



## DATI IDENTIFICATIVI E MISSION

**Denominazione Sociale** **HS2**  
**e Forma Giuridica** **COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

**Sede Amministrativa** **Corso G. Mazzini n. 368 – Vasto (CH)**

**Recapito Telefonico** **0858639031**

**Sede Operativa** **Via Chieti n. 19 - Pescara**

**Recapito Telefonico** **0858639031**

**Attività principali certificate**  
**UNI EN ISO 9001:2015**

**Servizi di Assistenza Domiciliare**  
**Socio Assistenziale – Servizi di Assistenza Residenziale -**  
**Telemedicina**

## 1. PRESENTAZIONE COOPERATIVA E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa Sociale HS<sup>2</sup>, attraverso la Carta dei Servizi si propone di far conoscere il servizio territoriale offerto e gli standard di qualità con cui si impegna a fornirli.

E' un impegno la Cooperativa adotta allo scopo di generare un miglioramento della qualità del servizio offerto.

Così come indicato dalla legge 328/2000 art. 13 “la Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”. La Carta dei Servizi rappresenta pertanto un “patto fra l’organizzazione cooperativa, l’amministrazione pubblica e i cittadini” per garantire una migliore qualità dei servizi nel fornire risposte adeguate, precise e tempestive ai bisogni della comunità locale.

Attraverso la Carta la Cooperativa si pone gli obiettivi di:

- a) tutelare e soddisfare il diritto dei Clienti e degli Utenti ad avere chiare e trasparenti le informazioni sull’organizzazione con cui viene in contatto;
- b) tutelare l’immagine della Cooperativa descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale e da una parte specifica. La prima contiene i principi generali a cui si ispira l’azione della Cooperativa in relazione ai servizi offerti e i fattori di qualità a cui si riferisce, la seconda parte è specifica per i servizi erogati di cui vengono riportate le caratteristiche, i criteri e le modalità di erogazione che la Cooperativa si impegna a garantire.

La Carta dei servizi è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa e scaricabile dal sito <https://www.healthsolutions2.it/>

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### **Centralità della persona umana:**

La persona umana è unica e irripetibile ed è inserita in una trama di rapporti significativi che ne possono incrementare la responsabilità e la capacità.

#### **Eguaglianza:**

Le regole che determinano i rapporti tra i fruitori ed i gestori del servizio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. La Cooperativa si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti svantaggiati appartenenti a fasce deboli.

#### **Imparzialità:**

Nei confronti sia dei collaboratori sia dei fruitori del servizio vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Partecipazione:**

Viene garantita e promossa la partecipazione dei fruitori, delle famiglie degli stessi, singole e associate, alla formazione dell’indirizzo, allo svolgimento e al controllo delle attività poste in essere dalla Cooperativa.

#### **Trasparenza:**

Ciascun fruitore potrà accedere liberamente a tutte le informazioni in possesso dell’ente erogatore che lo riguardano. La Cooperativa acquisisce periodicamente la valutazione dei fruitori circa la qualità percepita del servizio reso attraverso la costruzione e/o l’adozione di strumenti di valutazione.

**Continuità:**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzione tenendo conto della programmazione stabilita, dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Verranno adottate tutte le misure volte alla prevenzione ed alla tempestiva soluzione degli eventuali disservizi.

**Efficacia ed efficienza:**

La Cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo.

## **DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI**

**Tutela della riservatezza:**

ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.

**Accesso e attenzione:**

ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.

**Informazione:**

ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute.

**Trasparenza:**

ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica.

**Fiducia e decisione:**

ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.

**Reclamo e riparazione dei torti:**

ogni cittadino ha diritto di presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto, in tempi brevi ed in misura congrua.

## **2. MISSIONE E IDENTITA' COOPERATIVA**

HS<sup>2</sup> è una cooperativa a carattere territoriale, operante principalmente nel territorio delle province di Pescara e Chieti, che consente un incontro tra la domanda di assistenza da parte del cittadino beneficiario del servizio e l'offerta di servizi domiciliari socio assistenziali, infermieristici, di teleassistenza e residenziali.

La sua organizzazione le permette di essere strutturata in modo da rispondere tempestivamente ad ogni richiesta di attivazione del servizio, grazie alla presenza di referenti qualificati presso la sede operativa.

