

CARTA ETICA SOLARIS

Solaris è

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

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

Perché Carta Etica

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

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

Interlocutori

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

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

Soci

Impegni verso i soci

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

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

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

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

Offre occasioni di formazione e informazione.

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

Lavoratori

Impegni verso i lavoratori

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

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

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



BILANCIO SOCIALE 2016



1 INTRODUZIONE Lettera del presidente agli stakeholder Nota meto do logica 2 CARATTERISTICHE ISTITUZIONALI ED ORGANIZZATIVE 2.1 **IDENTITÀ**: Informazioni Generali, Mission ed identificazione degli stakeholder rispetto all'oggetto e allo scopo sociale; Politica per la Qualità; Settori di attività e servizi 2.2 ASSETTO ISTITUZIONALE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA 2.3 **RELAZIONE SOCIALE**: coinvolgimento degli stakeholder nella gestione a Strumenti principali di coinvolgimento degli stakeholder b Esiti rispetto agli stakeholder: **SOCI** composizione base sociale, benefit, prestito sociale **PERSONALE** soci e non soci, tipologia di lavoratori, turn over e assunzioni, indicatori di organizzazione del lavoro, età e anzianità di servizio, titolo di studio, profilo professionale, remunerazione e benefici, sicurezza e salute dei lavoratori, formazione del personale, valutazione e valorizzazione, indagini di clima aziendale/soddisfazione **₹ VOLONTARI 4 UTENZA e FAMIGLIE** attività nell'area dipendenze, attività nell'area disabilità, soddisfazione 5 COMMITTENTI LOCALI 6 Attività di Rete: COMUNITÀ dei territori di riferimento 7 Attività di Rete: ALTRE COOPERATIVE sociali e consorzi di cooperative 8 FORNITORI

39

3 DIMENSIONE ECONOMICA E ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

introduzione





Attraverso il bilancio sociale la Cooperativa Sociale Solaris risponde ad esigenze di trasparenza e di informazione dei propri stakeholder in merito al raggiungimento degli scopi sociali da parte dell'organizzazione ed alla ricchezza economica prodotta e distribuita fra i portatori di interesse (analisi del "valore aggiunto").

Il processo di redazione è tale da supportare le strategie future e permette di diffondere un'immagine il più possibile completa della realtà umana, progettuale e lavorativa della cooperativa, di chi ne fa parte o vi si relaziona. In un contesto di rapidi cambiamenti sociali, normativi ed economici, la cooperativa ha dimostrato stabilità, capacità di rispondere ai bisogni intercettati, nonché tensione al miglioramento continuo, al fine di rispondere sempre meglio al proprio scopo sociale.

Nota metodologica

Il Bilancio Sociale 2016 (XII edizione) è un documento obbligatorio che rendiconta le strategie di responsabilità sociale/sostenibilità¹.

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

La bozza è stata discussa dal Consiglio di Amministrazione e successivamente sottoposta all'approvazione dell'assemblea dei soci, tenutasi in data 24/06/2017.

Grafica e stampa sono curate da Edizioni GR srl , via Crlo Ferrario 1 20842 Besana Brianza (MB) La diffusione del Bilancio Sociale avviene attraverso i seguenti canali:

- pubblicazione sul sito internet www.coopsolaris.it
- copie cartacee distribuite ai soci ed ai principali stakeholder identificati
- disponibilità a richiesta nelle sedi dei servizi per tutte le persone interessate

1 Riferimenti normativi: DGR n.X/3460 del 24/04/2015; Regolamento regionale 17 marzo 2015 – n.1.

È stato redatto ispirandosi:

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

caratteristiche istituzionali ed organizzative



IDENTITÁ

Informazioni generali

La Cooperativa Sociale SOLARIS (società lavoro e riabilitazione sociale O.N.L.U.S.) è una cooperativa di tipo A, costituita nel 1984, che opera a livello lombardo, nei territori delle ATS della Brianza, ATS Milano Città Metropolitana, ATS Insubria sede di Como.

Gestisce una rete di servizi diurni e residenziali, in favore di persone in situazione di disagio, dalla disabilità alla dipendenza, ricercando la loro integrazione ed inclusione sociale, valorizzando e sviluppando i livelli di autonomia; perseguendo lo sviluppo di servizi alla persona, in proprio e in convenzione con le pubbliche amministrazioni. A seguito della fusione mediante incorporazione della Cooperativa Sociale C.I.M.A.S. (Centro Interdisciplinare Musica, Arte e Spettacolo), la Cooperativa ha aggiunto un settore finalizzato all'educazione musicale ed alle terapie espressive; in tal modo all'attività socio sanitaria ed assistenziale si è affiancato un settore di intervento in ambito culturale

Sede legale/sede principale

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

Sedi secondarie nel 2016

CDD Macherio

via Veneto 3, 20846 Macherio (MB)

CDD Villa Raverio

via Mandioni 28, 20842 Besana in Brianza (MB)

CDD Verano Brianza

via Donatori di Sangue 30, 20842 Verano Brianza (MB) piazza Daelli 11, 20852 Villasanta (MB)

CDD Lissone

via del Pioppo 14, 20851 Lissone (MB)

Atelier

via Manzoni 10, 20841 Carate Brianza (MB)

Polo Territoriale

via Felice Rossi 4, 20841 Carate Brianza (MB)

CSE Mezzago

piazza Libertà 4, 20883 Mezzago (MB)

Scuola di Musica

piazza Risorgimento 13, 22069 Rovellasca (CO)

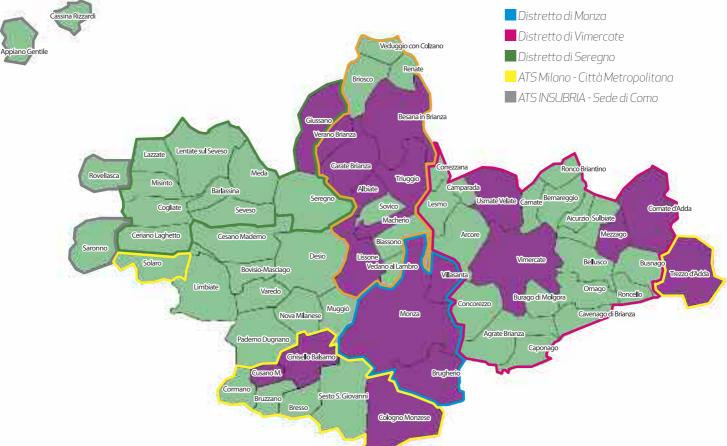
Scuola di Musica

piazza Cadorna 1, 20020 Solaro (MI)





- Presenza Cooperativa Solaris
- Aree Distrettuali coperte
- Distretto di Carate Brianza



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

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

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

Perseguimento dell'interesse generale della comunità:

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

Lo Statuto è stato modificato a seguito di fusione per incorporazione, arricchendo l'offerta di Solaris attraverso l'esperienza consolidata e le potenzialità innovative dell'incorporata C.I.M.A.S. nel settore culturale, musicale e delle terapie espressive.

In sintesi l'ampliamento riguarda: educazione permanente in ambito artistico-espressivo, musicale, teatrale e dello spettacolo; servizi di prevenzione e riabilitazione attraverso le terapie espressive; ricerca e documentazione in tema di intervento educativo, preventivo, riabilitativo con il mezzo artistico, musicale, teatrale, coreutico ed espressivo rivolto all'infanzia, alla realtà giovanile e anziana, al mondo della disabilità e ad altre situazioni di marginalità; formazione professionale, consulenza e orientamento in campo educativo e socio-sanitario, artistico, dell'animazione espressiva e delle terapie espressive; formazione, aggiornamento e consulenza per persone giuridiche e fisiche in ambito educativo e formativo, artistico-espressivo, socio-sanitario, preventivo e riabilitativo, delle scienze psico-pedagogiche, sociali e della comunicazione, laboratori e percorsi di musicoterapia, arteterapia, teatroterapia, danzaterapia, drammaterapia e animazione espressiva anche in collaborazione con istituti scolastici, amministrazioni pubbliche, enti, associazioni, strutture socio-assistenziali, sanitarie e socio-sanitarie; progetti artistici volti alla promozione dell'agio e alla prevenzione che possano anche coinvolgere soggetti svantaggiati e/o in situazione di disagio.

Principi del movimento cooperativo mondiale,

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

Lavoro (gestione in forma associata dell'azienda):

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

Le persone con disabilità utenti dei servizi gestiti e sviluppati da Solaris, trovano risposte accurate e flessibili al bisogno di essere riconosciuti, assistiti, sostenuti nel ridurre le conseguenze della disabilità, supportati nel crescere e nel disegnare progetti di vita. Trovano anche occasioni di esercitare un'effettiva cittadinanza territoriale, in un ambiente sociale stimolato ad accettare la diversità come parte di sé. Attraverso l'impegno di volontari che operano con la cooperativa, hanno occasioni di organizzare il tempo libero.

Le persone con problemi di dipendenza possono trovare ascolto, tregua, soccorso, supporto, cura, aiuto nella crescita, nella costruzione di sé, nel riavviare la propria integrazione sociale e lavorativa.

I famigliari degli utenti trovano sollievo e sostegno, e possono contare sulla trasparenza delle scelte e sull'integrazione con i servizi pubblici con cui la cooperativa collabora. Sono interlocutori significativi nel leggere i bisogni e nel verificare l'adeguatezza dei servizi.

Gli utenti della scuola di musica trovano professionalità e possibilità di scegliere percorsi formativi differenziati.

Ilavoratori della cooperativa trovano il rispetto della dignità del lavoro, una ragionevole sicurezza dell'impiego, riconoscimenti economici rispettosi dei contratti di lavoro e ove possibile superiori, processi trasparenti di selezione in ingresso, occasioni di formazione professionale, attenzione a conciliare tempi di lavoro ed esigenze personali. Possono inoltre divenire soci della cooperativa, concorrendo alla definizione delle sue scelte.

La comunità locale ha in Solaris una espressione della propria capacità di agire e riflettere sui problemi della disabilità e della dipendenza. La cooperativa promuove la cultura dell'integrazione e inclusione sociale.

Gli Enti Locali/i committenti trovano in Solaris un partner nel leggere i bisogni del territorio, nel definire e realizzare il welfare locale, e nel connettere in rete i servizi del privato sociale e quelli pubblici.

Gli altri soggetti del no profit locale, regionale, nazionale, trovano in Solaris un partner per la costruzione di reti finalizzate alla realizzazione di progetti condivisi, per il perseguimento dell'interesse generale della comunità.

Le scuole e le università sono partner per la diffusione della cultura dell'inclusione sociale e per la realizzazione di stage/tirocini formativi.



POLITICA PER LA QUALITÀ

PREMESSA

La Politica della Qualità, è stata redatta e sottoscritta dal C.d.A della Cooperativa.

Essa rappresenta un momento formale d'impegno circa il perseguimento e il raggiungimento degli obiettivi in essa contenuti, stabiliti in relazione ai risultati emersi dall'analisi del contesto, dalle aspettative delle parti interessate e dalla valutazione di rischi comprese delle opportunità valutate come significative.

L'Alta Direzione ha definito le direttive della propria politica per la Qualità stabilendo i relativi obiettivi strategici ed impegni conseguenti, meglio specificati nel Doc "Pianificazione strategica, piano di miglioramento".

Tali Impegni sono tradotti in obiettivi concreti da perseguire all'interno delle singole aree aziendali e servizi. Inoltre si impegna affinché la Politica della Qualità sia:

- appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- rivolta al totale orientamento della soddisfazione del Cliente/Committente in termini di servizio;
- comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti e aspettative delle parti interessate ed al Miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità

STORIA

La Cooperativa Solaris nasce nel 1984 prefiggendosi tre scopi: dare lavoro ai soci, realizzare l'inserimento sociale e lavorativo delle persone in situazione di disagio, creare

e gestire servizi alla persona.

Nel 1993, a seguito della Legge 381/91 istitutiva della Cooperazione sociale, dà vita alla Cooperativa Solaris Lavoro Ambiente cui cede l'attività di giardinaggio nella quale si realizzano gli inserimenti lavorativi delle persone svantaggiate.

Divenuta così Cooperativa Sociale, Solaris ha operato con una rete di servizi diurni e residenziali, in particolar modo nei settori della disabilità e della tossicodipendenza proseguendo nello sviluppo di servizi alla persona.

Attualmente lo statuto della cooperativa prevede numerose attività che offrono risposte e interventi di prevenzione, riabilitazione, socializzazione, integrazione e sensibilizzazione alle problematiche della tossicodipendenza e della disabilità e persone in ordine al rischio di emarginazione.

La scelta della cooperativa sociale esprime la finalità mutualistica non solo verso i soci ma verso la comunità locale; la scelta del no profit esprime la ricerca di un equilibrato rapporto tra costi e ricavi affinché i risultati positivi di gestione consentano un reinvestimento in nuove attività e /o un continuo miglioramento della quantità e della qualità dei servizi offerti.

OBIETTIVI D'IMPRESA

Solaris, pone la politica per la qualità tra le priorità di scelte del proprio essere Cooperativa sociale.

