inferiore più spec.	67	68
media superiore	16	17
media superiore più spec.	64	61
laurea breve	116	136
laurea	48	43
laurea più specializzazione	11	17
dati non disponibili		19
totale	328	368

*Lavoratori e
titoli di studio*

profilo professionale	2013	2014
psicologi	2	6
coordinatrici - coordinatori	16	16
educatrici - educatori - ass sociali	204	227
dirigenti	8	6
impiegate - impiegati	6	4
Ausiliari socio assistenziali	64	72
medici/INFERMIERI	6	9
specialisti e arteaterapisti	3	2
autisti/altro	4	8
psicomotricista/fisioterapista	10	12
maestri d'arte	3	3
musicoterapisti	2	3
totale	328	368

*Lavoratori
e profilo
professionale*

Il **rapporto di lavoro** in Solaris è regolato nel pieno rispetto del contratto collettivo nazionale di lavoro delle cooperative sociali e dall'applicazione delle tariffe di mercato per i professionisti.

L'**età media** dei lavoratori è di **39,4** anni, con un incremento di 14 punti decimali rispetto al 2013; l'**anzianità di servizio** in Solaris è di **6,37** anni, con un aumento di 16 punti decimali rispetto al 2013, dato medio che sale a 10 anni per i lavoratori soci, un valore che va sottolineato se correlato alle mansioni e al carico emotivo del lavoro svolto prevalentemente con disabilità grave.

Nel paragrafo successivo sulla rilevazione della soddisfazione, si possono trovare ulteriori spiegazioni di questa tendenza a proseguire la collaborazione dei lavoratori con la nostra Cooperativa

LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE



LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La misurazione del livello di soddisfazione, come ogni anno, è stata realizzata tra i mesi di gennaio e marzo del 2015, tranne che per il servizio di assistenza scolastica di Carate Brianza e di Albiate, dove si è effettuata la rilevazione nel maggio del 2014.

Per ogni elemento da valutare, si è chiesto di esprimere un **giudizio su una scala di quattro valori** (molto; abbastanza; poco; per nulla). È stato poi 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 scelto di attribuire un valore numerico a ciascuna risposta (per nulla: 2,5; poco: 5; abbastanza: 7,5; molto: 10), calcolando quindi la media dei giudizi espressi

Il **grado di soddisfazione** è stato espresso, come gli scorsi anni, da:

- I FAMILIARI DEGLI UTENTI INSERITI NEI SERVIZI A GESTIONE DIRETTA
- LE AMMINISTRAZIONI LOCALI COMMITTENTI DEI SERVIZI
- ALCUNE SCUOLE DOVE VENGONO RESE PRESTAZIONI DI NATURA EDUCATIVA
- I LAVORATORI

Universo indagine

Per questi quattro gruppi sono stati scelti questionari diversi e mirati per ognuno:

	questionari distribuiti		questionari compilati		% di questionari compilati	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
ai lavoratori	340	340	197	205	58%	60%
ai famigliari degli utenti	230	359	133	230	58%	61%
ai committenti	51	50	17	9	33%	18%

Questionari
distribuiti
e restituiti

La percentuale di restituzione dei questionari per i familiari e i lavoratori è leggermente aumentata rispetto al 2013, mentre quella relativa ai committenti è diminuita, tornando ai livelli precedenti al 2013. Per la comunità Alloggio Villa Luisa, la cui gestione è cessata il 31.12.2014, non è stato possibile effettuare alcuna rilevazione

La pagella dei committenti

I questionari rivolti alla committenza sono diversi a seconda delle caratteristiche del servizio erogato. La restituzione è diminuita rispetto al 2013, sia in valore assoluto che in termini percentuali

Di seguito la tabella sulla soddisfazione dei committenti:



	2013	2014
Facilità di accesso alla Cooperativa	9,31	9,00
Qualità organizzativa del servizio	8,75	8,57
Sostituzioni del personale	8,06	7,78
Qualità pedagogica del servizio	8,57	9,14
Rispondenza del servizio ai bisogni degli utenti	8,75	7,93
Adeguatezza della documentazione prodotta	9,02	8,79
Coerenza tra quanto dichiarato e quanto erogato	8,68	8,33
Coinvolgimento delle famiglie	8,48	9,21
Qualità dell'informazione sui programmi svolti	8,48	9,14
Professionalità degli operatori	9,26	8,11
Proporzione tra costo del servizio e prestazioni	7,50	8,00
Gestione dei reclami	8,84	9,14
Pulizia e funzionalità dei locali	8,75	7,00