In quanto impresa privata di natura sociale e mutualistica, estranea per definizione ad obiettivi di carattere speculativo, è insito nella sua vocazione originaria lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, ed il suo radicamento sul territorio contribuisce, in linea con gli scopi costitutivi, a sviluppare la prerogativa di co-progettualità con gli enti pubblici locali per ciò che riguarda la definizione e il soddisfacimento dei bisogni per i cittadini svantaggiati e per la comunità locale di riferimento.

Essendo Cooperativa di lavoro, la sua particolare forma societaria permette al socio, titolare della proprietà aziendale, tramite la sottoscrizione di quote di capitale sociale, e al tempo stesso prestatore di attività

professionale, di trovare una risposta al proprio bisogno di lavoro e/o di integrazione sociale. Essendo società privata, quindi impresa, la gestione dell'organizzazione risulta improntata su criteri di efficienza economica, efficacia nelle prestazioni, sviluppo aziendale interno.

La Cooperazione è intesa nel senso di una organizzazione pluralista in cui sperimentare la compartecipazione all'agire comune. La cooperazione non è semplicemente la veste giuridica che incidentalmente ha assunto la nostra organizzazione. Al contrario, essa è un modo di pensare l'organizzazione, è un modo di lavorare.

Crediamo nel valore insito il modello cooperativo: abbiamo adottato consapevolmente un tipo di società che si fonda sulla democrazia, sulla mutualità, sulla possibilità offerta ad ogni persona coinvolta nell'organizzazione di sperimentare la compartecipazione all'agire comune, quindi la dimensione della responsabilità diffusa.

Proprio perché crediamo che al centro della nostra Cooperativa stiano le persone, affermiamo la qualità del lavorare in cooperativa come uno dei nostri valori fondanti.

Con la certificazione agli standard previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 abbiamo implementato un sistema orientato nella gestione del rischio per processi e istruzioni operative, fornendo una adeguata formazione agli operatori, valorizzando quindi la risorsa umana inserita in ogni processo organizzativo, ponendola al centro dell'organizzazione e responsabilizzandola tramite l'adesione associativa all'organizzazione.

Questi sono i punti di forza di cui la Cooperativa dispone e sulla base dei quali è convinta di poter rendere conto del proprio impegno sociale ai suoi stakeholders principali, cioè a tutti quei soggetti che, direttamente ed indirettamente, sono coinvolti nell'attività della cooperativa:

- Utenti e loro Familiari;
- Committenti/Clienti;
- Enti Pubblici;
- Soci lavoratori e volontari;
- Dipendenti e Collaboratori;
- Comunità locale;
- Sistema dei Servizi Sociali;
- Enti di formazione;
- Associazioni Cooperative e di Terzo Settore;
- Banche;
- Fornitori.

### 3. QUALITÀ CERTIFICATA

La Cooperativa Sociale HS<sup>2</sup>, in considerazione delle esigenze di standardizzazione delle procedure interne e della volontà di erogare ai propri Clienti servizi di elevata qualità, convinta del miglioramento continuo conseguibile con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha deciso di dare attuazione ad un Sistema per la Gestione della Qualità improntato ai seguenti principi-obiettivi:

- ✓ Assoluto rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza, privacy, igiene e sicurezza,
- ✓ Rispetto dei requisiti contrattuali,
- ✓ Continuo miglioramento del Servizio fruito dai beneficiari dei servizi,

- ✓ Comprensione delle esigenze esplicite e implicite dei Clienti e miglioramento continuo della loro Soddisfazione,
- ✓ Costante determinazione nella ricerca delle non conformità e della loro analisi quale spunto di miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità,
- ✓ Raccolta ed analisi dei reclami,
- ✓ Definizione di azioni, obiettivi e piani per la gestione proattiva di rischi e opportunità,
- ✓ Responsabilizzazione individuale ad ogni livello in merito alla qualità ed alle attività di competenza.

Il Sistema di Gestione Qualità è documentato attraverso La Dichiarazione di Conformità e il Sistema di Gestione ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015, documenti che descrivono i processi propri della Cooperativa.