Nel corso della sua storia ha maturato il convincimento che la Qualità costituisca un valido strumento di miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi alla persona; per fare questo la Cooperativa Solaris intende mantenere quanto già perseguito:

- Garantire ai propri interlocutori una gestione sempre più professionale e trasparente dei servizi ponendo al centro la persona ed il suo benessere.
- Promuovere l'immagine della cooperativa verso i beneficiari finali e la committenza.
- Ampliare e diversificare gli ambiti e le aree di intervento sulla base della lettura dei bisogni e attraverso la stesura di un piano strategico pluriennale da parte della Direzione Generale e dell'Ufficio di Programmazione e controllo.
- Dotare l'organizzazione di un modello di responsabilità amministrativo-contabile che assicuri una pianificazione di budget annuale ed un efficace controllo di gestione trimestrale.
- Garantire efficacia ed efficienza nei processi gestionali, piena valorizzazione delle risorse umane.
- Perseguire il miglioramento continuo dei servizi erogati.
 I fattori cardine del successo della Cooperativa si legano in primo luogo alla capacità di:
 - Individuare e interpretare le esigenze del mercato
 - Cogliere i bisogni dei clienti/committenti attraverso:
 - un'offerta che risponda e anticipi i bisogni individuati,
 - la gestione e il controllo dei processi, in modo da favorire lo sviluppo professionale, la partecipazione attiva del personale e il miglioramento continuo.

Tali fattori sono particolarmente significativi per lo sviluppo della cooperativa, in un contesto sociale dove l'aspetto concorrenziale è in aumento.



Adozione del modello organizzativo ex Dlgs 231/2001

Nel mese di dicembre 2009 la Cooperativa ha adottato un modello organizzativo ex Dlgs 231/2001 allo scopo di individuare le aree di rischio rilevanti ai sensi del dlgs 231/01, e approntare misure di controllo e prevenzione al fine di evitare la ricaduta delle significative responsabilità (pecuniarie e interdittive) sulla cooperativa e sugli amministratori. Con l'assunzione del modello organizzativo la cooperativa si è messa nelle condizioni soggettive che, tra l'altro, verranno richieste dai singoli enti pubblici, per poter partecipare a gare, ottenere agevolazioni, sovvenzioni e, dunque, poter trattare con tutte le pubbliche amministrazioni nel settore sociale, formativo, assistenziale e dei pubblici incanti in generale. L'applicazione del modello organizzativo è garantita dalla presenza di un Organismo di Vigilanza composto da tre membri e dalla redazione di un codice etico di comportamento disponibile presso la sede legale per tutto il personale.

IMPEGNI PER LA QUALITÀ

Gli impegni per la qualità discendono direttamente dai principi espressi nella carta etica e nella dichiarazione di missione della Cooperativa.

UTENTE/CLIENTE:

- Garantire con continuità la massima soddisfazione delle reali esigenze espresse o implicite del clien-te/utente in armonica sintonia con l'organizzazione interna che persegue la soddisfazione dei propri lavoratori
- Ottimizzare il processo di erogazione del servizio attraverso il monitoraggio dei processi educativi ed assistenziali
- Assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo in Cooperativa un sistema qualità conforme ai requisiti e agli obiettivi stabiliti per i servizi erogati in relazione anche alle normative vigenti, la mission della Cooperativa, ai principi contenuti nella Carta etica
- Incoraggiare il lavoro di rete con quei soggetti disponibili a favorire l'integrazione sociale delle persone disabili
- Fornire alle famiglie degli utenti le informazioni sui servizi erogati attraverso la stesura della Carta dei servizi

PERSONALE: SOCI E LAVORATORI

- Garantire la qualificazione del personale attraverso l'informazione, la formazione e la responsabilizzazione
- Garantire una gestione partecipata e democratica come forma di conduzione societaria e di organizzazione del lavoro
- Garantire a tutti i lavoratori il pieno rispetto dei diritti contrattuali
- Favorire ove è possibile la mobilità interna

COMMITTENZA

- Assicurare al committente gli standard di qualità dichiarati
- Rendere visibile e trasparente la qualità di processi e dei risultati di servizio
- Relazionare periodicamente sull'attività svolta e i programmi futuri

Estratto dal manuale della qualità, allegato I politica della qualità, Ed 2 del 28/02/2017

COMUNITÀ LOCALE

- Promuovere la collaborazione in rete con le Amministrazioni locali e gli altri soggetti interessati alla rilevazione dei bisogni dell'ambiente sociale in cui la cooperativa opera
- Sostenere e favorire il volontariato

Gli strumenti per la qualità che la Cooperativa intende implementare all'interno della gestione del servizio indicano la direzione della trasparenza, della responsabilizzazione, dell'autocontrollo, delle scelte e delle politiche sostenute da riscontri qualitativi e quantitativi verificabili.

Per progettare, gestire, costruire reti e comunicare efficacemente è necessario dotarsi di strumenti di monitoraggio che restituiscano informazioni e strumenti di "controllo di rotta".

L'Alta Direzione riesamina annualmente gli obiettivi per la Qualità, l'analisi del contesto e dei rischi aziendali, attraverso il coinvolgimento di tutto il personale dotandosi di adeguati metodi e strumenti così da assicurare che essa sia compresa, attuata.

Il documento "Politica della Qualità" e altri documenti prescrittivi e di registrazione, sono disponibili sulla intranet aziendale in apposito percorso.

LA GARANZIA DELLA QUALITÀ NEI SERVIZI ALLA PERSONA

Alla base delle scelte finalizzate a garantire la qualità nei servizi alla persona ci sarà quindi la continua ricerca della qualità del processo, mediante una continua azione di analisi e di definizione dei bisogni del cliente/ utente, confrontandole con il committente del servizio, cercando così di prevenire in tal modo le insoddisfazioni del cliente.

- Il periodico riesame dei requisiti del servizio e dei risultati raggiunti al fine di rilevare azioni migliorative della qualità del servizio.
- Lo sviluppo all'interno della Cooperativa, a tutti i suoi livelli, di una cultura della qualità favorendo in tutti coinvolgimento, condivisone e partecipazione, in primo luogo dei propri soci e dipendenti e di tutti quanti operano e opereranno nel settore.
- La sistematica valutazione della qualità del servizio in tutti gli stadi della realizzazione del servizio stesso.

All'interno del processo di qualità, la struttura della Cooperativa Solaris ha previsto all'interno del proprio organico la presenza del responsabile di qualità, il quale si occuperà dello sviluppo e della gestione di un sistema qualità correttamente implementato all'interno dell'organizzazione in raccordo costante con l'Alta Direzione.

Il responsabile della qualità assicurerà che sia applicato il sistema qualità, garantendo che tutte le scelte vengano attuate tenendo presenti i requisiti stabiliti per i servizi erogati e la loro congruenza con gli obiettivi generali della cooperativa e le normative vigenti.

I compiti individuati saranno quelli di:

- Svolgere un'analisi organizzativa multidimensionale dell'organizzazione
- Redigere e mantenere aggiornati e archiviare i documenti
- Assicurare verificando la completa applicazione delle procedure
- Raccogliere e studiare i bisogni, segnalazioni da parte delle famiglie
- Raccogliere e studiare segnalazioni e reclami del committente
- Rilevare e monitorare il contesto e i rischi aziendali
- Monitorare l'applicazione delle azioni volte a prevenire/ridurre il rischio
- Preparare rapporti periodici per la direzione, in merito all'efficacia ed efficienza del sistema

Rilevare le non conformità presenti nel servizio erogato in tutte le sue fasi, attraverso controlli periodici; ll responsabile della qualità programma gli audit interni della qualità, stabilendone il momento e i tempi, eseguendoli personalmente o in collaborazione con il responsabile area handicap o con personale qualificato che non abbia responsabilità diretta sull'area soggetta a verifica.

Tali verifiche vengono eseguite per accertare che gli elementi qualità siano correttamente applicati al fine di garantire il rispetto del livello qualitativo desiderato e garantire la massima rispondenza alle esigenze dei clienti /utenti.

REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

La Cooperativa ogni anno redige il bilancio sociale pubblicando i risultati e i dati ottenuti in relazione agli obiettivi previsti ed agli impegni contenuti nella Carta Etica.

Il Bilancio Sociale diventa lo strumento di comunicazione dei programmi, degli obiettivi e dei risultati di qualità ottenuti, riporta nelle proprie pagine i miglioramenti significativi raggiunti. Ogni anno dedica uno spazio di approfondimento a singoli aspetti dell'attività svolta dall'organizzazione.

AUSPICIO FUTURO

Lo stesso spirito deve animarci nel futuro in tutti quei momenti chiave di relazione con i clienti e di svolgimento dei processi interni. Il 2017 rappresenta pertanto un anno particolare per l'allineamento del SGQ alla nuova norma ISO 9001:2015 emessa il 15 settembre 2015, che presta grande attenzione all'individuazione ed alla gestione dei rischi connessi all'attività aziendale, quale elemento fondamentale di ogni attività di impresa

Estratto dal Manuale della Qualità, Allegato I Politica della Qualità, Edizione 2 del 28/02/2017



Settori di attività e servizi

Solaris opera attraverso servizi in proprio o in convenzione con Pubbliche Amministrazioni.

I Servizi a gestione diretta e completa nel 2016

- La sede legale ed amministrativa e la sala congressi di Triuggio
- la Comunità terapeutico-riabilitativa "F. Mosca" di Triuggio, per favorire l'emancipazione e il reinserimento di persone con problemi di dipendenza
- il CSE L'Atelier di Carate Brianza
- il CSE La Torre di Mezzago
- il Servizio Formazione Autonomia "UAI NOT" (Perché no?) e Un Mondo superabile (servizio diurno per persone disabili) di Giussano
- il servizio di psicologia e psicoterapia, in regime privatistico
- il Servizio di tempo libero per persone disabili (Valore Volontario)
- la Scuola di Musica di Rovellasca; inoltre gli interventi di musicoterapia possono essere gestiti con le seguenti modalità: in regime privatistico presso la sede della scuola di musica; o presso terzi (enti pubblici o privati), in regime di appalto o convenzione
- Servizi di AES a favore di alunni certificati frequentanti asili nido, scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di l° grado in accreditamento - ambiti territoriali di Monza, Seregno e Carate Brianza
- Servizi di AES a favore di alunni certificati frequentanti la scuola secondaria di ll° grado e servizi di assistenza

alla comunicazione a favore di alunni con disabilità sensoriali in accreditamento - ambiti territoriali di Monza, Seregno e Carate Brianza (in collaborazione con la provincia di Monza e Brianza).

I Servizi in concessione nel 2016

- Centro Diurno Disabili di Macherio, Villa Raverio, Verano Brianza e Lissone;
- Centro Socio Educativo Esperia di Verano Brianza
- Centro polifunzionale per la famiglia di Macherio (in ATI Gra.di.Sol, che riunisce le cooperative sociali La Grande Casa, Diapason e Solaris);

Fra i Servizi in convenzione con pubbliche amministrazioni

- Numerosi Centri diurni disabili con finalità educative e riabilitative (CDD di Brugherio, Vimercate, Usmate, Cornate d'Adda e Trezzo sull'Adda, Cusano M. e Cinisello B.)
- CSF di Vimercate
- Servizi di sostegno assistenziale a persone disabili presso le loro famiglie
- l'assistenza educativa scolastica per alunni con disabilità, presso nidi e scuole dell'obbligo (nei comuni di Brugherio, Monza, Villasanta e Albiate).

Inoltre viene garantito supporto specialistico al CDD di Cologno Monzese.

ASSETTO ISTITUZIONALE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Organigramma 2016

10 Aprile 2017 A seguito dell'analisi del contesto e dei rischi aziendali, viene ridefinita la politica per la qualità e presentata al Consiglio di Amministrazione

Assemblea dei Soci

Presidente

Consiglio di Amministrazione Beretta, Camesasca, Cattaneo Crippa, De Angelis, Prosperi, Renoldi, Spinelli

> **Direzione Generale** Paolo Camesasca

Organismo di Vigilanza Dlgs. 231/2001

Direzione Risorse Umane, Formazione e Amministrazione Personale

Collegio Sindacale

Direzione ServiziMarta Prosperi

Resp. Sistema Qualità, Adempimenti Elena Crippa

Resp. Manutenzione e Logistica F. Sculli, P. Ronzoni Direzione Amministrativo-Contabile Roberto Pozzi

> **Resp. Sanitario** Roberta Varesi

Resp. Ricerca e Sviluppo Area Disabilità

> **R.S.P.P.** Legge 81/08 Laura Giovanessi

Area Dipendenze e Prevezione

M. Dacchin

Comunità Terapeutico Riabilitativa Area Servizi in ambito Scolastico

Ass. Scolastica

Albiate E. Cattaneo Brugherio I. Mazzon Monza S. Vollaro Villasanta S. Vollaro

Ser. Ausiliari Asili Nido Cinisello B. *S. Vollaro*

CSE Piccoli Vimercate S. Tarzia

Voucher Scolastici E. Cattaneo Area CDD

Macherio C. Pessina
Villa Raverio A. Montini
Verano B. N. Bertola
Brugherio F. Tavernese
Usmate E. Maggioni
Cornate M.A. Biffi
Trezzo E. Quadri
Vimercate S. Brambilla
Lissone E. Varenna
Cinisello B. S. Colucci
Cusano 1 S. Tarzia
Cusano 3 E. Dogini
CDD Cologno

Area Servizi Socio - Assistenziali

CSE Mezzago T. Spinelli CSE Verano B. N. Bertola CSE Carate B. T. Redaelli

SFA Giussano C. Colli Voucher domiciliari C. Colli Mondo Superabile C. Colli Soggiorni di Sollievo E. Crippa

CPF Macherio

Area Terapie Espressive Scuola di Musica

Terapie espressive L. Orlandi Scuola di Musica Rovellasca D. Neri Di seguito alcuni dati che mostrano i processi di gestione democratica e di partecipazione della nostra organizzazione, nonché i cambiamenti negli incarichi avvenuti nel corso dell'anno.

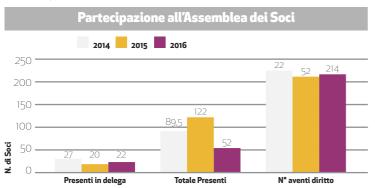
Assemblea Soci

In data 12 marzo 2016 è stata convocata l'assemblea soci straordinaria, per l'approvazione del progetto di fusione per incorporazione della cooperativa sociale CIMAS e per la modifica statutaria dell'oggetto sociale della cooperativa.