Relazioni con il territorio	8,93	8,00
Integrazione con l'istituzione scolastica (solo a Brugherio)	/	10,00
Media delle valutazioni	8,67	8,44

Le azioni di miglioramento previste l'anno scorso hanno migliorato la percezione dei committenti in ordine al rapporto tra costi e benefici del servizio, portando la valutazione da **7,5 a 8,0**. Ma non hanno inciso in ordine alla sostituzione del personale assente per cui la valutazione è scesa leggermente

La pagella dei committenti: confronto 2013/14

Alla riduzione del numero di risposte si accompagna una leggera riduzione della valutazione media. L'item presente solo per l'assistenza scolastica di Brugherio non è stato inserito nella media

Le risposte agli item 1, 2, 3, 7 e 10 sono presenti in tutti i questionari compilati, mentre gli altri sono relativi ai soli servizi in gestione completa (accreditata o in appalto), cui si riferiscono sette dei nove questionari raccolti. La media di questi servizi è risultata leggermente inferiore, pari a **8,36**

La misurazione del **livello di soddisfazione della committenza**, attraverso lo strumento del questionario, rimane problematica

Si annota come le risposte pervengano quasi esclusivamente dai servizi in appalto, mentre per i servizi a gestione diretta le amministrazioni non sembrano aver ritenuto utile lo strumento del questionario e non hanno fornito risposte

La pagella dei familiari degli utenti

La rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi ha riguardato quest'anno **due differenti tipologie di servizi**: CDD e CSE da una parte, servizi di assistenza scolastica dall'altra. Di seguito sono riportati i dati, a confronto con quelli dell'anno 2013:

	2019	2020
Capacità del servizio di rispondere ai bisogni	8,5	8,4
Qualità dell'organizzazione del servizio	8,5	8,5
Qualità delle attività proposte nel servizio	8,4	8,4
Pulizia degli ambienti	8,3	8,1
Qualità del servizio mensa	7,8	7,5
Qualità della relazione con gli operatori Solaris	9,1	8,4
Adeguatezza delle informazioni sul servizio	8,4	8,9
Adeguatezza del servizio di trasporto al Centro	8,5	8,3
Adeguatezza delle informazioni sulla Cooperativa	8,0	7,9
Media delle valutazioni	8,4	8,3

I questionari sono stati compilati per i servizi di Lissone, Macherio, Verano, Villa Raverio, Brugherio, Usmate, Trezzo, Cornate; per il CSE Atelier e il CSE piccoli di Vimercate.

Le valutazioni rimangono **sostanzialmente invariate** rispetto all'anno precedente

L'item che registra la riduzione maggiore (**0,6**) è quello che si riferisce alla relazione con gli operatori; quello che migliora in misura più significativa (**0,5**) è invece relativo all'adeguatezza delle informazioni disponibili sul servizio

Analizzando l'importanza attribuita a ciascuna domanda, si confermano come maggiormente rilevanti la qualità delle relazioni con gli operatori, la risposta ai bisogni e la qualità delle attività.

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

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

Alcuni richiedono particolari attività di inclusione sociale per i loro congiunti, altri invece di distribuire in modo più uniforme durante l'anno le chiusure per programmazione, altri ancora una maggiore comunicazione tra il servizio e la famiglia e più cura degli aspetti assistenziali.

Viene altresì sottolineata l'utilità della presenza dei medici specialistici e infine richiesta una presenza infermieristica. Alcuni sottolineano l'aumento della burocratizzazione nella gestione dei servizi come fattore di appesantimento

La soddisfazione nel servizio di integrazione e assistenza scolastica agli alunni disabili di Brugherio

Nel mese di novembre 2014 è stato somministrato il questionario di soddisfazione anche ai familiari degli alunni del servizio di assistenza educativa di Brugherio.

