



**Servizio di Assistenza Domiciliare - Marcallo con Casone (MI)**

# **CARTA DEI SERVIZI**

# **INDICE**

<b>PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	pag. 3
<b>CHI SIAMO</b> .....	pag. 4
<b>STAFF</b> .....	pag. 4
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	pag. 5
<b>GLI OBIETTIVI GENERALI</b> .....	pag. 6
<b>COME LAVORIAMO</b> .....	pag. 6
<b>LA FILOSOFIA DEL SERVIZIO DOMICILIARE</b> .....	pag. 7
<b>COSA FACCIAMO</b> .....	pag. 8
Assistenza Sanitaria di base a domicilio.....	pag. 9
Assistenza Infermieristica ed esami strumentali a domicilio.....	pag. 9
La radiologia digitale diretta al domicilio.....	pag. 10
Medicina del Lavoro.....	pag. 10
Formazione.....	pag. 11
Servizi Rivolti alle Farmacie.....	pag. 11
<b>LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	pag. 12
standard di qualità linee guida.....	pag. 12
<b>STANDARD, OBIETTIVI, INDICATORI</b>	
Area Informazione.....	pag. 13
Area Risorse Umane.....	pag. 14
Area Qualità.....	pag. 15
<b>DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI</b>	
Diritti.....	pag. 16
Doveri.....	pag. 16
<b>LA PROCEDURA DEL RECLAMO</b>	
Modalità di presentazione del reclamo.....	pag. 17
<b>IL CODICE ETICO</b> .....	pag.18

## PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa Sociale **INTERSOS POLI AMBULATORIO** ha elaborato questa prima edizione della “Carta dei Servizi”, relativa al Servizio di Assistenza Domiciliare, per rendere noti i propri impegni nei confronti dei cittadini per una risposta sempre più efficace ai loro bisogni di salute e di benessere improntata alla domiciliarità.

Si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri clienti - utenti un reale strumento partecipativo.

L'adozione della “Carta dei Servizi” (L. 11 luglio 1995 n. 273), attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino - cliente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La “Carta dei Servizi” nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni) alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

Con la direttiva vengono introdotti i “Concetti Fondamentali” che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini.

Nella “Carta dei Servizi” ruolo fondamentale assumono l'informazione e la trasparenza.

Per questo l'obiettivo della “Carta” è presentare le attività svolte, indicando con chiarezza gli standard di qualità intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare il proprio impegno a rispettarli ed a migliorarli e favorire la partecipazione dei cittadini.

Le informazioni contenute nella “Carta” permettono ai cittadini di conoscere meglio la Cooperativa Sociale **INTERSOS POLI AMBULATORIO** ed i suoi Servizi e capire dove e con quali modalità poter accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare.

Ciò consente alla Cooperativa di effettuare una continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in breve, per il miglioramento del servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre un riferimento per gli operatori della Cooperativa in quanto fornisce i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.

Consapevoli che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità, ci auguriamo che la collaborazione tra Cittadini, Associazioni di Volontariato, Istituzioni Pubbliche, Imprese Sociali e Operatori sia davvero efficace e costruttiva per un miglioramento della qualità dei nostri servizi.

**Amministratore Unico Cooperativa Sociale  
INTERSOS POLI AMBULATORIO  
Casè Paolo Luca**

## CHI SIAMO

**INTERSOS POLI AMBULATORIO** è una Società Cooperativa Sociale a mutualità prevalente che nasce nel 2008 da un'idea dei Fondatori che, insieme ad Intersos Pubblica Assistenza ONLUS, decidono di convogliare il bisogno assistenziale della popolazione dell'Est Ticino in un unico contenitore; questo contenitore chiamato Intersos Servizi Sanitari vuole arrivare a fornire una molteplicità di servizi, estesa a tutta la persona nella sua globalità.

Proprio la persona, sarà il centro degli obiettivi che Intersos Servizi Sanitari si prefigge di raggiungere; non si tratta di un classico poliambulatorio e nemmeno della classica cooperativa di assistenza, ma bensì un gruppo integrato di esperti professionisti che si prendono cura del paziente in OGNI SUO BISOGNO DI ASSISTENZA.

Intersos P.A. oltre a fregiarsi della collaborazione di stimati Medici Specialisti operanti nelle migliori strutture della zona, si avvale della preziosa collaborazione di Infermieri Professionali Specializzati che potranno assistere i clienti bisognosi nelle prescrizioni mediche stabilite, nelle medicazioni disposte dal Medico, nelle pratiche burocratiche e di prenotazione che spesso richiedono difficili spostamenti e perdite di tempo; Inoltre possiamo fornire esperti operatori socio sanitari, badanti e colf per tutte le attività di accudimento della persona bisognosa.

Intersos P.A. si avvale inoltre di una Equipe Sanitaria complessa, formata da Assistente Sociale, Fisioterapista, Osteopata, Psicologo, Geriatra e Medico Palliatore, col fine di creare una rete autonoma di professionisti, in grado di soddisfare ogni esigenza sanitaria.

Nel 2010 Intersos P.A. si è candidata all'Accreditamento Regionale presso l'ASL Milano 1, per offrire la preziosa esperienza accumulata anche a tutti gli indigenti afferenti al sistema dei VOUCHER. Basterà quindi rivolgersi alla propria ASL di appartenenza chiedendo di noi, per usufruire gratuitamente dei nostri servizi.

