



# Carta dei Servizi ASSCOOP

## ***CARTA DEI SERVIZI***

**Giugno 2019**  
**Rev. 04**

*La presente Carta dei Servizi ha validità 2 anni*

## **1. Presentazione della cooperativa**

La Cooperativa Sociale ASSCOOP-ONLUS-, fondata a Bologna nel 1985, svolge la sua attività di tipo socio assistenziale educativo e riabilitativo a favore di soggetti disabili, sia in rapporto privato che di convenzione con l'ente pubblico, impiegando diverse figure professionali: Educatori Professionali, O.S.S., Infermieri, Psicologi e Psicoterapeuti, Assistenti Sociali, Tecnici della Riabilitazione, avvalendosi inoltre della collaborazione di liberi professionisti.

Le esperienze maturate già a partire dal 1990 in vari servizi nell'ambito della salute mentale, hanno consentito alla cooperativa di incrementare in maniera consistente la propria presenza nel territorio bolognese nella gestione, in costante collaborazione con l'Azienda USL di Bologna (Dipartimento di Salute Mentale), di Centri Diurni, diverse tipologie di residenze (Residenza sanitaria Psichiatrica a Trattamento Riabilitativo e Socio-Riabilitativo), Gruppi Appartamento per utenza con patologia psichiatrica medio-grave, laboratori protetti e di transizione al lavoro, interventi individuali educativi e riabilitativi dedicati all'assistenza ed alla riabilitazione di cittadini con disabilità psichiatriche, intellettive o plurime. Dal 2014 la Cooperativa ASSCOOP gestisce anche servizi dedicati ad utenza disabile e cittadinanza anziana.

Attualmente la Cooperativa aderisce ai Consorzi Sol.Co. Insieme, Aldebaran ed Indaco.

## **2. Mission e Vision**

Cfr Statuto: “La Cooperativa ASSCOOP Soc. Coop. Sociale si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico mediante la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi che rendano un servizio socialmente utile a favore delle categorie meno tutelate e più deboli promuovendone la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società, progettando interventi volti a superare stati di emarginazione e di esclusione sociale, sensibilizzando la comunità alle problematiche sociali attraverso l'organizzazione di convegni, tavole rotonde, seminari; lo svolgimento di attività diverse artigiane, agricole, commerciali, o di servizi finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Lo svolgimento di tali attività comprende iniziative di formazione, addestramento, qualificazione professionale e supporto all'inserimento nel mercato del lavoro di persone in situazione di disagio sociale.

La Cooperativa si configura pertanto come Cooperativa a scopo plurimo: l'attività di gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi è connessa con quella di avviamento al lavoro di soggetti svantaggiati in quanto quest'ultima rappresenta un valido strumento per promuovere l'integrazione sociale delle categorie più deboli. La Cooperativa, inoltre, è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha anche per scopo quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori, sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico.”

## **3. Servizi attualmente gestiti dalla Cooperativa ASSCOOP Soc. Coop. Sociale**

Residenza sanitaria a Trattamento Riabilitativo-estensiva “**Gaibola**”, accreditata dalla Regione Emilia Romagna dall'anno 2008

Gruppo Appartamento h 24 “**Musi**”, certificato Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Gruppo Appartamento h 24 “**Neruda**”, certificato Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Gruppo Appartamento h 24 “**Il Giardino**” certificato Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Centro Diurno psichiatrico “**Tasso**” certificato Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Complesso Residenziale Psichiatrico “**Olmetola**”

Laboratorio Protetto **“Pian di Macina”**  
Gruppo Appartamento supportato **“Il Forte”**  
Gruppo Appartamento supportato **“Benini”**  
Servizio psico-educativo privato per giovani adulti **“Area Libera”**

Centro Diurno per Anziani **“Prezzolini”**; servizio accreditato e certificato Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Centro Diurno per Anziani **“Mughetti”**; servizio accreditato e certificato Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Centro Diurno per Anziani **“Elena Zannini”** servizio accreditato e certificato Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Servizio di **Assistenza Domiciliare disabili adulti** e **Dimissioni protette**; servizio accreditato e certificato Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

*Inoltre gli operatori della cooperativa ASSCOOP sono impegnati nei servizi AUSL:*

**“CASA”** Centro Diurno per pazienti affetti da AIDS e patologie correlate

**“SET”** Servizio Socio Riabilitativo Educativo Territoriale.

#### ***4. I Principi della Carta dei Servizi***

Nell'erogazione di servizi e prestazioni la cooperativa si impegna a rispettare i principi di:

- Tutela
- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Condivisione
- Partecipazione
- Efficienza Ed Efficacia

## Carta dei Servizi ASSCOOP

ASSCOOP prevede inoltre l'emissione e la diffusione di carte dei servizi delle singole strutture/servizi gestiti, che riportano gli standard di Qualità dei servizi erogati.

**La Cooperativa ASSCOOP garantisce il rispetto dei valori a cui si ispira in tutte le fasi del processo di cura attraverso gli impegni di seguito dichiarati e che sono oggetto di verifica da parte del Sistema di Gestione della Qualità dell'azienda.**

#### ***5. Gli impegni***

Gli operatori dei servizi ASSCOOP si impegnano a:

- Tutelare la riservatezza e la privacy per tutte le pratiche assistenziali, i colloqui e tutti i dati sensibili
- Rispettare le diversità culturali, religiose e di orientamento sessuale dell'utenza
- Garantire informazioni complete e comprensibili sulle pratiche assistenziali e riabilitative
- Erogare prestazioni personalizzate mediante la condivisione di un progetto riabilitativo ed assistenziale individualizzato
- Verificare il progetto individualizzato almeno con cadenza semestrale e/o secondo normative cogenti e contratti con la committenza

- Garantire il comfort alberghiero delle proprie strutture (pulizia dei locali, qualità dei pasti, riduzione del rumore, benessere microclimatico)
- Effettuare colloqui informativi con i famigliari e coinvolgerli nel percorso dell'utente, qualora disponibili
- Garantire la continuità assistenziale in caso di trasferimento da/ad altra struttura o servizio mediante la trasmissione di tutte le informazioni necessarie al benessere e alla cura dell'ospite
- Raccogliere suggerimenti, reclami e segnalazioni, anche mediante l'apposita modulistica presente nei servizi a disposizione di utenti e famigliari, ed inoltrarla alle figure preposte che si impegnano a darne risposta entro 20 giorni
- Consegnare all'utente ed ai famigliari la brochure informativa, la Carta dei Servizi ed il Regolamento del Servizio/Struttura
- Monitorare la soddisfazione del servizio erogato di utenti, famigliari e committenti
- Rispettare gli standard di qualità del Servizio indicati nelle singole Carte dei Servizi.

**La Cooperativa ASSCOOP si impegna a gestire i propri servizi monitorandone la Qualità nell'ottica del miglioramento continuo.**

## Carta dei Servizi ASSCOOP