In data 11 giugno 2016 è stata convocata l'assemblea soci ordinaria, per gli adempimenti statutari dell'approvazione del bilancio d'esercizio e del bilancio sociale 2015, nonché per l'integrazione del Consiglio di Amministrazione a seguito della fusione di cui sopra.

Sono stati presenti 52 soci (24,3% sul totale soci con diritto di voto), pertanto il livello di partecipazione è calato sensibilmente rispetto ai due anni precedenti.

Le deleghe sono state 22 (10,28% sul totale aventi diritto di voto).



Consiglio di Amministrazione

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

L'attuale CdA, eletto a maggio 2015 dall'Assemblea dei soci² ed integrato a giugno 2016 in seguito alla fusione per incorporazione della Cooperativa sociale CIMAS, è attualmente composto da soci che svolgono ruoli differenti all'interno della Cooperativa. Il rappresentante legale è il Presidente, Paolo Camesasca. In sua assenza svolge funzioni di rappresentante legale il Vicepresidente, Tiziano Spinelli. Gli altri membri sono: Egidia Cattaneo e Domenico De Angelis (entrambi al secondo mandato), Elena Crippa, Marta Prosperi, Claudia Beretta (al primo mandato), e Marco Renoldi (cessato dalla carica di Presidente di CIMAS). I gettoni di presenza sono quelli deliberati dall'Assemblea soci nel 2015: € 50,00 a seduta per i consiglieri, € 3.000,00 indennità annua del presidente. € 1.200,0 indennità annua del vicepresidente.

Il Consiglio si è riunito 12 volte nel 2016, con soli 4 consiglieri assenti in totale. E' proseguito il percorso di formazione dei consiglieri e sono state raccolte ed elaborate le richieste dei soci ai fini di una maggiore partecipazione, trasparenza e diffusione delle decisioni del CdA.

² Secondo le modalità previste dal regolamento per l'elezione del CdA, approvato con delibera assembleare il 16.5.2009.

Collegio Sindacale art. 44 Statuto

Il Collegio sindacale è composto da tre membri (Croci Alberto – presidente; Palazzi Annunziata e Viganò Aurelio - sindaci effettivi) e due supplenti (Tremolada Fabio e Pellicelli Michela).

I sindaci, revisori legali dei conti iscritti all'apposito registro, vigilano sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sul funzionamento e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della cooperativa.

I compensi sono stati deliberati nel 2015: € 3.000 annui per il sindaco effettivo, € 4.500 annui per il presidente del collegio.

Modello organizzativo D.lgs 231/2001

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

- Linee guida UNI-INAIL;
- Specification BSI OHSAS 18001:2007;
- Linea guida BSI OHSAS 18002:2000;
- Linea guida BSI 18004:2008;
- D.Lgs 81/08 coordinato con il D.Lgs 106/09;
- UNI EN ISO 14121-1:2007

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

Ai sensi del D.Lgs 231/2001 ""Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300", ogni socio e/o lavoratore della Cooperativa Solaris è tenuto a **segnalare i comportamenti** (anche solo potenzialmente) pericolosi, di cui si può venire a conoscenza confrontandoli con le linee guida etiche e di rettitudine previste ed attenendosi agli appositi **modelli di condotta** che Solaris ha, in particolare, rappresentato nel proprio **Modello Organizzativo** e nel **Codice Etico**, adottati sulla base di una apposita indagine di valutazione del rischio aziendale.

E in corso un tour informativo fra tutti i servizi, i soci e i lavoratori della Solaris sugli elementi base del Dlgs 231/01 e sui principali rischi specifici della cooperativa.

L'**Organismo di Vigilanza** si è riunito 4 volte nel 2016, per l'esame degli aspetti legali connessi all'attività della Cooperativa.

A fine anno è stata redatta, e consegnata agli organi di controllo, la relazione sull'attività. Nel 2016 non sono pervenuti segnalazioni di disfunzione.

Cura degli spazi: in ogni sede operativa vengono applicate le disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione infortuni (D.lgs 81/2008) e le disposizioni in materia sanitaria. La **manutenzione ordinaria** avviene secondo piano annuale definito dalla direzione aziendale per le sedi operative di proprietà e in affitto (oltre segnalazioni per le altre sedi).

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

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

I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) per il 2016 sono: Cannarozzo Carmelo, Antonioni Domenico, Zotti Carlo.



Gestione Qualità

Solaris ha adottato il sistema di gestione qualità ISO 9001:2008 dal 2005 con l'obiettivo di gestire e controllare i processi e le attività che sono direttamente o indirettamente connesse con la qualità dei servizi erogati, in modo da assicurare costantemente il rispetto degli standard qualitativi e delle richieste e i bisogni delle diverse componenti interessate: famiglie, utenti, personale e committenti. All'interno dell'organizzazione del sistema qualità, ha scelto di applicare il modello Plan-Do-Check-Act (PDCA), studiato per il miglioramento continuo della qualità, che rappresenta il cardine e il simbolo stesso dell'approccio per processi. Ciò significa: stabilire obiettivi, attuare processi, monitorare e misurare processi e servizio, intraprendere azioni di miglioramento all'interno di un contesto e dell'analisi dei rischi.

Solaris ha strutturato la propria organizzazione aziendale per processi, già considerando la struttura della nuova normativa ISO 9001:2015; pertanto ha avviato un'analisi del contesto e dei rischi ad esso legati, ha ridefinito la mission dell'organizzazione e gli obiettivi aziendali, la leadership e la responsabilizzazione di ognuno e la cultura del lavoro di squadra, con fiducia e riconoscimento reciproco di ruoli e le responsabilità; e soprattutto mantiene la focalizzazione sul cliente esterno ed interno, cercando di individuarne i bisogni e vedere il proprio lavoro dal suo punto di vista.

Nel 2016 è stata estesa l'implementazione del sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2008 (adottato nel 2005) al servizio CDD Lissone. Si è inoltre avviato il percorso per il passaggio al sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2015 previsto per maggio 2017.

Coordinatori

l cambiamenti e le riorganizzazioni in merito alle figure di coordinamento hanno riguardato i seguenti lavoratori e servizi:

Lorenzo Orlandi

Area Terapie espressive Solaris

Daria Neri

Scuola di Musica di Rovellasca

Marta Prosperi

Direzione Servizi

Hanno assunto il coordinamento:

Colucci Stefania presso il CDD di Cinisello B

Dognini Elena, **Tarzia Simone** presso i CDD di Cusano Milanino

Clara Colli

presso il nuovo SFA Giussano (da ottobre 2016)

Manuel Dacchini

presso la Comunità Francesco Mosca a partire da novembre 2016 (precedentemente il coordinatore è stato Francesco Zagato)

Maggioni Elisa

presso il CDD di Usmate, da novembre 2016.



Arancia rossa

Due aquiloni volano, il sole tramonta Uno spicchio di arancio in uno spedino. Un coltello taglia la palla. La punta della stella dentro una nuvola arancio.

Stefano

RELAZIONE SOCIALE

Coinvolgimento degli stakeholder nella gestione

Peraperditivatae i karispontledzia agdirin pegke hasdet, dadia spondenza ai loro interessi ed alle loro aspettative, si riportano alcuni dati ed indicatori relativi alle politiche e agliariterge reside performance, in ottica di continuo migliora-

a) Strumenti principali di coinvolgimento degli stakeholder

Azioni di tipo informativo

- sito internet: www.coopsolaris.it
- news: pubblicazione di tipo divulgativo e informativo sull'attività della Cooperativa e su tematiche sociali, diffusa presso soci, dipendenti, utenti. Dopo la prima pubblicazione (semestrale) nel 2016 si decide l'interruzione, nell'ambito della riprogettazione del sistema di comunicazione
- Bilancio sociale diffuso presso familiari, committenti, amministrazioni pubbliche, realtà della cooperazione e dell'associazionismo del territorio di riferimento
- Foglio informativo mensile: informazioni sulle attività del CdA e sulla vita interna delle Cooperativa, redatto dalla direzione e diffuso presso i soci e dipendenti.
- Pagina facebook **staffcoopsolaris** dove vengono pubblicate le iniziative promosse e sostenute dalla Cooperativa Solaris

Azioni di tipo consultivo

- 1 Rilevazione della soddisfazione di:
- famiglie degli utenti
- amministrazioni locali committenti dei servizi
- lavoratori
- scuole in cui vengono rese prestazioni educative

Gli strumenti utilizzati per la raccolta dati sono i questionari di valutazione della soddisfazione, differenziati e mirati per tipo di destinatario.

La rilevazione è stata effettuata tra gennaio e febbraio 2017, salvo per il servizio di assistenza scolastica (rilevazione da fine aprile).³

	questionari distribuiti		questionari compilati		% di questionari compilati	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
ai lavoratori	265	270	187	212	70,50%	78,51%
ai famigliari degli utenti	235	236	31	156	55,74%	66,10%
ai committenti	49	48	4	8	8,1%	16,6%

³ Per ogni elemento da valutare si è chiesto di esprimere un giudizio su una scala di quattro valori (molto, abbastanza, poco, per nulla). È stato poi suggerito di indicare le tre domande/item reputate più importanti, attribuendo un peso. Per l'elaborazione dei dati così raccolti si è attribuito un valore numerico a ciascuna risposta (per nulla = 2,5; poco = 5; abbastanza = 7,5; molto = 10) calcolando quindi la media dei giudizi espressi

La percentuale di restituzione dei questionari è aumentata rispetto al 2015 per quanto riguarda lavoratori, familiari e committenti.

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

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

Azioni bidirezionali di dialogo

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

- assemblea soci
- partecipazione a tavoli tematici
- restituzione sui questionari di soddisfazione del personale attraverso la pubblicazione sul foglio informativo
- restituzione sulla soddisfazione dell'utenza/clienti attraverso alcuni incontri con le famiglie.

Iniziative di partnership

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

b) Esiti rispetto agli stakeholder

SOCI

Composizione e cambiamenti nella base sociale

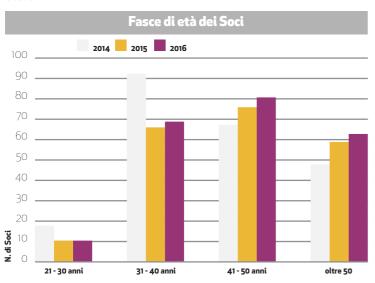
A fine anno i soci sono 221 (inclusa una persona giuridica): la variazione è positiva rispetto all'anno precedente, conseguentemente all'adesione di 14 nuovi soci e a 7 dimissioni. Si accentua la presenza prevalente di soci lavoratori (oltre 89% della base sociale). Fra i soci lavoratori, 7 sono collaboratori (3 donne e 4 uomini), gli altri sono dipendenti a tempo indeterminato. Prevale la componente femminile (75%). L'anzianità media del rapporto sociale è di oltre 10 anni e mezzo. 4

Soci		2014	2015	2016
Sesso	М	58	54	53
	F	167	157	160
Età	Fino a 20 21-30 31-40 41-50 Oltre 50 Età media	0 17 93 67 48 44,5	0 10 66 76 59 45,36	0 10 68 80 62 40,4
Tipologia	Soci	216	203	212
	Soci Volontari	9	8	8
	Persone Giuridiche	1	1	1
Variazione	Totale Soci fine anno	226	212	221
base sociale	Nuovi Soci	8	8	14
	Soci dimessi	1	23	7

⁴ Criteri di ammissione a socio sono riportati da Statuto, Regolamento e normativa vigente.



Le fasce d'età maggiormente rappresentate sono quelle centrali (31-50 anni), con una tendenza all'incremento più consistente nelle fasce oltre i 41 de oltre i 50 anni. L'età media si è abbassata rispetto ai due anni precedenti, evidenziando un ricambio nella composizione della base sociale.



Benefit per Soci Lavoratori / Mutualità

Il Regolamento soci prevede i seguenti benefit per soci lavoratori:

- *Ristorno* deliberato in sede di approvazione del bilancio 2015
- Ferie un giorno aggiuntivo rispetto a quanto previsto dal CCNL
- Festività

maggiorazione dello stipendio pari a 1/26 della mensilità, nel caso in cui la festività cada di sabato o domenica

• Diritto allo studio

permessi retribuiti utilizzabili fino a un massimo dell'8% dei soci dipendenti (anziché 2% previsto per gli altri lavoratori).

Nel 2016 una persona ha richiesto e utilizzato le 150 ore.

Visite mediche

16 ore retribuite per visite mediche. Nel 2016 usufruite circa 628 ore da parte di 97 soci lavoratori.

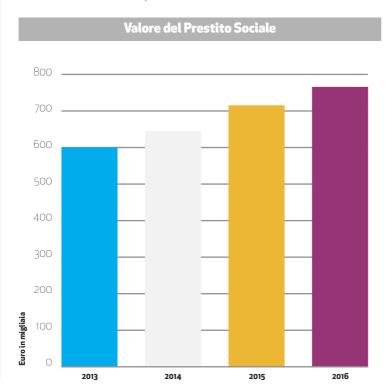
 Rimborso per prestazioni sanitarie personali attraverso la Mutua Cesare Pozzo (per tutti i dipendenti, soci e non)

Prestito Sociale

Nel 2016 il tasso di interesse è stato competitivo (3% lordo). Il prestito costituisce una riserva di liquidità che ha permesso di non dipendere da prestiti bancari.