Il 2010 è anche la data di partenza del nostro più ambizioso progetto: **LA RADIOLOGIA DIGITALE DIRETTA A DOMICILIO con refertazione immediata a mezzo @-posta**, col quale abbiamo partecipato al "IV PREMIO I-POST per la ricerca e lo studio". E' in assoluto la prima esperienza in ITALIA e di questo ne andiamo orgogliosi.

Grazie alla Radiologia digitale mobile abbiamo sviluppato anche un importante servizio di Medicina del Lavoro che "trasporta l'ospedale in Azienda", fornendo esami e visite sul posto senza perdere preziose giornate lavorative.

Abbiamo inoltre programmato per il 2011, l'apertura di un nuovissimo Poliambulatorio Multi-specialistico con la preziosa collaborazione del Comune di Marcallo con Casone (MI).

Da qui partiranno tutti i nostri servizi e a qui afferiranno tutti i nostri più stimati specialisti.

## STAFF

Direzione Generale: Casè Paolo Luca

intersospa@libero.it

Segreteria: Responsabile Sig.ra Pietruni Antonella

segreteria@intersospa.it

Direzione Sanitaria: Dott. Passoni Fabio Medico Specialista Radiologo

direzione@intersospa.it

Radiologia Domiciliare: Responsabile Dott. Passoni Fabio

rx@intersospa.it

Medicina del Lavoro: Responsabile Dott. Cerina Emanuele

medlav@intersospa.it

Servizi Infermieristici: Responsabile Infermiera Professionale Marazzi Marina

infermieri@intersospa.it

Servizi Sanitari Ausiliari: Responsabile O.S.S. Sig.ra Izzo Antonietta

assistenza@intersospa.it

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi realizzati dalla cooperativa, i suoi programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

### **Eguaglianza dei diritti**

I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalle condizioni psico fisiche e socio economiche, dalla cultura e dalla religione.

### **Imparzialità**

Nei confronti dei cittadini i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.

### **Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza**

Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio.

Gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza. Inoltre deve essere garantito il rispetto delle abitudini di vita.

### **Continuità**

Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.

### **Diritto di scelta**

I cittadini possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze.

Essi hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.

### **Efficienza - efficacia**

I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo idoneo evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.

### **Partecipazione e informazione**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio di Assistenza Domiciliare deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

La Cooperativa INTERSOS POLI AMBULATORIO promuoverà iniziative pubbliche volte a migliorare la qualità del servizio erogato.

## GLI OBIETTIVI GENERALI

Gli aspetti prioritari attorno ai quali converge l'attività del Servizio Domiciliare sono:

- l'orientamento alla **centralità della persona** che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare le attese e i bisogni della persona.

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

- **Garantire:**
  - la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia
  - la professionalità degli operatori
  - la qualità richiesta dall'Ente Pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio
  - la continuità del servizio
  - la presenza sul territorio
  - la relazione con il cittadino coerentemente con le finalità della Cooperativa.
- **Sviluppare:**
  - una cultura di domiciliarità che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta l'abitazione come uno spazio sociale vivo e che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo.
- **Favorire:**
  - il coinvolgimento dei soggetti in relazione con la persona domiciliata e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.
- **Individuare:**
  - un piano di formazione e di aggiornamento continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

## COME LAVORIAMO

Lo stile di lavoro di INTERSOS POLI AMBULATORIO Società Cooperativa Sociale può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

### **Integrazione**

Attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici e Privati, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti finalizzati all'eliminazione delle forme di segregazione (ad esempio superamento degli ospedali psichiatrici, istituti per minori o disabili, ecc.) e di emarginazione sociale (inserimenti sociali e lavorativi delle persone svantaggiate).

Abbiamo favorito così la creazione di cooperative sociali di tipo A e di tipo B, la costituzione di consorzi cooperativi a livello regionale e interregionale e la diffusione della pratica dell'associazionismo tra utenti.

Tra i risultati ottenuti possiamo vantare una consistente rete di risorse e di servizi sui territori in cui siamo presenti.

### **Progettualità**

Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale.

Abbiamo realizzato progetti nuovi con lo scopo di far crescere l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone.

La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di soluzioni e di percorsi agibili per i nostri utenti clienti.

In tutti questi casi, progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

### **Servizi alla persona**

Da sempre ci siamo posti come agenzia di servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione.

Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazione di emarginazione.

## LA FILOSOFIA DEL SERVIZIO DOMICILIARE

Gli obiettivi che il Servizio di Assistenza Domiciliare si pone nei confronti dei cittadini, si ispira ai principi e alla cultura della **domiciliarità**, espressa nei seguenti modi:

- **domiciliarità** come ricerca di una rete di risposte alternative all'allontanamento dalla propria casa.
- **domiciliarità** come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali.
- **domiciliarità** come concetto che recupera la considerazione globale della salute in quanto rappresenta il senso di appartenenza della persona a tante cose, cioè alla salute globale.