La redemption è stata molto elevata, pari all' **84%**

I risultati, più che soddisfacenti, sono riportati nella tabella seguente:

Progetto e attività proposte	8,8
Risposta adeguata ai bisogni del figlio	8,7
Disponibilità dell'operatore	9,1
Capacità di ascolto dell'operatore	9,0
Livello di assistenza educativa offerto	8,6
Coordinamento del servizio	8,4
Collaborazione tra operatori e insegnanti	8,9
Informazione adeguata dei programmi svolti	8,1
Livello di comunicazione tra operatori e famiglia	8,3
Ore a disposizione dell'operatore	7,3
Media delle valutazioni	8,5

La soddisfazione del servizio di assistenza scolastica educativa a Carate Brianza

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

Inoltre gestisce in regime di appalto con il comune di Albiate il medesimo servizio per i residenti.

Contrariamente allo scorso anno, la redemption è stata molto elevata, pari all' **88%**.

Questo risultato è stato ottenuto grazie al fatto che il questionario è stato inviato a casa al termine dell'anno scolastico. Di seguito i risultati pervenuti:

Soddisfazione del servizio di assistenza scolastica educativa		
	2011	2012
Progetto e attività proposte	8,3	8,5
Risposta adeguata ai bisogni del figlio	8,1	8,4
Disponibilità dell'operatore	8,9	9,1
Capacità di ascolto dell'operatore	8,6	9,0
Livello di assistenza educativa offerto	8,4	8,5
Coordinamento del servizio	7,7	8,4
Collaborazione tra operatori e insegnanti	8,2	8,8
Informazione adeguata sui programmi svolti	8,1	8,3
Livello di comunicazione tra operatori e famiglia	8,4	8,6
Ore a disposizione dell'operatore	7,4	7,4
Media delle valutazioni	8,2	8,5

La pagella dei lavoratori

Il numero di questionari restituiti è equivalente a quello del 2012, anche se il numero di questionari distribuiti è stato più alto e ciò ovviamente ha abbassato la percentuale di restituzione.

È stato eliminato il primo item relativo alla soddisfazione per il CCNL di settore in quanto non dipendente dalla Cooperativa

Valutazione della soddisfazione		
2013		
2014		
2015		
Media		
Soddisfazione sulle condizioni contrattuali praticate da Solaris	7,6	7,8
Grado di conoscenza di valori e scelte della Cooperativa	7,7	7,6
Grado di utilità del foglio informativo	7,9	8,1
Grado di utilità del sito internet di Solaris	7,3	6,8
Grado di utilità del centro di documentazione	7,1	7,7
Livello d'informazione ricevuto all'inizio del rapporto di lavoro	8,2	8,4
Efficacia dell'operato del direttore generale	7,8	7,9
Qualità dell'ufficio risorse umane	7,5	7,4
Qualità dell'ufficio formazione	7,5	7,4
Qualità del servizio offerto dall'ufficio amministrativo	8,1	8,1
Informazione sulle decisioni del CdA	6,2	6,3
Qualità del coordinamento del servizio o settore in cui si opera	8,1	8,0
Qualità del clima di lavoro nel servizio o settore in cui si opera	7,7	7,7
Livello di opportunità di crescita professionale	6,4	6,2
Media delle valutazioni	7,5	7,5

La valutazione media complessiva rimane identica rispetto a quella del 2013

Si confermano come i **valori più bassi** risultino l'informazione sulle decisioni del CdA e le opportunità di crescita professionale.

I **valori più elevati** sono invece relativi all'ufficio amministrativo e alle informazioni ricevute in sede di assunzione e all'utilità del foglio informativo.

Gli item ritenuti più importanti sono quelli relativi al contratto applicato, al coordinamento, alla crescita professionale e al clima di lavoro

Si tratta delle domande più vicine all'ambito del lavoro direttamente svolto nei servizi e sembrano esprimere una minore considerazione degli aspetti organizzativi e societari che, pur ottenendo nuovamente valutazioni positive, non sono considerati aspetti altrettanto importanti



Il **confronto tra le valutazioni medie** per ogni singola domanda e l'importanza attribuita a ciascuna di esse (peso 1 più importante).