Anno	Prestito sociale in € a fine anno	N. Soci Prestatori
2014	649.167,00	34
2015	714.558,90	37
2016	770.872,86	39

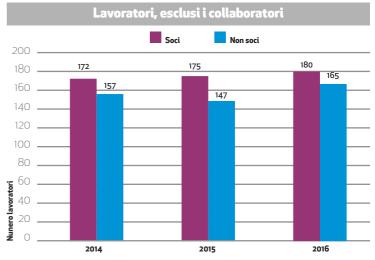
I soci prestatori sono stati periodicamente informati sull'andamento del prestito.



PERSONALE

A fine 2016 in Solaris lavoravano 345 dipendenti e 57 collaboratori.

_ Lavoratori soci e non soci negli ultimi tre anni



Tipologia Lavoratori dipendenti al 31/12/2016								
	Uomini	Donne	Totale	% sul Totale	Età media	Full Time	Part Time	
Non Soci con CCNL	28	137	165	47,80%	36,56	75	90	
Soci esclusi collaboratori	32	148	180	52,20%	43,49	122	58	
Totale	60	285	345	100%	40,19	197	148	

Terapie Espressive



Area Terapie Espressive e Scuola di musica

Il settore Solaris Terapie Espressive nasce all'interno della Cooperativa nel quadro della fusione con la Cooperativa sociale Cimas, avvenuta nel 2016 per sviluppare potenzialità economiche, organizzative e tecniche correlate alle Terapie Espressive, in coerenza con le finalità e i valori fondativi di Solaris.

La nostra Cooperativa, partendo da un patrimonio pluriennale di competenze e professionalità anche nell'ambito delle Terapie Espressive, declinate in attività e servizi sul territorio in vari contesti clinici ed educativi, ha acquisito grazie alla fusione con Cimas non solo una settorialità strutturata e specializzata, declinata in una Scuola Civica di Musica radicata nel territorio, con sede a Rovellasca (CO), e in un'articolata serie di servizi nelle Terapie Espressive, applicati a diverse fasce sociali e tipologie educative e cliniche, ma anche un ulteriore, specifico potenziale di crescita qualitativa e quantitativa. In particolare, la Scuola è confluita nel settore, pur con una specificità gestionale, in quanto già facente parte di un corpus strutturale proveniente dalla cooperativa sociale Cimas, ed in guanto il suo potenziale di sviluppo anche interdisciplinare è pertinente alle finalità e gli obiettivi di Solaris Terapie Espressive.

Fa capo alle Terapie Espressive un insieme poliedrico di tecniche e discipline basate sull'utilizzo di mediatori non verbali, simbolici, analogici, oggettuali, occupazionali, corporei, sensoriali, e di codici e cornici di significato di natura espressiva, artistica, performativa ed estetica. Tale insieme di saperi e professionalità è finalizzato allo sviluppo e accompagnamento di relazioni educative, curative, assistenziali e terapeutiche, da parte di professionisti qua-

lificati, a promozione e garanzia del benessere mentale e fisico degli utenti. Tale benessere si declina nelle forme più diverse, a seconda dell'ambito clinico-educativo e della tipologia di utenza, toccando ad esempio gli ambiti della comunicazione e della relazione interpersonale, della consapevolezza di sé e degli altri, dell'espressività e della socializzazione, dell'apprendimento e del gioco, della corporeità e dell'emotività, dell'attenzione e del coordinamento, per nominarne solo alcuni.

Solaris Terapie Espressive eroga servizi di terapie espressive interni ai servizi Solaris, e servizi esterni (forniti cioè a committenti diversi), oltre che i servizi della Scuola Civica di Musica di Rovellasca.

Servizi TE e Scuola di Musica distinti per Area

	N. Utenti/ Alunni 2016	% sul totale
Clienti Privati	2	0,30%
Area Disabilità presso Solaris e Servizi Ester	ni 156	23,57%
Area Educativa	295	44,56%
Area Quarta Età	32	4,83%
Area Disagio Mentale	8	1,21%
Scuola di Musica Cimas	169	25,53%
Totale	662	100%

Solaris Terapie Espressive ha cercato di far tesoro delle professionalità già esistenti all'interno della Cooperativa, valorizzando e motivando le persone nella direzione della propria crescita professionale, ed integrandole con lo straordinario potenziale progettuale e di sviluppo delle professionalità provenienti dalla Scuola Civica di Musica e da Cimas. È quindi stata perseguita la finalità di una cre-

scente integrazione con gli assetti organizzativi della Cooperativa, per quanto riguarda ad esempio la presenza nel territorio, l'interesse verso bandi e gare d'appalto, le procedure e le modalità di amministrazione economica e gestione del personale, i bisogni di ricerca e sviluppo, le strategie di formazione interna, la governance dei progetti e dei servizi, ed ovviamente – non meno importante – il supporto e la complementarità rispetto al disegno della programmazione annuale da parte delle équipe educative dei singoli centri interni, integrata – laddove opportuno – con progettualità e obiettivi specifici delle singole discipline terapeutico-espressive impiegate.

La creazione del Settore Terapie Espressive ha altresì consentito di implementare prassi di comunicazione utili per la Cooperativa nel suo complesso: sono state valorizzate occasioni di collaborazione per la creazione di pieghevoli e brochure relativi a servizi erogati dalla Cooperativa; il Settore ha fornito alla Cooperativa consulenze e pareri tecnici in materia di comunicazione sociale: si sono costruiti, avvalendosi della professionalità di un grafico esterno alla Cooperativa, i tre logo del Settore, della Scuola Civica di Musica, e di un auspicabile, futuro settore Solaris Formazione. Si è finalmente realizzato un Catalogo dell'offerta di Solaris Terapie Espressive, declinato secondo ambiti di sviluppo tecnico e commerciale individuati in modo strategico. Il Catalogo è un oggetto elegante e gradevole, d'impatto comunicativo, tecnicamente solido, in grado di divulgare e proporre ad interlocutori specifici progettualità e servizi del Settore.

Ancora, Solaris Terapie Espressive ha perseguito l'obiettivo della promozione, all'interno della propria operatività, sia nei servizi Solaris che in quelli presso committenti esterni, di standard qualitativi elevati e qualificanti. In tale

direzione, ad esempio, è stato implementato un Programma Tirocini, che prevede tra l'altro l'istituzione di convenzioni con Scuole certificate (come il Centro Music Terapia di Milano, nel progetto-pilota partito a marzo 2016 e riferito appunto all'ambito musicoterapeutico) – con i vantaggi, per la Cooperativa, di creare un rapporto continuativo con l'ente-scuola, attraverso una partnership bilaterale; di rendere possibile la pianificazione del carico progettuale in arrivo di nuovi tirocinanti, calibrandolo sull'annualità; di qualificare e valorizzare il Settore sia agli occhi della scuola, che (nel caso di servizi erogati in esterno) agli occhi degli enti committenti, che agli occhi dei tirocinanti; di includere la possibilità di utilizzare l'esperienza di tirocinio come azione di monitoraggio e selezione di talenti per eventuali futuri sviluppi di collaborazione professionale; di costruire un potenziale bacino d'utenza presso la scuola così come presso i singoli tirocinanti, per eventuali future proposte formative da parte del Settore o della Cooperativa. Sempre sulla linea di un'elevazione degli standard qualitativi, è stato implementato e rafforzato il network con l'Associazione nazionale di riferimento per la Musicoterapia – l'AIM. Ancora, Solaris Terapie Espressive ha gradualmente promosso la costruzione di una squadra di professionisti: si sono realizzati nel 2016, e sono pianificati per il 2017, incontri di formazione interna e supervisione, finalizzati a condividere e rafforzare approcci generali e metodologie di intervento certificati presso le Associazioni nazionali e internazionali di riferimento.

Rispondendo a esigenze professionali, tecniche e gestionali emerse nelle pratiche della Cooperativa nel quadro della fusione con Cimas, ed allo scopo di sviluppare potenzialità economiche, organizzative e tecniche correlate

alle Terapie Espressive, il settore ha operato in due direzioni generali. Da una parte, ha mirato a consolidare, rinforzare e confermare l'operatività in essere nell'ambito delle terapie espressive all'interno della cooperativa. A tal fine, si è dotato di una struttura organizzativa e gestionale in grado di supportare le diverse professionalità impiegate nelle terapie espressive, di coordinarne le funzioni e le attività, rapportandosi con le funzioni referenti, sia interne che esterne alla cooperativa. Dall'altra, il Settore si è orientato allo sviluppo quantitativo e all'evoluzione qualitativa delle terapie espressive, in una cornice di maggiore integrazione con le strutture e l'organizzazione della cooperativa, con gli obiettivi di valorizzare le competenze e le risorse professionali esistenti; e di radicare, esplicitare, articolare e accrescere l'operatività del settore, sia nel consolidamento e sviluppo dei servizi erogati, degli ambiti di applicazione, dei contenuti e metodologie operativi, che nel supporto e nello sviluppo degli skills, delle potenzialità e delle progettualità sia in ambito operativo che in ambito formativo, anche attraverso attività di supervisione e formazione interna e funzioni di referenza tecnico-professionale. Le esigenze correlate alle finalità e agli obiettivi del Settore hanno suggerito la definizione di funzioni di coordinamento specifiche, in grado di garantire l'esercizio di competenze di organizzazione e guida gestionale dell'operatività pratica; di consolidamento e crescita delle attività, sia a livello di sviluppo e implementazione di standard di qualità tecnici e professionali, di contenuto e di metodo, sia a livello di crescita qualitativa e quantitativa della struttura e dei servizi; e di strutturazione di prassi comunicative efficaci e di qualità, sia interne che esterne, con finalità sia organizzativa e gestionale, che di promozione e pubblicizzazione.

L'attività di Solaris Terapie Espressive si è sviluppata in coerenza con tre nuclei valoriali fondanti:

- La persona al centro. L'essere umano nelle sue molteplici sfaccettature; il mistero dell'individualità nella sua autonomia e nella sua relazione con l'altro; i valori imprescindibili del rispetto della diversità e della promozione del benessere personale e collettivo, in tutte le sue espressioni.
- 2. La bellezza come codice e come fine. Un'estetica della semplicità che attraversa le singole progettazioni terapeutico-espressive, si trasmette alle interazioni nei setting operativi, per propagarsi e irradiarsi, in uno spirito di coerenza e condivisione, all'interno delle strutture e dei servizi
- 3. La costruzione delle esperienze. L'esperienza come momento di costruzione di senso, di condivisione, e di crescita individuale e sociale; l'esperienza come costruzione interagita, negoziale, contestuale di un percorso; l'esperienza che può anche divenire restituzione al servizio, alle famiglie, al territorio, di risultati degli itinerari terapeutico-espressivi percorsi, di condivisione con gli altri di pezzi di lavoro svolto ad esempio attraverso allestimenti o momenti di incontro e scambio.

Attraverso l'operato dei professionisti Solaris, l'integrazione delle Terapie Espressive con l'opera complessiva dei singoli servizi ha favorito le possibilità espressive, di consapevolezza e benessere delle persone e ha promosso attraverso la costruzione delle esperienze e la nonverbalità della bellezza – l'estensione sociale di un messaggio di uguaglianza e di solidarietà umana.

Fra i dipendenti prevale la componente femminile **Turnover e assunzioni** (82,6%).

I soci lavoratori sono in numero superiore ai non soci, con una lieve riduzione dalla loro incidenza rispetto all'anno precedenti (54,35% nel 2015).

Il ricorso a **rapporti di collaborazione** professionale è aumentato limitatamente alle figure specialistiche di tipo sanitario (medici, infermieri, fisioterapisti) e ha avuto un'incidenza sul monte salari del 7,46%.

Tipologia di Lavoratori al 31/12/2016

	20	14	20)15	20	16	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%	
Soci Lavoratori	172	46,74%	175	47,56%	180	45%	148 32
Soci Collaboratori	8	2,18%	7	1,90%	10	2%	5 5
Dipendenti a Tempo indeterminato	89	24,18%	84	22,83%	108	27%	88 20
Dipendenti a Tempo determinato	68	18,48%	63	17,11%	57	14,25%	49 8
Collaboratori con Partita IVA	31	8,42%	39	10,60%	47	11,75%	34 13
Totale	368	100%	368	100%	402	100%	324 78

La cooperativa garantisce le **pari opportunità** fra sessi in sede di selezione del personale e nella distribuzione dei ruoli di responsabilità: fra i dirigenti il genere è equivalente (2 uomini e 2 donne); fra i coordinatori si contano 6 nomini e 16 donne

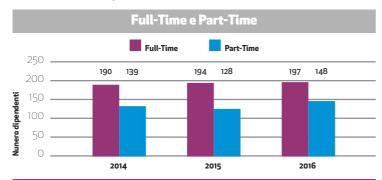
Nel 2016 la Cooperativa ha ricevuto 5366 curricula, effettuato 168 colloqui di selezione (individuali o di gruppo) che hanno portato a 41 nuove assunzioni; le cessazioni sono state 6. Il tasso di turnover complessivo risulta 14%, il tasso di turnover **negativo** è 1,8%, mentre il tasso di turn over **positivo** risulta 12,7%⁵. Fermo restando che non esiste un turnover ideale, poiché ogni azienda ha il proprio, legato alle caratteristiche del settore economico e del mercato del lavoro, nonché alle dimensioni aziendali, questi dati risultano utili per programmare i piani di assunzione, di formazione e di mobilità interna.