In tal senso possiamo affermare che l'assistenza domiciliare è:

- **l'insieme** degli interventi al domicilio di persone sole o che vivono in nucleo familiare alle quali non sono garantiti, anche temporaneamente, i bisogni personali, domestici, culturali e sociali. La soddisfazione di questi bisogni garantisce la permanenza nella propria abitazione e nel proprio ambiente sociale e relazionale;
- **un servizio** che pone al centro dei suoi interventi la persona e la casa per prevenire e comunque ritardare l'inserimento in istituti quali, ad esempio, case di riposo;
- **uno strumento** per perseguire l'ottimale utilizzo di risorse personali, della rete degli amici, dei parenti, del volontariato presente sul territorio;
- **un'area** di massima integrazione tra vari settori in particolare socio assistenziale e sanitario;
- **un intervento** per rimuovere ostacoli che limitano l'autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale.

L'assistenza domiciliare si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano.

- **Per gli anziani:**  
aiutare l'anziano ad uscire dall'isolamento, attivare le sue risorse residue, evitare il ricovero in istituto con il mantenimento del massimo di autonomia possibile.
- **Per i disabili:**  
In questo caso si deve tenere conto di due categorie di bisogni:
  - *bisogni della famiglia:*
    - a) aiuto e supporto nell'impegno quotidiano
    - b) aiuto nell'accettazione di autonomia del figlio
  - *bisogni della persona disabile:*
    - a) sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e per soddisfare le proprie esigenze
    - b) aiuto nell'acquisizione di autonomie personali.
- **Per i disabili fisici:**
  - aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile
  - aiutare nell'accettare la propria condizione invalidante
  - fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.
- **Per i nuclei familiari:** accompagnare e affiancare i genitori nei loro compiti di cura dei figli, nelle loro funzioni elementari orientando il sostegno alla massima concretezza.
- **Per i pazienti psichiatrici:** osservare, controllare e recuperare le potenzialità e le autonomie possibili.
- **Per i malati terminali:** fornire sostegno psicologico e pratico alla famiglia nella relazione con il malato terminale, in particolare, nei momenti di maggiore difficoltà.

## **COSA FACCIAMO**

### **SERVIZI OFFERTI:**

- **Assistenza Sanitaria a domicilio:**
- **Assistenza Infermieristica a domicilio:**
- **Radiologia Digitale a domicilio**
- **Medicina del lavoro**
- **Formazione**
- **Servizi rivolti alle farmacie**

### **ENTE EROGATORE DEL SERVIZIO**

INTERSOS POLI AMBULATORIO scs, accreditata alla fornitura dei servizi socio-assistenziali di tipo domiciliare dall' ASL MILANO 1.

### **PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO**

Operatori in possesso del titolo professionale di Operatore Socio Sanitario (OSS), legalmente riconosciuto dalla Regione Lombardia, selezionato e formato dalla INTERSOS POLI AMBULATORIO scs.

All'interno del Servizio operano inoltre:

- il Coordinatore del Servizio Domiciliare (Infermiere Professionale Esperto)
- Infermieri Professionali di Area Critica
- Il Tecnico Sanitario di Radiologia Medica
- il Fisioterapista
- l'Assistente Sociale
- lo Psicologo
- il Medico Fisiatra
- il Medico Geriatra
- il Medico Anestesista Palliatore
- il Medico Specialista Radiologo (Direttore Sanitario)
- il Responsabile Amministrativo

## **COSA FORNISCE LA COOPERATIVA**

Interventi di aiuto alla persona o al nucleo familiare, prevalentemente presso la sua abitazione, per favorirne il maggior grado possibile di autonomia e benessere nella vita quotidiana.

### **Assistenza Sanitaria di base a domicilio:**

- Assistenza al malato, anziano e/o disabile
- Igiene accurata
- Assistenza al pasto
- Assistenza alla somministrazione della terapia
- Consulenza burocratica
- Consulenza per la cura della casa

### **Assistenza Infermieristica ed esami strumentali a domicilio:**

E' un servizio organizzato e gestito da personale infermieristico con importante esperienza ospedaliera. Eroga ai cittadini tutte le prestazioni di natura infermieristica. L'attività sanitaria è svolta in modo integrato, a seconda delle prestazioni, con i medici e servizi diagnostici presenti nella nostra struttura.(radiologia,esami di laboratorio,esami strumentali).

Le prestazioni infermieristiche erogate sono quelle previste ai sensi del D. M. 739/94 e della L.251/00,art.1,commi 1 e 3.

Il concetto di assistenza infermieristica è basato sulle prove di efficacia(Evidence Based Nursing).

Le prestazioni assicurate

- TRIAGE (consulenza)
- Prelievi ematici
- Iniezioni intramuscolari
- Iniezioni sottocutanee
- Iniezioni endovenose
- Fleboclisi
- Infusioni
- Medicazioni
- Bendaggi complessi
- Rimozione punti di sutura
- Rilevazione parametri vitali
- Gestione PEG
- Posizionamento cateteri vescicali
- Posizionamento sondini naso gastrici

Il personale infermieristico adeguatamente formato esegue a domicilio anche i seguenti accertamenti diagnostico-strumentali:

- Elettrocardiogramma a domicilio (con possibilità di refertazione cardiologica)
- Esame Audiometrico a domicilio
- Esame Spirometrico a domicilio

Intersos Servizi Sanitari offre la possibilità di redigere un Piano di Cura dettagliato e specifico per ogni malato complesso. Il Piano valuterà tutti i bisogni, programmerà tutte le visite specialistiche ed i controlli necessari, prenoterà ed eseguirà tutti gli esami diagnostici e le prestazioni infermieristiche prescritte, assisterà paziente e famigliari in ogni pratica o prenotazione esterna necessaria (es. invalidità e/o accompagnamento).