In merito a ciò si registra come la domanda con la più alta votazione sia quella considerata meno importante dai lavoratori, ovvero, le informazioni in sede di assunzione

Il dato sembra essere in palese contraddizione con la votazione attribuita alle condizioni contrattuali applicate da Solaris, argomento che registra invece un notevole interesse

Nello **spazio riservato alle note** , diciannove rispondenti hanno annotato le loro osservazioni. Diverse note riguardano la necessità di garantire una maggiore comunicazione tra gli uffici e i servizi, altre ancora chiedono di migliorare le strategie di comunicazione della Cooperativa, in particolare, il foglio informativo e il bilancio sociale

Da ultimo, viene richiesto più tempo da dedicare alla formazione e alle riunioni di equipe, insieme a un maggior intervento per fare rispettare agli operatori l'applicazione delle regole di comportamento durante lo svolgimento del servizio stesso

APPENDICE



ATTIVITÀ DELLA COMUNITÀ TERAPEUTICO RIABILITATIVA FRANCESCO MOSCA - AREA DIPENDENZE

Si riportano i **dati di attività** della Comunità Francesco Mosca che è inserita nella sede sociale della Cooperativa Solaris a Triuggio e ha avviato la sua attività nel 1992.

La Comunità ha due moduli da 17 e 5 posti, per complessivi **21 posti**

Attività della Comunità Francesco Mosca

ANNO	INGRESSO COMUNITÀ	DI CUI NEL MODULO SPECIALISTICO	USCITE	PRESENZA MEDIA
2013	27	5	30	17,0
2014	30	7	25	17,8

Anno 2014
Raffronto 2013

Utenti della Comunità Francesco Mosca

UTENTI	2013	2014
Inseriti	27	30
Segnalati	59	29

Anno 2014
Raffronto 2013

Percorsi della Comunità Francesco Mosca

PERCORSI COMUNITÀ		
In corso	19	42,22%
Allontanamenti	2	4,44%
Conclusioni concordate	4	8,89%
Abbandoni	15	33,33%
Cambio classe	5	11,11%

Anno 2014

Attività Progetto Sperimentale X Space Aggancio Precoce

- Area dipendenze

La Cooperativa Solaris si occupa di **prevenzione delle dipendenze** da oltre dieci anni con il progetto " *Aggancio Precoce - X Space* ", finanziato dalla ASL di Monza e Brianza e realizzato in collaborazione con l'associazione Comunità Nuova di Milano e la Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione di Sesto San Giovanni

L'**intervento di prevenzione** selettiva si rivolge ad adolescenti (dai 14 anni) e giovani con:

- PROBLEMATICHE DI DIPENDENZA LIEVE
- USO SMODATO DI SOSTANZA LEGGERA ATTUALE O IN PASSATO
- GIOVANI ADULTI (fino a 24 anni circa)

Le persone che utilizzano il servizio possono accedervi spontaneamente o su invio di operatori sociali, come medici di famiglia, assistenti sociali dei comuni, scuole ed enti aggregativi.

Nel corso del 2014 sono stati attivati **236 casi totali**, di cui 80 con invio volontario o proveniente da altri servizi e altri 156 inviati dalla Prefettura di Monza, dopo essere stati fermati dalle forze dell'ordine in possesso o sotto l'effetto di sostanze.

Poco più della metà ha deciso d'intraprendere un breve, o più lungo, percorso

Il progetto X Space ha inoltre incontrato gruppi di adolescenti sia nella sede di Monza che presso le istituzioni di provenienza: scuole, spazi giovani e simili, per svolgere **attività di formazione e informazione** sul mondo delle sostanze e sui possibili effetti di dipendenza, gruppi di counseling che attraverso giochi di ruolo hanno fatto emergere (e conseguentemente trattato) gli aspetti più emotivi delle persone coinvolte

All'interno di questo progetto, Solaris partecipa con **due operatori**: un assistente sociale e un educatore, che interagiscono in una équipe composta da altri operatori appartenenti al servizio pubblico e privato sociale del territorio

Utenza modalità accesso X Space

MODALITÀ DI ACCESSO	PERSONE INTERESSATE
Volontario	30
Inviati dalla Prefettura	40
Inviati dal Ministero di Grazia e Giustizia	10
Totale	80

Anno 2014

Utenza X Space di Monza e provincia Monza e Brianza

PROVENIENZA	PERSONE INTERESSATE
Monza	45
Provincia di Monza e Brianza	35
Totale	80

Anno 2014

Utenza X Space per sesso

SESSO	PERSONE INTERESSATE
Maschi	74
Femmine	6
Totale	80

Anno 2014



COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

VIA DELL'ACQUA 9/11
20844 TRIUGGIO (MB)

TEL

0362.997752

FAX

0362.997763

WEB

COOPSOLARIS.IT