Il contenimento del turn-over avviene anche grazie a: puntuale applicazione del CCNL Cooperative sociali, sistema oggettivo di rilevazione delle presenze, assenza del vincolo a divenire soci e accessibilità della quota sociale, benefit per soci e dipendenti



5 Tasso di turnover complessivo (n. entrati nell'anno + n. usciti nell'anno/organico medio annuo)*100 Tasso di turnover negativo (n. usciti nell'anno/organico di inizio anno)*100 Tasso di turnover positivo (n. entrati nell'anno/organico di inizio anno)*100

Indicatori di organizzazione del lavoro



Tipo di contratto di assunzione dipendenti

	2	015		2016		
	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale
Full-Time	155	39	194	160	137	197
Part-Time	114	14	128	125	23	148
Tempo determinato	55	8	63	49	8	57
Tempo indeterminato	215	44	259	236	52	288
Soci Lavoratori esclusi collaboratori	145	30	175	148	32	180
Dipendenti	124	23	147	137	28	165



Lavoratori per età e anzianità lavorativa

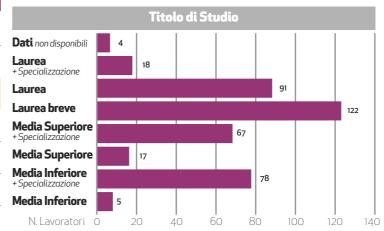
L'età anagrafica media dei dipendenti nel 2015 nel 2016 è di 40,19 anni (39,86 anni per le femmine e 41,75 anni per i maschi). Si registra un aumento dell'età media di quasi un anno rispetto ai tre anni precedenti (2015: 39,36 anni; 2014: 39,4 anni; 2013: 39,26 anni).

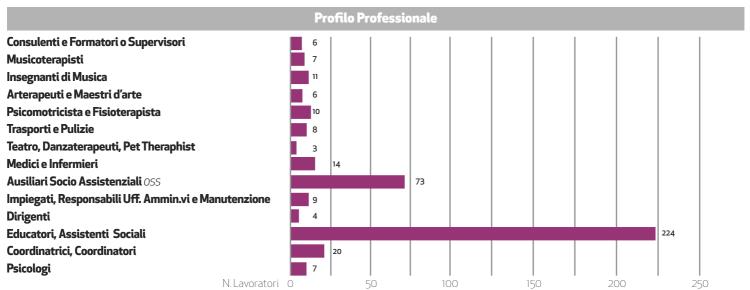
Età dei Dipendenti	S	Soci e non soci, a fine 2016	
	Numero l 2015	Lavoratori 2016	
Fino a 20 anni	0	0	
21 - 30 anni	57	51	
31 - 40 anni	128	133	
41 - 50 anni	92	106	
51 - 60 anni	40	49	
oltre 60 anni	5	6	
Totale dipendenti	322	345	

La fascia d'età maggiormente rappresentata è ancora quella fra 31 e 40 anni. L'incremento nel n. di dipendenti (da 322 nel 2015 a 345 nel 2016) è maggiormente concentrato nelle fasce 41-50 e 51-60. L'anzianità lavorativa media è di oltre 7 anni e 4 mesi considerati tutti i dipendenti, anche a tempo determinato; escludendo questi ultimi si ha un'anzianità media di 8 anni e nove mesi circa per dipendente. Per i soci lavoratori l'anzianità media è più elevata (11 anni e 4 mesi circa), mentre per i non soci è di circa 3 anni. L'anzianità lavorativa è indicatore della continuità nei rapporti di lavoro.

Anzianità Lavoratori Lavoratori a tempo a tempo Lavorativa determinato indet<u>erminato</u> Meno di 1 anno 2016 41 22 28 16 da 1 a 3 anni 2014-2015 da 3 a 10 anni 2007-2013 da 10 a meno di 15 anni 2006-2002 61 da 15 a meno di 20 anni 46 2001-1997 oltre 20 anni 1996 e prima 14 288 totale 57

Titoli di studio e profili professionali di dipendenti e collaboratori nel 2016





Fra i collaboratori prevalgono le seguenti figure professionali: medico/fisiatra/neuropsichiatra, psicologo/formatore/supervisore, fisioterapista, psicomotricista, musicoterapeuta e insegnante di musica, maestro d'arte/arteterapeuta, infermiere professionale, pet-therapist, teatro e danza terapeuta, consulente.

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

Remunerazione e benefici per i lavoratori

Il rapporto di lavoro è regolato nel pieno rispetto del CCNL delle Cooperative Sociali e dall'applicazione delle tariffe di mercato per i professionisti. Il rimborso delle prestazioni sanitarie personali per i dipendenti avviene attraverso la Mutua Cesare Pozzo.

Le operatrici dei servizi (CDD, CSE, Assistenza Scolastica e Domiciliare, Comunità F. Mosca), durante la gravidanza usufruiscono della maternità anticipata. Tutte i periodi di maternità sono stati tempestivamente sostituiti.

Maternità 2016			
Tipologia di aspettativa	Mesi	N. di persone che ne hanno usufruito	Mesi/Persona
Maternità obbligatoria	177	30	5,90
Maternità facoltativa	94	47	2
Maternità facoltativa nonretribuita	0,24	4	0,06



Per quanto riguarda le **aspettative diverse dalla maternità**, nel 2016 ne hanno usufruito il 2,5% dei dipendenti (ossia 9 persone per 28 mesi). Inoltre un dipendente ha richiesto le 150 ore previste per il diritto allo studio, e 3 persone hanno utilizzato i permessi studio per partecipazione agli esami (per un totale di 53 ore). Altri benefit

- trattamento spettante in occasione di elezioni (2 gg lavorativi riconosciuti)
- anticipo TFR in casi ulteriori rispetto a quanto previsto dalla normativa
- riconoscimento indennità di turno anche in assenza delle notti minime previste da contratto
- pasto o diaria 5 euro/giorno (in relazione alle ore lavorate)
- rimborso kilometrico
- riconoscimento straordinario per formazione al sabato
- straordinari al sabato con utenza riconosciuti al 30% anziché al 15%
- bacheca lavoro job posting interno (nel foglio informativo)
- spostamento congedo matrimoniale, compatibilmente con le esigenze del servizio

Salute e sicurezza dei lavoratori

La Cooperativa applica le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione infortuni sul lavoro (D.lgs 81/2008 e Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011) e le disposizioni in materia sanitaria. Durante il 2016 sono stati registrati n. 8 (+ 5 in itinere) **infortuni.** I giorni totali di infortunio sono stati 133 (+128), e la durata media è di 16,62 (20,07 compresi quelli in itinere). I controlli conformità in materia di sicurezza sono stati effettuati attraverso le visite periodiche nelle sedi da parte del RSPP, le visite mediche periodiche e le ispezioni dell'ASL.

La formazione in tema di sicurezza (corsi per addetti antincendio, primo soccorso, corsi per dirigenti preposti in tema di sicurezza) ha riguardato il 15,6 % circa dei dipendenti (54 persone, di cui 4 hanno fatto 2 corsi).

Gli addetti alla gestione emergenze sono tra il 15 e il 20 % sul totale dipendenti. I RLS sono 3.

I giorni di malattia sono stati 2666. Per garantire la continuità della prestazione di lavoro la Cooperativa dispone di figure jolly e sosti

6 Calcolati considerando la giornata di assenza, indipendentemente dal n. di ore (part time o full time). Il n. di ore di malattia è in totale di 18.484,40 nel 2016; suddividendolo per la media oraria di una giornata intera, risultano circa 2432 giorni di malattia.

Formazione, valutazione e valorizzazione del personale

La Cooperativa considera fondamentale la formazione per lo sviluppo professionale degli operatori e per la valorizzazione delle potenzialità esistenti; ciò al fine di meglio realizzare la mission e di erogare servizi di qualità. Il Piano di formazione delle R.U. 2016-2018, che definisce gli objettivi di miglioramento. A stato realizzato piano

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

Il Piano Formativo aziendale 2016 è stato finalizzato a sostenere e consolidare le competenze specifiche delle famiglie professionali presenti, nell'ottica di ottimizzare le potenzialità e le risorse umane interne alla Cooperativa. Ha riguardato tutti i dipendenti.

Strumenti: Nine Box e piani di sviluppo individuale elaborati dai coordinatori dei servizi in collaborazione col responsabile HR (sono stati realizzati oltre 180 colloqui con i dipendenti).

In termini di **mobilità** interna, si sono avuti 1 avanzamenti e 8 mobilità orizzontali

Formazione 2016			
Tipologia di Formazione	n. ore che ne hanno usufruito	N. di persone dipendenti	% sul totale
Aggiornamento obbligatorio	716	68	19,71
Aggiornamento individuale	329,50	25	7,24
Formazione Professionale di gruppo	2883,15	246	71,30

Rispetto all'anno precedente si registra:

- una riduzione dell'aggiornamento obbligatorio, che ha riguardato il nuovo personale assunto, mentre il restante personale era già stato formato in precedenza;
- un incremento sostanziale della formazione professionale di gruppo (con consequenziale riduzione della richiesta di aggiornamento individuale).

In media ogni dipendente (soci e non) ha usufruito di 11,39 ore di formazione (considerando anche il diritto allo studio e permessi per esami: circa 12 ore). Le équipe per le quali è prevista la supervisione (oltre il 70% dei dipendenti) ne hanno usufruito per oltre 300 ore.

I costi della formazione (circa€ 38.000) e della supervisione (circa € 27.000) ammontano complessivamente allo 0,89% del costo del personale.





Indicatori di comunicazione

Strumenti cartacei: sono stati distribuiti 12 Fogli Informativi (mensili) al personale e 1 News (ai principali stakeholder). Strumenti elettronici: le convocazioni alle assemblee soci ed alcune comunicazioni che interessano tutto il personale sono pervenute via mail. Ogni Servizio certificato rispetto alle norme ISO espone in bacheca le comunicazioni che arrivano via mail dagli uffici.

Gli addetti qualità e i coordinatori ricevono tempestiva comunicazione sulla nuova modulistica.

E stata attiva la pagina Facebook, visibile anche attraverso il sito della cooperativa.

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

Per favorire motivazione e senso di appartenenza del personale si organizzano feste e iniziative esterne a cui si fa esplicito invito (p.e. concerto natalizio...).

Indagine di clima aziendale, soddisfazione del personale

A gennaio 2017 è stato somministrato il questionario di soddisfazione del personale. Questo strumento permette di valutare come viene percepita l'organizzazione e, conseguentemente, di avviare azioni di miglioramento di eventuali aree di difficoltà. A fronte della distribuzione diffusa fra i servizi di 270 questionari, ne sono ritornati 212, con un aumento nella percentuale rispondenti rispetto all'anno precedente.

Valutazione della Soddisfazione dei Lavoratori

	Punteggio medio minimo 2,5 - max10	2015	2016
1	Soddisfazione sulle condizioni contrattuali praticate da Solaris	7.7	7,8
2	Grado di conoscenza dei valori e delle scelte della cooperativa	7,4	8,5
3	Grado di utilità del foglio informativo	8	8
4	Grado di utilità del sito internet e pagina Facebook Solaris	6,8	6,6
6	Livello di informazione ricevute all'inizio del rapporto di lavoro	8,3	//
7	Efficacia dell'operato del direttore generale	7,8	7,9
8	Qualità dell'ufficio risorse umane	7,5	7.7
9	Qualità dell'ufficio formazione	7,3	//
10	Qualità del servizio offerto dall'ufficio amministrativo Solaris	8,1	8
11	Informazione sulle decisioni del CdA	6,1	7.7
12 ·	Qualità del coordinamento del servizio o settore in cui si opera	8,0	8,5
13	Qualità del clima di lavoro nel servizio o settore in cui si opera	7,9	8,1
14	Livello di opportunità di crescita professionale	6,3	6,5
	Media della valutazioni	7,5	7,8



La valutazione media è leggermente aumentata rispetto all'anno precedente.

Risulta tendenzialmente costante, con scostamenti non significativi, la soddisfazione espressa in merito ai seguenti items:

- opportunità di mobilità interna e di crescita; a questo item è attribuito un peso rilevante da parte della maggioranza dei lavoratori, come già nel 2015. Si può pertanto rilevare che ci sono ancora margini di miglioramento in merito, attraverso l'utilizzo degli strumenti già introdotti dalle R.U. (programma di valorizzazione del talento).
- l'apprezzamento nei confronti del servizio svolto dall'ufficio R.U. e dall'ufficio amministrativo contabile.
- sito Solaris e Facebook (con valori fra i più bassi). L'item non viene considerato particolarmente rilevante, rispetto agli altri aspetti indagati. In merito alle modalità comunicative, è già in atto un'azione migliorativa, che coinvolgerà anche il Sito e la pagina Fb.

- utilità del foglio informativo interno; operato del direttore; clima di lavoro; condizioni migliorative applicate da Solaris (con valori medi intorno a 8): gli ultimi due sono considerati fra gli aspetti più importanti dai lavoratori, come già nell'anno precedente.
- Resta elevata la soddisfazione in merito a operato dell'ufficio amministrativo contabile e utilità del foglio informativo;

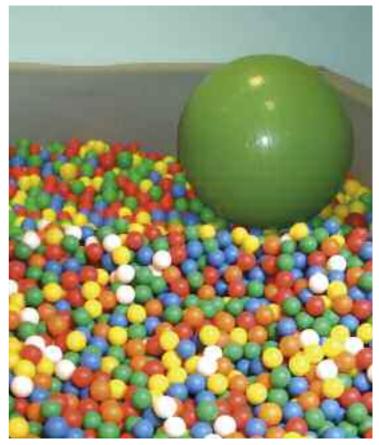
Si rilevano scostamenti significativi e positivi in relazione a:

- coordinamento (il miglioramento di 0,5 punti è un segnale positivo, anche in considerazione del peso elevato attribuito a questo aspetto da parte del personale)
- Informazioni sulle decisioni del Consiglio di amministrazione e grado di conoscenza dei valori e delle scelte della cooperativa.