### **La radiologia digitale diretta al domicilio (prestazione non accreditata ASL)**

Dal 2010 INTERSOS POLI AMBULATORIO scs ha approntato il **Primo servizio in Italia di Radiologia Digitale Diretta al domicilio.**

Quale ambiente è più sicuro e salutare di casa vostra?

Mai più spostamenti dannosi per persone anziane, bambini o disabili; ideale per il malato psichiatrico restio all'ospedalizzazione; indispensabile per persone allettate oppure obesi dalla difficile mobilizzazione; utile per chi ha molti impegni e non vuol far code.

Si eseguono radiografie con modernissimo sistema HF in Sistema Digitale Diretto (DR):

- acquisizione dell'immagine DICOM direttamente su PC in pochi secondi,
- consegna del supporto digitale immediata,
- refertazione del Medico Radiologo in pochi minuti (stampata e consegnata direttamente al domicilio del paziente).

Tale innovativo sistema consente di eseguire tutte le principali radiografie richieste (con un ridotto e più mirato impiego di raggi X):

- **Radiografie del torace in più proiezioni,**
- **Radiografie dell'addome compresi livelli,**
- **Radiografie del cranio,**
- **Radiografie del bacino,**
- **Radiografie del femore**
- **Radiografie di tutti i vari distretti ossei.**

Immagini ad altissima definizione per una diagnosi ancora più precisa.

Si effettua il servizio anche per grandi strutture di ricovero (RSA), Comunità per Disabili, Farmacie o Aziende.

### **Medicina del Lavoro:**

Intersos Servizi Sanitari, mette il lavoro dell'Azienda al primo posto.

E' nostro interesse l'attenta cura alla salute ed all'efficienza del dipendente.

Offriamo servizio di Medico Competente e qualsiasi visita o esame necessari al percorso diagnostico.

Organizziamo corsi di formazione "Primo Soccorso" secondo la normativa vigente, anche direttamente in Azienda.

Ogni prestazione è rigorosamente svolta presso la sede del cliente in modo da ridurre al minimo perdite di tempo.

Oltre alle accurate visite mediche, sul posto eseguiamo: prelievi ed esami emato-chimici, radiografie digitali immediate, elettrocardiogramma, spirometria, esame audiometrico

## **Formazione:**

Svolgiamo:

- Corsi di formazione aziendale “primo soccorso” secondo la normativa vigente: ex Decr. Min 388/03 ai sensi D.Lgs 81/08 art 18-37 e 45
- Corsi di Massaggio Neonatale personalizzati e con personale Certificato A.I.M.I

## **Servizi Rivolti alle Farmacie:**

Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo del 3 ottobre 2009, n. 153 – “Individuazione di nuovi servizi erogati dalle farmacie nell'ambito del Servizio sanitario nazionale”, i cittadini possono richiedere, anche presso le Farmacie, servizi di assistenza domiciliare.

Interos Servizi Sanitari, forte della propria esperienza maturata in diversi anni di attività, intende offrire la propria consulenza e collaborazione a favore delle FARMACIE CHE HANNO TRA I PROPRI CLIENTI, PERSONE CHE NECESSITANO DI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE.

## **CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE**

- Persone in difficoltà, anche solo temporanea
- Anziani autosufficienti, semi - autosufficienti e non autosufficienti
- Persone disabili e/o invalide, minori e adulte, o con disturbi del comportamento
- Persone o nuclei familiari che vivono in situazione di grave marginalità ed isolamento sociale
- Famiglie con minori in situazione di disagio

## **REQUISITI**

- Residenza nel territorio ASL MI 1 (per le prestazioni sanitarie accreditate sistema VOUCHER)

## **COME SI ACCEDE ALLA PRESTAZIONE**

- Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'assistente sociale delle sedi territoriali ASL MI 1 o direttamente presso Sede Interos Poli Ambulatorio.
- Su segnalazione di medici di base, operatori socio - sanitari, strutture sanitarie, ecc.

## **COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE**

- Attraverso buoni-servizio (VOUCHER), assegnati dall'ASL MI 1, agli aventi diritto a seconda del reddito, del patrimonio, delle problematiche sociali e sanitarie, finalizzati alla parziale o totale copertura della spesa degli interventi.
- Attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso Interos Poli Ambulatorio scs.
- Anche per la radiologia domiciliare occorre sempre la prescrizione su carta intestata del Medico Curante.

## **DURATA**

- In base al progetto individualizzato.

## **DECORRENZA**

- Entro 5 giorni dalla richiesta del cittadino, INTERSOS POLI AMBULATORIO scs, assicura una visita domiciliare per la predisposizione del progetto di intervento. A seguito dell'approvazione ASL, l'intervento viene attivato entro 5 giorni.
- In situazioni di emergenza segnalate, la Cooperativa assicura l'attivazione del Servizio entro 48 ore.
- Per la radiologia domiciliare si cerca di evadere la prestazione nelle 48 ore successive alla richiesta.

## LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### STANDARD DI QUALITA'

#### Linee guida

Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Sono individuati dalla Cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori di qualità.

Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini - clienti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino - cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

Gli standard sono suddivisi in tre aree:

- **Informazione**

- **Risorse Umane**

- **Qualità**

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale.

Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori della Cooperativa che ne assicura la verifica periodica, in collaborazione anche con le Associazioni di Volontariato presenti sul territorio.

In particolare la cooperativa adotterà strumenti specifici di valutazione (questionari, manuali per l'autovalutazione, formazione di gruppi di discussione, organizzazione di seminari, partecipazione e collaborazione con le Consulte di territorio, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte dei cittadini che usufruiscono dei servizi, il grado di soddisfazione lavorativa da parte degli operatori impegnati nel servizio domiciliare, la reale presenza e il radicamento sul territorio in cui il servizio domiciliare viene svolto.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

## STANDARD DI QUALITA'

### Area Informazione

STANDARD	OBIETTIVO percentuale garantita	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Il Servizio di Assistenza Domiciliare dispone di un Ufficio dotato di segnaletica stradale atta a facilitarne il raggiungimento	In corso	Presidio con segnaletica	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
I locali Intersos Poli Ambulatorio scs, sono adeguati in materia di eliminazione delle barriere architettoniche	100%	Assenza di barriere architettoniche	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
Intersos Poli Ambulatorio è aperta al pubblico dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18 dal lunedì al venerdì (su appuntamento)	100%	Numero di ore settimanali dedicate al pubblico/numero totale di ore settimanali di apertura dell'Agenzia	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
Al momento del primo contatto con Intersos Poli Ambulatorio, viene consegnato al cliente il materiale informativo sull'attività svolta.	100%	Numero dei clienti che ricevono il materiale informativo/numero totale dei contatti avuti dall'Agenzia	Dichiarazione da parte della Consulente d'Agenzia
La Cooperativa dispone di n. 1 linee di accesso telefonico fisso, 2 numeri di cellulare sempre attivi, un indirizzo di posta elettronica riservato ed una PEC.	100%	n. linee di accesso telefonico, e – mail, Posta Elettronica Certificata	Apparecchiature telefoniche ed informatiche
La Cooperativa dispone di un ufficio dedicato al pubblico con uno spazio riservato ai colloqui	100%	presenza di uno spazio riservato ai colloqui presso l'ufficio dedicato al pubblico	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
La Cooperativa dispone di un Servizio Relazioni con il Pubblico su appuntamento.	In corso	Numero dei reclami ricevuti in orario di apertura	Analisi dei reclami

STANDARD	OBIETTIVO percentuale garantita	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
La Cooperativa ha adottato una procedura per la presentazione e la gestione dei reclami (riguardanti il Servizio di Assistenza Domiciliare) e dei suggerimenti da parte dei clienti	In corso	Presenza presso gli uffici del materiale esplicativo per il cliente	Dichiarazione del Responsabile della Cooperativa
La Cooperativa (sulla base di quanto definito nella procedura di presentazione dei reclami), risponde per iscritto entro 10 giorni dal ricevimento dei reclami presentati dal cliente	100%	Numero di reclami a cui la Cooperativa risponde entro 10 giorni dal ricevimento/numero totale dei reclami ricevuti	Analisi dell'elenco dei reclami
Il contratto per l'avvio del servizio consegnato al cliente contiene tutti gli elementi essenziali predefiniti ed è scritto in modo chiaro e comprensibile	100%	Numero dei contratti stipulati, sottoscritti e consegnati al cliente prima dell'avvio del servizio	Coordinatore Servizio Assistenza Domiciliare
La Cooperativa distribuisce la Carta dei Servizi a tutti i medici di base, specialistici e a tutte le farmacie presenti sul territorio ove opera.	In corso	Numero di medici e farmacie a cui viene consegnata la Carta dei Servizi/numero totale di medici e farmacie presenti ove opera	Dichiarazione del Responsabile della Cooperativa

## Area Risorse Umane

<b>STANDARD</b>	<b>OBIETTIVO</b> espresso in percentuale garantita	<b>INDICATORE</b>	<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE</b>
La Cooperativa dispone di una risorsa umana, denominata "Coordinatore", specializzata nel primo contatto con il pubblico, presente dal lunedì al venerdì	100%	Numero di giorni di presenza del Coordinatore/numero totali di apertura della Cooperativa al pubblico	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
Tutte le prestazioni del Servizio Domiciliare sono fornite da personale qualificato	100%	numero di operatori qualificati/numero totale di operatori impiegati nel servizio domiciliare	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
Il personale impiegato nel Servizio Domiciliare possiede un'esperienza professionale superiore a 5 anni	100%	numero degli operatori con oltre 5 anni di esperienza/numero totale degli operatori impiegati	Coordinatore Servizio Assistenza Domiciliare
Il personale impiegato a domicilio è fornito di cartellino identificativo	100%	numero degli operatori provvisti di cartellino/numero totale degli operatori impiegati	Coordinatore Servizio Assistenza Domiciliare
Gli operatori impiegati nel Servizio Domiciliare partecipano agli incontri di programmazione e organizzazione del servizio	100%	numero totale di ore annue di programmazione e organizzazione/numero totale degli operatori impiegati	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
Gli operatori impiegati nel Servizio Domiciliare partecipano agli incontri di supervisione e formazione	100%	numero totale di ore annue di supervisione formazione/numero totale degli operatori impiegati	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
La Cooperativa INTERSOS POLI AMBULATORIO rileva tramite questionari e organizzazioni di stages il grado di soddisfazione degli operatori del Servizio Domiciliare (organizzazione del lavoro, turnazioni, qualità del servizio, livello e frequenza di aggiornamento, ecc.)	In corso	numero totale di ore annue impiegate per la valutazione partecipata/numero totale degli operatori impiegati	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa

## Area Qualità

<b>STANDARD</b>	<b>OBIETTIVO</b> percentuale garantita	<b>INDICATORE</b>	<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE</b>
Il Servizio di Assistenza Domiciliare fornisce tutte le prestazioni di base richieste dalla ASL	100%	prestazioni di base offerte/numero totale delle prestazioni previste dal Servizio di Assistenza Domiciliare	Progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
La Cooperativa Intersos Poli Ambulatorio garantisce la fornitura di tutte le prestazioni aggiuntive indicate nelle schede informative distribuite.	100%	prestazioni aggiuntive/numero totale delle prestazioni previste dal Servizio di Assistenza Domiciliare	Progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
La Cooperativa Intersos Poli Ambulatorio garantisce la fornitura di tutte le prestazioni aggiuntive gratuite indicate nelle schede informative distribuite.	100%	prestazioni aggiuntive gratuite/numero totale delle prestazioni previste dal Servizio di Assistenza Domiciliare	Progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
Il Servizio di Assistenza Domiciliare effettua il trasporto di persone non deambulanti con automezzi attrezzati in collaborazione con Intersos Pubblica Assistenza Onlus	100%	presenza di accordo di collaborazione con Intersos Pubblica Assistenza	Pianificazione e organizzazione a cura della Direzione della Cooperativa
La Cooperativa Intersos Poli Ambulatorio garantisce l'attivazione dei servizi domiciliari di base entro 5 giorni dall'approvazione del progetto da parte dell'ASL	100%	numero degli interventi di base attivati entro 5 giorni/numero totale degli interventi attivati	Dichiarazione del Coordinatore del Servizio Domiciliare
Intersos Poli Ambulatorio scs stabilisce contatti con tutte le realtà sociali presenti sul territorio ove opera	100%	numero di contatti stabiliti/numero totale di realtà sociali	Pianificazione e organizzazione Intersos Poli Ambulatorio
Intersos Poli Ambulatorio rileva tramite questionario il grado di soddisfazione dei clienti del Servizio Domiciliare (accoglienza, informazioni, qualità degli interventi, ecc.)	In corso	numero di questionari raccolti/numero totale di questionari distribuiti	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
Il Servizio Domiciliare collabora con le risorse territoriali dei Comuni ove opera.	100%	numero di collaborazioni avviate/numero totale delle risorse territoriali presenti	Pianificazione e organizzazione del Servizio Domiciliare
Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha avviato collaborazioni con professionisti finalizzate alla supervisione e all'aggiornamento degli operatori	In corso	presenza di un consulente che opera sull'area della formazione di gruppi di lavoro	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
Intersos Poli Ambulatorio ha rapporti istituzionali e di collaborazione con Enti Pubblici e Privati	In corso	partnership con Enti Pubblici e Privati	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa

## DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

La Cooperativa INTERSOS POLI AMBULATORIO ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini clienti (e, per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

### Diritti:

- L'accesso ai servizi assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.
- Gli interventi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.
- Per i minori il consenso agli interventi di assistenza domiciliare è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni cittadino - cliente.
- Il cittadino - cliente viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- Il cittadino - cliente viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia dall'Agenzia IL MARGINE sia da altri enti pubblici o privati.
- Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo piano di intervento devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dal cittadino.
- Al cittadino deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- L'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza domiciliare.
- Il cittadino - cliente può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- Il cittadino deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

### Doveri:

- Il cliente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni socio economiche e di salute.
- Il cliente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- Il cliente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.
- I clienti a cui viene richiesta un'integrazione economica per coprire i costi del servizio domiciliare, sono tenuti al pagamento della quota mensile secondo i tempi e le modalità previsti dall'Agenzia.

## LA PROCEDURA DEL RECLAMO

La Cooperativa INTERSOS POLI AMBULATORIO intende garantire la tutela dei cittadini - clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Inoltre la Cooperativa si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.

Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

Interos Poli Ambulatorio scs, attraverso la figura del Responsabile, è la struttura che interagisce direttamente con il cittadino - cliente.

Svolge le funzioni, i compiti e le prestazioni inerenti la ricezione e la valutazione delle segnalazioni presentate dai cittadini - clienti, fornendo loro inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri.

Fornisce immediata risposta al cittadino per problemi facilmente risolvibili e a predisporre l'attività istruttoria per i casi più complessi.

Provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

## MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza domiciliare.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con gli operatori Interos Poli Ambulatorio;
- comunicazione telefonica o via fax a Interos Poli Ambulatorio;
- compilazione e sottoscrizione del modulo per osservazioni, opposizioni, denunce e reclami distribuito presso gli uffici Interos Poli Ambulatorio;
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici di Interos Poli Ambulatorio.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

## LE MODALITA' E LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: [segreteria@intersospa.it](mailto:segreteria@intersospa.it)
- via fax: 02/36544916
- via posta: INTERSOS POLI AMBULATORIO Società Cooperativa Sociale - Via Roma, 19 – 20010 Marcallo con Casone (MI)

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Responsabile della Qualità: Sig.ra Pietruni Antonella

## **IL CODICE ETICO, dei comportamenti, della qualità cooperativa e della vita associativa. (Intersos Poli Ambulatorio scs, aderisce a Confcooperative)**

Le cooperative sociali aderenti a Confcooperative:

- in attuazione dei dettati statutari confederali e del regolamento confederale di adesione relativi ad una matura ed attiva partecipazione;
- facendo tesoro della intensa e fruttuosa esperienza associativa sperimentata in questi anni nell'ambito dell'articolazione settoriale confederale (Federsolidarietà);
- interessate a garantire un livello sempre più alto di partecipazione e contenuti alla dimensione associativa;
- impegnate a rendere l'appartenenza a Confcooperative-Federsolidarietà un elemento distintivo di qualità;
- consapevoli delle specificità sociali ed economiche dei settori entro i quali operano;
- ritengono di doversi impegnare a realizzare i contenuti del vincolo associativo, con Confcooperative, al fine di caratterizzare e qualificare in misura sempre più significativa l'appartenenza associativa come espressione e garanzia di qualità degli associati e del loro operare.

A tal fine attraverso le deliberazioni dei competenti organismi federali e confederali adottano questo codice di comportamento messo a punto attraverso un diffuso processo di discussione ed elaborazione democratica. Questo lavoro ha portato a distinguere, nell'ambito dei principi generali a cui si è ispirata in questi anni l'azione di Federsolidarietà, due livelli di intensità del vincolo associativo.

Un livello è rappresentato dagli "indirizzi di strategia imprenditoriale" sanciti dalla Federazione secondo le opzioni della maggioranza dei propri soci.

Un diverso livello è rappresentato dai principi per l'identità delle cooperative sociali che rappresentano le condizioni minime ed irrinunciabili per far parte di Confcooperative-Federsolidarietà ai sensi dello Statuto confederale e dei suoi regolamenti di attuazione.

All'interno di tutte le strutture democratiche risulta naturale l'esistenza di posizioni diverse, articolate anche secondo il naturale gioco delle maggioranze e minoranze. Tali diversità di opzioni e comportamenti non mettono in discussione il vincolo associativo, ma attengono al libero e positivo gioco democratico. Costituisce invece elemento irrinunciabile dal vincolo associativo, e quindi di appartenenza a Confcooperative-Federsolidarietà, il rispetto da parte delle cooperative associate di condizioni minime di organizzazione interna paritaria, di coerenza tra elementi costitutivi e scopi sociali, di adeguata partecipazione democratica e di trasparenza gestionale, senza le quali viene meno la caratterizzazione stessa di cooperativa.

### **PRINCIPI PER L'IDENTITÀ DELLE COOPERATIVE SOCIALI GESTIONE DEMOCRATICA E PARTECIPATA**

Sono considerati incompatibili con l'appartenenza associativa regolamenti interni o impegni sottoscritti individualmente o da gruppi di soci, che riducano o limitino la partecipazione democratica, svuotino delle loro competenze gli organi sociali statutariamente ordinati, concentrando in maniera impropria responsabilità e poteri decisionali su singoli organi e soggetti.

Qualora ragioni particolari, o esigenze contingenti, determinino la necessità di derogare dalle linee guida, di cui ai successivi indirizzi di strategia imprenditoriale, è necessario che tutta

la base sociale sia pienamente consapevole delle decisioni da assumere e quindi che l'assemblea dei soci adotti tali decisioni mediante processi che garantiscano una effettiva, consapevole partecipazione.

### **PARITÀ DI CONDIZIONI TRA I SOCI**

Non sono ammissibili decisioni che prevedano, a fronte di avvio di nuove attività, un trattamento economico differenziato in riduzione per i soci lavoratori impiegati in tali attività. Le eventuali minori entrate, conseguenza di iniziative non sufficientemente remunerative, debbono riverberarsi in modo omogeneo su tutta la base sociale.

### **TRASPARENZA GESTIONALE**

Le cooperative sono tenute ad adottare forme di rendiconto sociale. In particolare al fine di garantire la piena trasparenza delle modalità di distribuzione del valore prodotto debbono indicare nella relazione al bilancio, o nella nota integrativa, i compensi e gli eventuali benefit attribuiti ad amministratori, dirigenti e coordinatori.

Il rispetto effettivo dei principi di cui sopra va verificato ai fini dell'applicazione dell'art. 4 del Regolamento delle adesioni confederale (soglie di accesso e di mantenimento).

### **INDIRIZZI DI STRATEGIA IMPRENDITORIALE**

Sulla base della elaborazione, della esperienza, dei deliberati assunti in questi anni, ed in particolare di quello dell'Assemblea congressuale del 1996, Federsolidarietà ha deliberato le seguenti linee guida di azione del settore:

#### **DIMENSIONE**

E' necessario che le cooperative si orientino alla ricerca di una dimensione compatibile con la possibilità di sviluppare tra i soci effettive e positive relazioni di conoscenza e di collaborazione.

