



**ASSCOOP**

Soc. Coop. Sociale

Carta dei Servizi

**Gennaio 2024**

**Rev. 07**

*La presente Carta dei Servizi ha validità 2 anni*

## **1. Presentazione della cooperativa**

La Cooperativa Sociale ASSISTENZA SERVIZI SOCIALI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE in sigla ASSCOOP SOC. COOP. SOCIALE, fondata a Bologna nel 1985, svolge la sua attività di tipo socioassistenziale 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. Civitas, 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."

ASSCOOP è da sempre orientata al rispetto delle differenze individuali (culturali, religiose e di orientamento sessuale) e alla promozione della parità di genere, sia per i beneficiari dei propri servizi sia per i propri lavoratori, attuando politiche non discriminatorie ed inclusive.

## **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**"

Gruppo Appartamento h 24 **“Neruda”**  
Gruppo Appartamento h 24 **“Il Giardino”**  
Gruppo Appartamento supportato **“Il Forte”**  
Gruppo Appartamento supportato **“Benini”**  
Gruppo Appartamento supportato **“Casaralta”**

Servizio psicologico ed educativo privato – interventi individuali e di gruppo **“Area Libera”**

Laboratorio Protetto **“Pian di Macina”**

Interventi educativi riabilitativi – budget di salute – presso Centro Educativo Riabilitativo **“Tasso”**

Centro Diurno per Anziani **“Prezzolini”**; servizio accreditato  
Centro Diurno per Anziani **“Mughetti”**; servizio accreditato

Servizio di **Assistenza Domiciliare disabili adulti** e **Dimissioni protette**; servizio accreditato.

ASSCOOP è certificato Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per le seguenti tipologie di servizi:

- Progettazione ed erogazione di: servizi socioassistenziali e riabilitativi per persone con disagio psichico (gruppi appartamento);
- Interventi educativi riabilitativi individuali e di gruppo per persone con disagio psichico – budget di salute – presso Centro Educativo Riabilitativo;
- Interventi socioassistenziali domiciliari rivolti prevalentemente a persone anziane e disabili (servizio assistenza domiciliare);
- Interventi socioassistenziali rivolti a persone anziane (centro diurno).

Tutti i servizi sono certificati UNI ISO 45001:2018.

*Inoltre, gli operatori della cooperativa ASSCOOP sono impegnati nel servizio:*

**“SET”** Servizio Socio Riabilitativo Educativo Territoriale per Disabili Adulti

#### ***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

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, che sono oggetto di verifica da parte del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza e dell'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231.**

### ***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.**

### ***6. Privacy***

Per informazioni e per esercitare i diritti dell'interessato in materia di privacy (Regolamento Europeo UE 2016/679) è disponibile un indirizzo di posta elettronica al quale rivolgersi: [privacy@ass-coop.it](mailto:privacy@ass-coop.it)