Dall'analisi del peso emerge che gli item ritenuti più importanti sono quelli relativi alle opportunità di crescita professionale (n. 54), al clima di lavoro (n. 51), seguiti dagli item sulle condizioni contrattuali praticate (n. 45). I suggerimenti sono pervenuti da soli 18 lavoratori e risultano tendenzialmente omogenei per singolo servizio. Le tematiche più frequenti riguardano la richiesta di miglioramento dei servizi al dipendente (puntualità dell'accredito stipendi) e di interventi per migliorare l'organizzazione del singolo servizio. Si suggerisce inoltre di distribuire via mail il foglio informativo, poiché la tempestività ne potenzierebbe ulteriormente l'utilità.

Azioni di miglioramento: si proseguirà nella diffusione delle informazioni sulle decisioni del CdA e sulle attività in genere degli uffici centrali della cooperativa, per au-

mentare la consapevolezza organizzativa dei lavoratori (centrata soprattutto sul servizio nel quale operano). Parallelamente, in virtù del programma di valorizzazione del talento avviato lo scorso anno, si porterà a termine il primo percorso di sviluppo di carriera compatibilmente con le possibilità offerte dalla società.



VOLONTARI

Nelle varie sedi e nei servizi è promossa la presenza di volontari. Il loro ruolo non sostituisce ma integra quello degli operatori professionali. A fine 2016 erano presenti circa un centinaio di volontari, distribuiti in quasi tutti i servizi: svolgono un ruolo prezioso per la socializzazione, l'inclusione sociale dell'utenza e il supporto ad alcune attività o ai trasporti; alcuni volontari supportano l'attività di tempo libero senza barriere.

Vi sono anche associazioni locali che svolgono attività di volontariato per Solaris in occasione di iniziative che coinvolgono la comunità locale e tutti i servizi diurni⁷.

All'interno di ogni servizio il referente dei volontari si occupa di accogliere, pianificare la presenza e le attività del

volontario. La frequenza è

variabile, e dipende dalla disponibilità del volon-

tario, spesso legata alla condizione occupazionale, all'età e ad altri fattori personali.

La cooperativa è aperta ad ospitare nei propri servizi persone in età scolare proveniente da esperienze di alternanza scuola-lavoro e

percorsi di messa alla prova.

UTENZA e FAMIGLIE

Di seguito vengono presentati la tipologia di servizi prestati da Solaris, la situazione dell'utenza e i relativi risultati sociali (rinviando, per quanto riguarda l'Area Terapie espressive e Scuola di musica, all'approfondimento dedicato).

Premesso che prevalgono i servizi a committenza pubblica, la Cooperativa eroga anche alcuni servizi in forma privata, proponendo risposte individualizzate ai propri clienti; in particolare risponde ad esigenze di sollievo (attraverso l'accoglienza in appartamento a ciò dedicato tre sabati al mese) e di assistenza domiciliare.

Per la rilevazione della soddisfazione si utilizza il questionario somministrato ai familiari delle persone disabili.

Attività nell'area dipendenze

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

Si tratta di un servizio residenziale accreditato che ospita fino a 21 persone adulte con problematiche di dipendenza. Dal 2009 quattro posti sono dedicati all'accoglienza di persone alcoliste e poliabusatrici.

Tutte le persone accolte provengono dai servizi pubblici e privati che si occupano di dipendenze (Sert, Noa, Smi) della regione Lombardia.

Attività Dipendenze	2014	2015	2016
Utenti trattati in Comunità	45	44	33
Presenza media in Comunità	17,8	16,6	18,3
Nuovi Utenti (ingressi)	30	27	14
Uscite	26	24	18

⁷ Si veda l'elenco delle associazioni nella sezione dedicata ai rapporti con la cittadinanza e la comunità locale.

Su un totale di n. 43 persone segnalate durante il 2016, gli inserimenti sono stati 14. Il 1° gennaio 2016 presenti 19 persone, il 31 dicembre 2016 presenti 15 persone. Otto utenti presenti in entrambe le date.

Percorsi in Comunità al 31/12/2016					
N. Persone	%				
15	46%				
4	12%				
7	21%				
7	21%				
	7				

Collaborazioni con il territorio e eventi sul territorio

- Partecipazione di 3 utenti alla teatralizzazione ambientale e socio culturale dell'evento Befana sul Lambro ad Agliate (Carate Brianza).
- Tre proiezioni del lungometraggio realizzato in collaborazione con l'Associazione Liberi Svincoli (2015-2016) presso la sala consiliare del Comune di Triuggio, la sede della Cooperativa Solaris e Teatro Binario 7 di Monza.

Nel 2016 la comunità ha ospitato anche 6 tirocinanti, inviati dalla facoltà di psicologia e scienze dell'educazione delle Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e Bicocca di Milano o provenienti dalla scuola di arteterapia Artea Arteterapeuti Associati (durata media 6 mesi).

Attività nell'area disabilità

Tipologia di Servizi Erogati per N. Utenti

	N. di S	Servizi	2015		2016	
	2015	2016	N. Utenti	% Utenti	N. Utenti	% Utenti
CDD	13	13	331	55,16	326	52,4
CSE	3	3	22	3,67	26	4,2
SFA	-	1	-	-	3	0,5
Assistenza Domiciliare	2	2	18	3	12	1,9
Assistenza Scolastica CSE per Minori	6	6	180	30	204	32,8
Psicoterapia	1	1	б	1	5	0,8
Tempo Libero Disabili	1	1	43	7,17	46	7,4
Totale	26	27	600	100	622	100

In autunno 2016 è stato inaugurato un nuovo SFA UAI NOT (perché no?).

L'e attività n'ell'area disabilità sono diversificate, ma prevalentemente concentrate sui servizi CDD e Assistenza scolastica (che raccolgono nel complesso oltre l'80% dell'utenza).

Gli utenti presentano disabilità grave, gravissima e, in minor percentuale, disabilità medio-lieve.

N. Utenti x singolo Servizio in Gestione Completa

	2014	2015	2016
CDD Brugherio	16	17	17
CDD Macherio	14	14	13
CDD Verano Brianza	15	14	15
CDD Villa Raverio	29	30	27
CDD Usmate	45	46	47
CSE Esperia	4	4	5
CSE Atelier Carate Brianza	16	15	14
Un mondo superabile Tempo Libero Giussano	12	8	9
Assistenza Educativa Scolastica Brugherio	67	73	79
Assistenza Scolastica e Domiciliare Albiate	23	32	28
Interventi di sollievo alla famiglia	4	11	15 ⁸
Assistenza Educativa Scolastica voucher e Assistenza Domiciliare Distretto Carate - Seregno	42	51	56 AES+ 12 ADh
CSE Vimercate	9	8	9
CDD Trezzo sull'Adda	22	21	22
CDD Vimercate	27	29	29
CDD Cornate d'Adda	11	6	5
Servizio di Psicologia e Psicoterapia	2	2	6
CDD Lissone	29	29	28
CSE Mezzago	-	3	7
SFA Giussano	-	-	3
Totale Utenti nei Servizi in gestione completa	401	422	451

N. Utenti x singolo Servizio in Concorso Gestione

	2014	2015	2016
CDD Cusano Milanino	90	90	89*
CDD Cinisello Balsamo	30	30	28
Assistenza Educativa Scolastica Distretto Monza	14	14	27
AES Villasanta (CSE Piccoli)	9	9	5
Totale Utenti nei Servizi che si concorre a gestire	143	143	149

^{*29} utenti - cdd3 30 utenti - cdd2 - cdd in comando all'azienda ipis.

N. Utenti x singolo Servizio Sperimentale

	2014	2015	2016			
Valore Volontario	28	22	22			
Laboratori e Progetti per il tempo libero La fabbrica dei sogni Abbracciami da lontano <i>adolescenti con autismo</i>	2	13	-			
Totale Utenti nei Servizi sperimentali	30	35	22			
Totale Generale Utenti	574	600	622			

Si registra una certa stabilità nell'utenza dei servizi diurni CDD e CSE. Più variabile l'utenza dell'assistenza domiciliare e scolastica, dei servizi per il tempo libero e dei servizi di sollievo, in funzione della peculiarità di questo tipo di servizi: per il 2016 si registra un aumento consistente. Inoltre i servizi di nuova o recente apertura non hanno ancora raggiunto la saturazione della capienza massima.

⁸ Interventi di sollievi: apertura per 73 giornate durante l'anno 2016, di cui 18 weekend. Oltre ai 15 utenti che hanno fatto richiesta, l'appartamento di Montestiro è stato utilizzato da 4 servizi Solaris per microsoggiorni.

Rilevazione della soddisfazione dei familiari degli utenti

La rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi ha riguardato CDD e CSE, attraverso la somministrazione di un questionario anonimo rivolto alle famiglie, che permette di ottenere osservazioni sul funzionamento del servizio e sulla percezione del lavoro svolto dalla Cooperativa

Sono stati distribuiti 236 questionari anonimi alle famiglie degli utenti, dei seguenti servizi:

- Cdd di Lissone, Macherio, Verano Brianza, Villa Raverio, Brugherio, Usmate, Trezzo, Cornate, Vimercate, Cusano M. e Cinisello B.
- CSE L' Atelier di Carate Brianza, CSE Vimercate, CSE Esperia di Verano B., CSE Mezzago

Per il Servizio di Assistenza Scolastica i questionari verranno somministrati entro fine aprile 2017. Sono ritornati 157 questionari.

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

I questionari sono stati modificati rispetto allo scorso anno, con l'introduzione di una serie di item relativi alle attività sanitarie/assistenziali, sanitarie e di inclusione sociale. Inoltre è stata introdotta la rilevazione del grado di soddisfazione del coordinatore e il livello percepito di coinvolgimento delle famiglie.

Soddisfazione Utenza CDD e CSE

		_
Punteggio medio minimo 2,5 - max10	2015	2016
1 Organizzazione del Servizio	-	8,6
2 Qualità delle attività assistenziali proposte nel servizio	8,9	8,7
3 Qualità della Gestione Sanitaria	-	8,3
4 Qualità delle attività esterne proposte nel servizio	8,4	8,2
5 Qualità della relazione con coordinatore	8,9	8,9
6 Qualità della relazione con gli operatori Solaris	9,0	8,9
7 Adeguatezza comunicazioni e informazioni servizio	8,7	8,4
8 Coinvolgimento delle famiglie	8,5	8,4
9 Pulizia degli ambienti	8,3	8,1
10 Qualità del servizio mensa	8,0	7,6
11 Adeguatezza del servizio di trasporto al centro laddove gestito da Solaris	8,7	8,0
Media della valutazioni	8,6	8,4

La valutazione media si è leggermente ridotta

Come lo scorso anno l'item che registra la riduzione maggiore è quello riferito all'adeguatezza delle informazioni sul servizio; inoltre la riduzione di gradimento è stata espressa anche per il servizio dei trasporti e il servizio mensa.

Per tutti gli item i punteggi sono elevati (> 8), eccetto per il servizio mensa, ma non si è verificato nessun miglioramento.

Analisi del peso

Gli item ritenuti più importanti dai familiari rispondenti sono quelli relativi alle relazioni con gli operatori (n. 25), le attività proposte nel PI (n. 23) e l'organizzazione del servizio (n. 15).

Formalmente non sono pervenute schede di reclamo per utenti/gestione dei reclami.

I suggerimenti formalizzati da 27 famiglie dell'utenza sono stati riportati nei questionari di soddisfazione e sono relativi a:

- Ringraziamenti
- Richieste personali riguardanti il Pl e le attività proposte al proprio figlio/parente
- Periodi di apertura
- Maggiori attività inclusive

Azioni di miglioramento: la direzione provvederà ad effettuare con i coordinatori una analisi in quanto, l'abbassamento del livello di soddisfazione indica un fattore di rischio per la Cooperativa.

Il rischio potrà trasformarsi in opportunità di miglior servizio a seguito di azioni di miglioramento.



REGIONE, ATS (ex ASL), COMMITTENTI LOCALI

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

Solaris partecipa ai seguenti tavoli:

Tavoli tematici

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

Tavoli di coordinamento

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

Tavoli di sistema

Nell'ambito territoriale di Cinisello Balsamo.

Rilevazione della soddisfazione della committenza

I questionari rivolti alla committenza sono diversi a seconda delle caratteristiche del servizio erogato.

La restituzione è aumentata leggermente rispetto al 2015 in termini percentuali; nonostante l'invio dei questionari sia stato effettuato attraverso l'utilizzo della mail, per ovviare alle difficoltà tecniche comunicate l'anno precedente da alcuni servizi sociali, permangono le difficoltà nella compilazione e restituzione dei questionari inviati. Per tale motivo il gradimento viene rilevato anche attraverso: l'espressione di gradimento durante i colloqui con i coordinatori dei servizi espresse dagli assistenti sociali; la richiesta di inserimento di utenza nei nostri servizi; la raccolta di segnalazioni e reclami durante il corso dell'anno.

Valutazione Soddisfazione della Committenza

Punteggio medio minimo 2,5 - max10	2015	2016
1 Facilità di accesso alla cooperativa	9,5	8,8
2 Qualità organizzativa del servizio	7,5	9,4
3 Sostituzioni del personale	7,5	8,3
4 Qualità pedagogica del servizio	9,5	8,0
5 Rispondenza del servizio ai bisogni degli utenti	7,5	9,0
6 Adeguatezza della documentazione prodotta	9	6,5
7 Coerenza tra quanto dichiarato e quanto erogato	7,5	8,1
8 Coinvolgimento delle famiglie	8,0	9,5
9 Qualità dell'informazione sui programmi svolti	8,0	7,5
10 Professionalità degli operatori	8,0	9,4
11 Proporzione tra costo del servizio e prestazioni	7,5	8,0
12 Gestione dei reclami	9,0	8,3
13 Pulizia e funzionalità dei locali	6,5	7,5
14 Relazioni con il territorio	6,5	7,0
Media della valutazioni	8,0	8,2

La % di restituzione dei questionari è leggermente superiore all'anno precedente.