Tale sistema di rapporti, fondato sulla partecipazione attiva e democratica, è da considerarsi come elemento strutturale di qualità per imprese che per loro natura sono chiamate a produrre positive relazioni con persone ed ambiente e quindi debbono avere al proprio interno un tale contesto.

Le naturali esigenze di sviluppo e di crescita di dimensione dovranno essere soddisfatte prioritariamente con modalità, strumenti e strategie coerenti con l'obiettivo preminente della promozione e dello sviluppo di tutte le forme di "cooperazione fra cooperative".

Per corrispondere a tali esigenze andranno quindi preferibilmente utilizzati processi di moltiplicazione cooperativa e di integrazione consortile.

#### **TERRITORIALITÀ**

Il legame organico con la comunità locale, volto a valorizzare in chiave solidaristica ed imprenditoriale le potenzialità di cui ogni territorio dispone per fronteggiare i bisogni dei cittadini, in particolare dei più deboli e svantaggiati, comporta la necessità di sviluppare un'azione costante di radicamento, di costruzione di rapporti con i cittadini, con i gruppi sociali e con le istituzioni, finalizzata al "perseguimento della promozione umana e all'integrazione sociale", opzioni queste inconciliabili con una politica volta esclusivamente al solo sviluppo economico e commerciale della cooperativa.

#### **SPECIALIZZAZIONE**

L'esperienza di oltre 15 anni dimostra imprenditorialmente vincente una strategia aziendale indirizzata a specifiche aree di bisogno, orientata ad acquisire competenze e capacità di gestione complessive rispetto alle esigenze di coloro che fruiscono dell'intervento della cooperativa. Si deve quindi evitare di svolgere mera e indifferenziata prestazione di manodopera a favore delle amministrazioni pubbliche e degli altri soggetti privati committenti.

### **VALORIZZAZIONE GENERALIZZATA DELLE DIVERSE RISORSE UMANE CHE FANNO CAPO ALLE COOPERATIVE**

La cooperativa è un ambito organizzativo che punta alla costante crescita delle persone, quale che sia la forma della loro partecipazione all'attività della cooperativa. Per i soci lavoratori risulta ormai inderogabile un riordino legislativo che ne definisca la specifica identità, metta ordine e assicuri le necessarie tutele previdenziali e assicurative e fissi criteri per il loro trattamento economico stabilendone la correlazione con l'attività e la redditività della cooperativa, con la qualità e la quantità del lavoro prestato, con il CCNL stipulato da Federsolidarietà, che deve costituire altresì un punto di riferimento nelle politiche di sviluppo

aziendale.

### **PORTA APERTA E INTEGRAZIONE SOCIETARIA DI LAVORATORI RETRIBUITI, VOLONTARI, FRUITORI**

In quanto istituzione imprenditoriale e sociale della comunità locale la cooperativa sociale deve puntare a promuovere e valorizzare l'apporto e ad integrare anche nella base sociale i diversi soggetti (lavoratori retribuiti, volontari, fruitori) coinvolti nell'attività della cooperativa.

### **COLLABORAZIONE E INTEGRAZIONE TRA COOPERATIVE**

La cooperazione fra cooperative non costituisce un di più rispetto all'essere cooperativa, bensì uno degli aspetti portanti della sua stessa natura.

E' pertanto impegno prioritario evitare di arrecare danno ad altre cooperative aderendo a logiche di concorrenzialità che pregiudicano la qualità dell'intervento sociale e compromettono la possibilità di un suo ulteriore sviluppo.

Tale impegno va perseguito anche mediante il rafforzamento delle diverse forme di collaborazione operativa e di integrazione consortile nonché con una costante azione orientata alla promozione di nuova cooperazione.

E' questo il terreno sul quale le cooperative sociali sono chiamate a dimostrare con i fatti il superamento di una concezione aziendale egoistica ed autocentrata per assumere la dimensione solidaristica sancita all'art. 1 della legge 381.

### **PROMOZIONE, VIGILANZA, SANZIONI**

Gli organi di Confcooperative-Federsolidarietà operano a tutti i livelli per promuovere il rafforzamento e la maturazione consapevole dei principi di identità cooperativa e per sostenere l'adozione di adeguate forme di rendiconto sociale.

In tal senso il Consiglio nazionale della Federazione adotterà le opportune e necessarie iniziative di informazione, di formazione, di coordinamento, in rapporto con le cooperative e i operatori.

Gli organi di Confcooperative-Federsolidarietà a tutti i livelli promuovono gli indirizzi di strategia imprenditoriale e ne verificano l'attuazione.

Gli organi di Confcooperative-Federsolidarietà a tutti i livelli collaborano con la Confederazione e le sue strutture territoriali (anche con proposte e pareri sia su richiesta sia di iniziativa): per l'esercizio efficace della vigilanza; per il ripristino ove necessario delle soglie di accesso e mantenimento nelle cooperative associate assumendo tutte le opportune iniziative (anche in relazione all'art. 8 del Regolamento delle adesioni); per l'applicazione responsabile e rigorosa delle soglie di accesso e mantenimento e delle regole della vita associativa.