Non sono pervenuti reclami formali.

I questionari dei committenti sono diversi a seconda delle caratteristiche del servizio erogato.

Valutazione

Si rileva un aumento del livello della soddisfazione generale rispetto all'anno precedente.

Analizzando i singoli item si rileva che sono diminuiti i punteggi relativi a: facilità di accesso alla cooperativa, qualità pedagogica del servizio, adeguatezza della documentazione prodotta, qualità dell'informazione sui programmi svolti, gestione dei reclami.

Tali item lo scorso anno risultavano aspetti in crescendo miglioramento.

I coordinatori verranno coinvolti nell'analisi di questi risultati al fine di comprendere le motivazioni della riduzione del valore di soddisfazione rispetto lo scorso anno È migliorato l'apprezzamento in merito a: qualità organizzativa del servizio, sostituzioni del personale, rispondenza del servizio ai bisogni degli utenti, coerenza tra quanto dichiarato e quanto erogato, coinvolgimento delle famiglie, professionalità degli operatori, proporzione tra costo del servizio e prestazioni

pulizia e funzionalità dei locali e relazioni con il territorio.

Peso

Il peso è stato indicato dalla committenza in modo parziale; dai dati in possesso emerge che la domanda ritenuta più importante da parte dei servizi sociali è relativa alla risposta ai bisogni dell'utente.

Azioni di miglioramento

per garantire una maggior restituzione dei questionari potrebbe essere individuata una modalità differente di distribuzione: con il coinvolgimento dei coordinatori dei singoli servizi, si potrebbero somministrare il questionario durante i colloqui effettuati nel corso dell'anno con gli assistenti sociali.

DOMESKIÄLBISTOERRITORI

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

Il personale della Cooperativa è residente nei territori di riferimento. I fornitori appartengono al territorio di riferimento, ad eccezione dei servizi per i soggiorni degli utenti. Sono state organizzate iniziative di formazione/ sensibilizzazione per il rispetto dei diritti umani in occasione della Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità (3 dicembre). È stato avviato un percorso di riflessione e formazione sul tema dell'inclusione sociale, che proseguirà nel corso del 2017 e 2018. Il percorso è rivolto ai servizi Solaris (coordinatori ed operatori) e ad altri destinatari, quali famiglie, volontari ed enti locali.

Indicatori di comunicazione esterna 2016

Si sono registrate 1810 visualizzazioni di pagina del sito www.coopsolaris.it, prevalentemente concentrate sulla pagina iniziale e "lavora con noi". Il pubblico è prevalentemente italiano. Si contano 695 utenti. Il 28,2% sono utenti di ritorno, mentre il 71,8% (615 utenti) sono nuovi utenti. L'accesso avviene per ricerca diretta del sito per 159 sessioni su 858; in 87 sessioni su 858 avviene grazie al link da altri siti (referral: prevalentemente da coopmatch) e in 3 casi partendo dai social.

In media sui giornali locali appaiono circa 10 pubblicazioni all'anno riguardanti la Cooperativa e le sue iniziative. Ulteriori indicatori sono relativi alla partecipazione alle reti presenti sul territorio, ai rapporti con scuole ed università, alle iniziative aperte alla cittadinanza, esaminati di seguito.

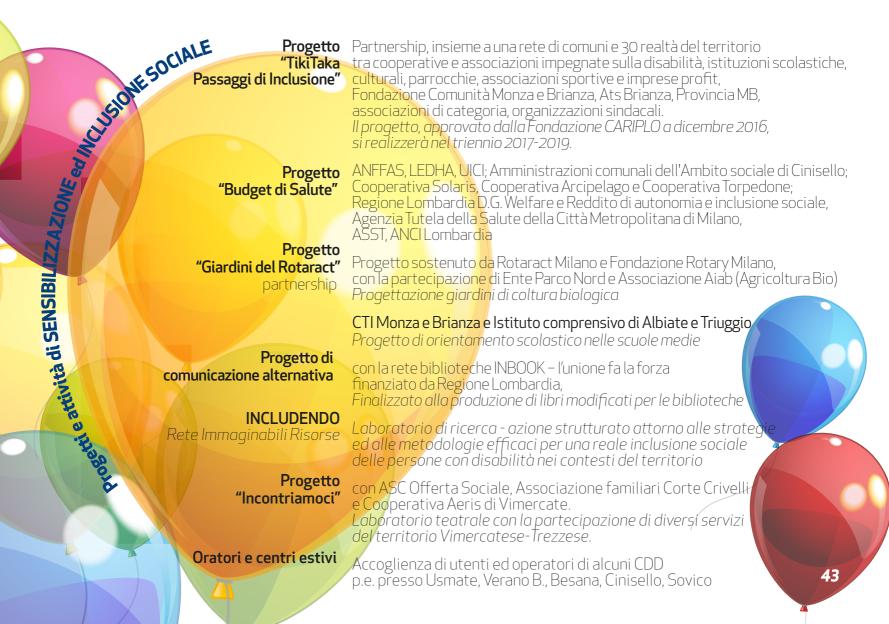


Reti di terzo settore e reti territoriali

Attraverso collaborazioni di rete e partnership con la comunità locale (enti pubblici, organizzazioni non profit, oratori, imprese) la Cooperativa partecipa alla realizzazione di impatti sociali positivi sulla comunità dei territori di riferimento.

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





Associazione
Noi per Loro
Lissone

Associazione familiari Corte Crivelli
laboratorio di orticoltura
presso orti sociali di Oreno di Vimercate
con utenti dei CDD
di Vimercate e Usmate

Associazione Il Mosaico
Giussano

e iniziative sul territorio

Associazione per il volontariato Unitalsi

iniziative per il tempo libero Associazione
"Sotto lo stesso cielo"

Usmate Velate

Bottega equosolidale di Usmate/Velate

Panificio Varisco Usmate Velate

Cooperativa Millemani Arlonlus

Bernareggio attività di assemblaggio - di tipo B

Università delle tre età

Usmate Velate laboratorio settimanale di ceramica per utenti CDD di Usmate e corsisti

Associazione volontari dei trasporti

Usmate Velate progetto di distribuzione pasti ad alcuni anziani del comune

Collaborazione con istituti scolastici ed enti territoriali Progetti di sensibilizzazione con le scuole

Obiettivi principali

Avvicinamento alla disabilità, sensibilizzazione e riflessione su diversità/"normalità", pregiudizi.

Modalità

Sperimentazione di relazioni mediate da operatori; proposte di partecipazione a giochi di simulazione, a percorsi sensoriali, a laboratori di scrittura creativa, musicoterapia, teatro, uscite didattiche o altri laboratori nei servizi o presso le scuole; proiezione di cortometraggio.

Numerosità alunni coinvolti: circa 1300 alunni.

Istituti scolastici coinvolti

Scuole elementari e medie inferiori

Istituto Comprensivo Giovanni XXIII e Don Carlo S. Martino di Besana B.za; A. Sassi di Veduggio c/Colzano; I.C. di Albiate/Triuggio; Scuola Don Colli di Tregasio; I.C. Rodari di Macherio; Scuola elementare di Bareggia; scuola media S. Margherita e scuola media Farè di Lissone; scuole elementari Don Milani, Filiberto e Da Vinci, scuole medie di Vimercate; I.C. di Cornate d'Adda; I.C. Romagnosi, Scuola M. Lodi, Costa Lambro di Carate B.za; I.C.S. De Pisis di Brugherio; I.C. Piola e Istituto Modigliani di Giussano; I.C. di Carnate; I.C. Mandelli di Usmate Velate.

Scuole medie superiori

Istituto Enriques di Lissone; IICS Gandhi di Besana B.za; Liceo Parini di Seregno; Istituto Floriani di Vimercate.

Stage presso i servizi

La Cooperativa Solaris accoglie studenti provenienti da scuole/enti di formazione/università che formano figure assistenziali, psico-pedagogiche, terapeutiche per periodi di **stage** di durata variabile da due settimane a diversi mesi, prevedendo un tutor interno.

Nel 2016 ci sono stati oltre 50 tirocinanti da diversi enti di formazione in tutti i servizi per disabili, nel settore Terapie espressive (Musicoterapia) e nella comunità terapeutico-riabilitativa.

Fra gli enti invianti

Istituto di istruzione superiore Floriani di Vimercate; Istituto Professionale Don Milani di Meda; Istituto Falck di Cinisello/Sesto S.G.; Liceo delle scienze umane Erasmo da Rotterdam di Sesto San Giovanni; Fondazione Clerici (CFP) di Besana B.za; Liceo Parini di Seregno; Liceum Scuola di Arteterapia; Arti e pensieri Coop. Sociale onlus; Università degli Studi di Bergamo; Università degli studi di Milano Bicocca e Università Cattolica del Sacro Cuora, CMT Milano.

Iniziative aperte alla cittadinanza

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

Di seguito un esempio dei principali eventi organizzati con/sul territorio nel 2016:

- La sede centrale ha curato le seguenti iniziative: Manifestazione al di là delle barriere, Cineforum, Gare podistiche, Proposta di progetti di sensibilizzazione, Bomboniere solidali, Concorsi per le scuole, Iniziative con altri servizi e cooperative, partecipazione a Goodmoorning Brianza.
- La Comunità F. Mosca ha organizzato tre proiezioni del lungometraggio realizzato in collaborazione con l'Associazione Liberi Svincoli (2015-2016) presso sala consiliare del comune di Triuggio, sede cooperativa Solaris, Binario sette di Monza.
- In occasione della giornata internazionale della disabilità (3/12/2016) diversi servizi, oltre alla sede centrale, hanno dato il loro contributo in collaborazione con gli enti e le realtà del territorio. P.e.: i CDD di Cinisello e Cusano M. hanno allestito la mostra/mercato in collaborazione con la biblioteca Pertini di Cinisello B.; il CDD di Villa Raverio ha allestito la mostra fotografica presso il Comune di Besana B.; il CDD di Brugherio ha proposto un'esposizione di fotografie alla manifestazione organizzata dal Comune di Monza; il CDD di Verano e il CSE Esperia hanno promosso momenti teatrali, di improvvisazione e attivazione musicale presso il centro commerciale Il giardino a Verano B.
- Il CDD di Cusano M. ha organizzato la festa estiva del cdd con coinvolgimento dei ragazzi dell'oratorio di Cormano e lo spettacolo teatrale aperto alla cittadinanza presso il teatro di Bresso il 30 ottobre.
- Tra le iniziative del CDD di Usmate: collaborazione con l'Oratorio feriale; partecipazione alla Festa dei Popoli tenutasi a giugno a Usmate, in collaborazione con Associazione Sotto lo stesso cielo; evento culturale al Bloom

- di Mezzago; è proseguita la distribuzione pasti agli anziani del comune di Usmate/Velate.
- Tra le iniziative del CDD di Villa Raverio: partecipazione a concerti; uscite serali sul territorio; Organizzazione evento Giubiana; pranzo comunitario con familiari, operatori, istituzioni, con associazioni; festa di Natale con partecipazione del coro.
- Fra le iniziative del CDD di Verano Brianza e del CSE Esperia: Spettacolo teatrale "Romeo e Giulietta" presso la Residenza il parco, Carate B. e relativa mostra fotografica presso la Biblioteca Comunale; momenti di sensibilizzazione in piazza nel periodo natalizio e pasquale e realizzazione di biglietti d'auguri distribuiti in Chiesa il giorno di Natale; Inoltre il CDD ha partecipato a un Concorso di Poesie, mentre il CSE Esperia ha realizzato bigliettini di auguri per la comunità e centrotavola per un agriturismo.
- Diversi servizi hanno partecipato alla manifestazione sportiva GIR de MUNT e alla manifestazione Al di là delle Barriere" (che coinvolge il territorio besanese: scuole, comune e associazioni locali).
- Diversi servizi, fra cui il CDD di Lissone, CSE Mezzago, CSE Atelier hanno organizzato open day e/o mercatini.
- Il servizio di ASD Brugherio ha collaborato per la realizzazione del convegno Autismo organizzato con il Comune di Brugherio.
- Fra le iniziative del CDD Macherio: collaborazione con Oratorio feriale di Sovico e con il Gruppo Amicizia Sovico; collaborazione con cartoleria villa per la promozione dei manufatti derivanti dalle attività cdd; gite/uscite con il CAI.

- Fra le iniziative dell'Atelier Carate: concerto del gruppo di musica in Villa Tittoni a Desio; collaborazione con Oratorio di Carate per una mattinata di attività; Attività di panificazione presso il "Panificio Meroni" di Carate Brianza; è stato curato l'allestimento natalizio del Comune di Carate.
- Tra le iniziative del CDD Brugherio: stand alla "Festa dei Popoli" organizzata dal Comune di Brugherio a maggio; stand alla "Festa di Brugherio", organizzata dal Comune di Brugherio in ottobre.
- I CDD di Cornate d'Adda e Trezzo sull'Adda hanno proposto lo spettacolo teatrale "La penna nella mano", frutto del progetto Tre Arti.
- Il CDD di Trezzo ha organizzato la Festa per i Sibling (fratelli di persone con disabilità).
- Cene al buio allestite presso Villa Filippini Besana (a cura della sede centrale).
- Open Day dedicato alle famiglie dei possibili futuri alunni dell'istituto "Gianni Rodari" di Seregno (MB), con il coinvolgimento del settore TE Solaris e la partecipazione di 30 famiglie del territorio.
- Presso CIMAS Scuola di Musica di Rovellasca: saggi degli allievi delle sedi di Rovellasca e Solaro nella sala comunale di Rovellasca. "NO CIMAS NO MUSIC" concerto di fine anno degli allievi dei laboratori di MUSICA D'IN-SIEME e del progetto CIMASLABORCHESTRA (presso palestrina via Dante – Rovellasca); Partecipazione di CI-MASBAND formata da insegnanti della scuola alla serata: "REWIND: omaggio ai cantautori italiani" nella rassegna MUSICA E/E SOLIDARIETÀ organizzata dal comune di Rovellasca a scopo benefico.

- Rassegna di cortometraggi organizzata dal comune di Solaro
- Festa di Natale per gli allievi dei laboratori strumentali e vocali.

Finanziamento progetti terzi

Attraverso le donazioni annuali Solaris redistribuisce una piccola parte della ricchezza prodotta da soci e dipendenti. Nel 2016 sono state deliberate le seguenti **erogazioni liberali**:

Erogazioni Liberali

Destinatario	Cor	ntributo	liberale erogato	
Associazione il Mosaico, Giussano		€	1844,42	
Centro Infantile Milflores		€	1000,00	
OSF Opera San Francesco		€	500,00	
Parrocchia San Siro, Montesiro		€	2300	
Parrocchia di Rovellasca		€	1500,00	
Premio Davolio		€	800,00	
EOS Coop. Sociale Onlus		€	90,00	
Associazione Stefania - Fianco a fianco		€	100,00	
Forum Terzo settore		€	100,00	
Liberi svincoli - Progetto 6 bamba		€	1000,00	
UILTEL ufficio vertenze		€	150,00	
LegaCoop		€	500,00	
	Totale	€	9884,42	

ALTRE COOPERATIVE SOCIALI E CONSORZI DI COOPERATIVE

Reti e collaborazioni attive con altre cooperative e consorzi di cooperative

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

Cooperativa Diapason

Centro per la famiglia Macherio e ATI per gestione di servizi

Cooperativa La Grande Casa Centro per la famiglia - Macherio

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

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

Cooperativa Cogess ATI per gestione servizi

Cooperativa Lo Sciame - Arcore Acquisto servizi di pulizia e trasporti

Cooperativa Cimas - Rovellasca Società incorporata - Data deposita Atto di fusione 15/06/2016

Banca Etica Soci

Banca di Credito Cooperativo – Valle del Lambro Soci correntisti

Consorzio CS&L - Cavenago Brianza Gestione servizi in appalto

Consorzio Light - Milano Partecipazione cessata in corso d'anno

Coordinamento Enti Ausiliari Lombardia - Ceal

Distretto di Economia Solidale - Desbri Adesione

MAG2 Cooperativa Finanziaria Solidale Soci

FORNITORI

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







dimensione economica e analisi del valore aggiunto



DIMENSIONE ECONOMICA

Informazioni generali

Nel 2016 c'è stato un aumento di capitale sociale di Diseguito in sintesi i dati 2016 e successivamente un'ana-750,00 euro, arrivando così a 90.350 euro.

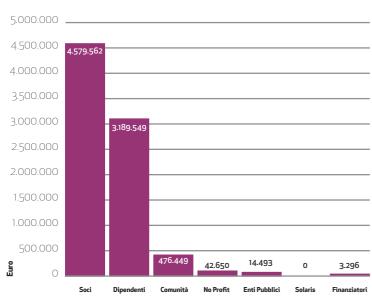
La Cooperativa, nel perseguimento del proprio scopo sociale e svolgendo la propria attività, crea ricchezza sociale ed economica a favore dei propri portatori di interesse interni ed esterni.

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

lisi rispetto agli anni precedenti.

Composizione del Valore aggiunto 2016					
Valore Produzione 2016	9.735.522	100,00%			
- Costi di produzione Gestione esterni Profit	- 949.307	9,75%			
- Costi di produzione Gestione interni No Profit	- 462.287	4,75%			
+ Elementi finanziari e straordinari di Reddito	+22.152	0,23%			
- Ammoratmenti e svalutazioni Gestione interni No Profit	-157.959	1,62%			
+ Risorse da Progetti e Contributi	+75.946	0,78%			
Ricchezza distribuibile	8.264.066	84,89%			

Distribuzione della ricchezza













8.264.067

100,00%

Distribuzione della ricchezza 2016

Totale





		2015		2016	
Valore Produzione del Periodo	9.354.629	100,00%	9.735.522	100%	
da Enti Pubblici servizio disabili da Consorzi per la gestione servizi disabili da concessione Comuni da ASL per la gestione comunità terapeutica da clienti privati	1.384.619 4.355.227 2.726.021 385.510 191.713	14,80% 46,56% 29,14% 4,12% 2,05%	1.486.023 4.481.094 2.800.944 427.891 143.751	15,26% 46,03% 28,77% 4,40% 1,48%	
Ricavi prog.lg com.terap. Ricavi da attività Accessorie Enti Pubblici Ricavi da attività Accessorie Consociata Ricavi da attività Accessorie enti non profit Ricavi da attività Accessorie privati	20.788 156.617 12.150 62.660 59.324	0,22% 1,67% 0,13% 0,67% 0,63%	7.897 256.171 9.836 88.698 33.213	0,08% 2,63% 0,10% 0,91% 0,34%	
Costi produzione/gestione esterni da profit Per acquisti da fornitori Per servizi amministrativi-commerciali Per servizi mensa Costi godimento beni terzi	891.582 174.327 496.560 218.025 2.670	9,53% 19,55% 55,69% 24,45% 0,30%	949.307 173.101 556.037 214.523 5.646	9,75% 18,23% 58,57% 22,60% 0,59%	
Costi produzione/gestione interni non profit	466.674	4,99%	462.287	4,75%	
Per acquisti da fornitori Per servizi amministrativi e commerciali Per servizi mensa Costi godimento beni terzi	5.009 298.664 46.203 116.798	1,07% 64,00% 9,90% 25,03%	3.704 283.758 54.140 120.685	0,80% 61,38% 11,71% 26,11%	
Val. Agg. Gest. Caratteristica Elementi finanz. e str. di reddito Recuperi Interessi attivi Sopravv. attive e plusvalenze	7.996.373 33.621 12.136 21.485	85,48% 0,36% 36,10% 63,90%	8.323.927 22.152 8.768 13.744	85,50% 0,23% 39,58% 62,04%	
Val. Agg. Globale Lordo Ammortamenti e svalutazioni Sopravv. Passive e Minusvalenze	8.029.994 162.265 32.619	85,84% 1,73% 20,10%	8.346.076 157.959 27.048	85,73% 1,62% 17,12%	
Ammortamenti	129.646	79,90%	130.911	82,88%	
Val. Agg. Globale Netto (VAGN) Ricchezza Distribuibile Risorse da Contributi Contributo 5 x mille	7.867.729 48.047	84,11% 0,51%	8.188.120 75.946	84,11% 0,78%	
Contributo 5 x mille Contributi straord. da Enti Pubblici Contributi straord. da privati	22.739 25.308	47.33% 52,67%	28.227 47.719	37,17% 62,83%	
RICCHEZZA DISTRIBUITA	7.915.776	84,62%	8.264.066	84,89%	

Valore Produzione

Il **valore della produzione** riscontra un aumento di circa il 2.89% rispetto al 2015. Nel corso dell'anno non sono stati acquisiti nuovi contratti, mentre è stato avviato un nuovo SFA a Giussano e, a seguito della fusione per incorporazione della cooperativa CIMAS, è presente il nuovo settore Scuola di musica e Terapie espressive.





Costi produzione

Si registra una riduzione dei **costi di produzione/gestione** in valore assoluto e percentuale: l'incidenza dei costi di personale sul valore della produzione è pressoché invariata. Il costo dei beni e servizi acquistati dal no profit si è ridotto sia in valore assoluto, sia in percentuale.





Elementi finanziari

La variazione in diminuzione degli **elementi finanziari** rispetto al 2015 è determinata dalla presenza di minori sopravvenienze attive ed interessi attivi.



Il decremento alla voce **ammortamenti e svalutazioni** è dovuto alla riduzione delle sopravvenienze passive e delle minusvalenze, mentre si registra un lieve incremento degli ammortamenti..



Aumentano le risorse provenienti da contributi a fondo perduto, con un incremento del 24% per quanto riguarda i contributi straordinari da EEPP e del 88% per quelli da privati.





	201	2015		2016	
RICCHEZZA DISTRIBUITA	7.915.776	84,62%	8.264.066	85%	
Ricchezza distribuita ai Soci Stipendi-TFR e Oneri Soci Collaboratori Soci Consulenti Soci Interessi prestiti Soci Ristorno ai Soci	4.524.299 4.338.208 89.684 71.610 24.797 0	48,36% 95,89% 1,98% 1,58% 0,55% 0,00%	4.579.561 4.411.186 63.424 82.498 22.453 0	47,04% 96,32% 1,38% 1,80% 0,49% 0,00%	
Ricchezza distribuita a dipendenti Stipendi-TFR e Oneri dipendenti Collaboratori	2.837.958 2.634.226 203.732	30,34% 92,82% 7,18%	3.189.549 2.899.812 289.737	32,76% 90,92% 9,08%	
Ricchezza distribuita alla comunità Prestaz. ATI-compartecipaz. Psicologo (ct) Consulenza Formazione Supervisione Prestaz. Terap. (musico-fisio-arteterap)	485.273 256.600 22.299 38.264 11.503 24.010 132.597	5,19% 52,88% 4,60% 7,89% 2,37% 4,95% 27,32%	476.449 243.244, 21.522 38.742 39.431 22.251 111.259	4,89% 51,05% 4,52% 8,13% 8,28% 4,67% 23,35%	
Ricchezza distribuita a Finanziatori Banche Vari Gestifom 3% sull'utile	3.191 2.386 584 221	0,03% 74,77% 18,31% 6,93%	3.295 2.691 604 0	0,04% 81,65% 18,35% 0,00%	
Ricchezza distribuita a Enti Pubblici Bolli e Contratti Tasse	11.499 1938 9561	0,12% 0,02% 0,10%	14.492 3.687 10.805	0,44% 0,04% 0,11%	
Ricchezza distribuita al No-profit Lega contr. ass. e revis. FORUM 3° SETT CS&L (adesione e contributo) DES (distr.econ.solid) CEAL Contrib. Liberali	46.215 22.831 0 9.061 150 0 14.173	0,49% 0,24% 0,00% 0,10% 0,00% 0,00% 0,15%	42.650,00 23.020 100 8.146 0 0 11.384	0,44% 0,24% 0,00% 0,08% 0,00% 0,00% 0,12%	
RICCHEZZA TRATTENUTA IN COOPERATIVA SOLARIS	7.341	0,08	-41.932	-0,43%	

Ricchezza distribuita

La quota di **ricchezza distribuita** rispetto al valore della produzione si è ridotta del 3,6% in valore assoluto rispetto al 2015, ed è lievemente aumentata anche in percentuale.

L'incidenza della ricchezza distribuita ai soci sul valore della produzione si è ridotta in valore assoluto ma è aumentata in percentuale. Non è previsto ristorno ai soci.

Nonostante un aumento del valore del prestito sociale, gli interessi sul prestito soci diminuiscono in quanto a gennaio 2016 il tasso di interesse è passato da 3,5% a 3% (restando competitivo rispetto al mercato).

La ricchezza distribuita ai dipendenti aumenta in valore assoluto ed in percentuale. Il 94% della ricchezza prodotta è distribuita fra 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 del 99,7%; tali dati sono in linea con la realizzazione dello scopo sociale.

Grazie anche al prestito soci risulta praticamente nullo il ricorso al credito finanziario.













Composizione del Valore aggiunto

	2014		2015		2016	
	Totale	% sul Totale	Totale	% sul Totale	Totale	% sul Totale
Valore Produzione del Periodo	9.911.949	100,00%	9.354.629	100,00%	9.735.522	100,00%
Costi produzione gestione esterni profit	940.782	9,49%	891.582	9,53%	949.307	9,75%
Costi produzione gestione interni no profit	552.665	5,58%	466.674	4,99%	462.287	4,75%
Elementi finanziari e straordinari di reddito	25.022	0,25%	33.621	0,36%	22.152	0,23%
Ammortamenti e svalutazioni	211.674	2,14%	162.265	1,73%	157.959	1,62%
Risorse da Progetti e Contributi	110.342	1,11%	48.047	0,51%	74.946	0,78%
Ricchezza Distribuibile	8.342.192	84,16%	7.915.776	84,62%	8.264.066	84,89%

Billion 1	-				
Distri	buzi	one d	lella i	ucci	nezza

	2014		2015		2016	
	Totale	% sul Totale	Totale	% sul Totale	Totale	% sul Totale
Ai Soci	4.694.007	56,27%	4.524.299	57,16%	4.579.561	55,14%
A dipendenti	3.082.578	36,95%	2.837.958	35,85%	3.189.549	38,40%
Alla comunità	447.131	5,36%	485.273	6,13%	476.449	5,74%
Ai Finanziatori	5.238	0,06%	3.191	0,04%	3.295	0,04%
A Enti pubblici	13.064	0,16%	11.499	0,15%	14.492	0,17%
Al No-profit	47.599	0,57%	46.215	0,58%	42.650	0,51%
Trattenuta in Cooperativa Solaris	52.575	0,63%	7.341	0,09%	0	0,00%
Totale Ricchezza Distribuita	8.342.192	100,00%	7.915.776	100,00%	8.305.998,43	100,00%





Utenti

Impegni verso gli utenti dei servizi

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

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

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

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

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

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

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

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

Clienti

Impegni verso i clienti

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

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

Comunità Locali, Società, Ambiente

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

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

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





Cooperativa Solaris Società Lavoro & Riabilitazione sociale Onlus-Triuggio

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

info@coopsolaris.it-info@pec.coopsolaris.it www.coopsolaris.it - 1 solaris cooperativa sociale onlus

Codice Fiscale 07336140152 - Partita IVA 00855620969