#### **MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso proprie attività di controllo qualità e tramite la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

La Cooperativa si impegna inoltre ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio sui fruitori del servizio sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato attraverso questionari e/o interviste personali o telefoniche.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto degli input, delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

#### **4. TUTELA DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI**

La Cooperativa ha previsto un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione del Cliente e/o Committente sul servizio erogato, mantenuta attiva dal Referente del Sistema di Gestione Qualità. Impegnata nella comprensione delle aspettative e delle necessità dei Clienti riguardanti le prestazioni dei servizi erogati, la Cooperativa utilizza i dati raccolti attraverso le registrazioni e le misurazioni dei propri processi, i reclami dei Clienti, l'invio di questionari e la capacità di ascolto derivante dal contatto continuo del personale della propria struttura con il territorio, per valutare il livello di prestazione e pianificare azioni per il miglioramento, dei processi e servizi, finalizzate al valorizzare l'immagine aziendale.

Analoga raccolta sistematica è prevista anche per la gestione dei reclami dei Clienti, che possono pervenire:

- presso la sede operativa della cooperativa dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00, comunicando la natura del reclamo;
- essere inviati all'indirizzo di posta elettronica [info@healthsolution2.it](mailto:info@healthsolution2.it)
- espressi verbalmente ai responsabili dei servizi.

Tutti i reclami sono formalizzati su apposita modulistica interna dal personale che li riceve, trasmessi al Responsabile della Qualità e portati all'attenzione della Direzione perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi certi.

I risultati raccolti sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono comunicati alla Direzione e a tutti i livelli operativi in sede di Riesame della Direzione con l'intento del massimo coinvolgimento di tutte le risorse

nella ricerca di risposte efficaci ai problemi reali o potenziali e diffondere la consapevolezza del proprio ruolo nel garantire con impegno costante la continua soddisfazione del Cliente e il miglioramento dei servizi.

5. SERVIZI	
<b>Servizio</b>	<b>Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale</b>
<b>Tipologia Servizio</b>	SOCIO ASSISTENZIALE
<b>Descrizione servizio</b>	<p>SERVIZIO PRIVATO GESTITO DALLA COOPERATIVA</p> <p>L'attività di assistenza domiciliare privata si propone come risposta ai bisogni delle persone non più autosufficienti o in condizioni di fragilità. I servizi di assistenza domiciliare privata ricomprendono il complesso delle prestazioni socioassistenziali svolte dal personale della Cooperativa HS<sup>2</sup> presso il domicilio dell'utente in via privata, previa sottoscrizione di un contratto. Si tratta di un servizio di aiuto e cura della persona presso il domicilio o la struttura dove soggiorna, che prevede interventi personalizzati secondo le specifiche esigenze di ogni utente.</p> <p>E' rivolto a persone che necessitano di sostegno in relazione al verificarsi di uno stato di totale o parziale non autosufficienza, in via temporanea o continuativa.</p>
<b>Indicatore di servizio</b>	<p>Media Questionari di Soddisfazione</p> <p>Assenza Reclami</p> <p>Numero attivazioni</p>
<b>Servizio</b>	<b>Assistenza Infermieristica e Telemedicina</b>
<b>Tipologia Servizio</b>	INFERMIERISTICO e ESAMI CARDIACI A DOMICILIO
<b>Descrizione servizio</b>	<p>SERVIZIO PRIVATO GESTITO DALLA COOPERATIVA</p> <p>Per le attività infermieristiche e assistenziali, nonché, l'utente può mettersi in contatto diretto con la Cooperativa HS<sup>2</sup>, sia per singole prestazioni o cicli di terapia che per la pianificazione di un piano infermieristico-assistenziale completo. Possono rivolgersi alla società tutti i cittadini che ritengano opportuna l'attività di un infermiere o di un operatore in base alle proprie esigenze.</p> <p>La presa in carico della persona è sempre a cura di un infermiere, che diventa il referente per la persona e la famiglia: viene compilata una scheda conoscitiva con i dati della persona che richiede l'intervento e il tipo di servizio necessario. Le figure infermieristiche che collaborano con la cooperativa sono tutte iscritte all'albo OPI.</p> <p>I servizi offerti dalla cooperativa sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniezioni intramuscolari</li> <li>• Iniezioni sottocutanee</li> <li>• Flebo</li> </ul>

- Clistere
- Medicazioni semplici (medicazioni post-operatorie integre, medicazioni lesioni da pressione)
- Medicazioni complesse (medicazioni post-operatorie non integre, medicazioni piaghe da decubito)
- Medicazione lesioni oncologiche
- Cambio/posizionamento catetere vescicale
- Cambio/posizionamento sondino naso gastrico
- Prelievo semplice
- Ossigenoterapia
- Misurazione parametri vitali
- Controllo pressione
- Gestione e controllo stomie
- Bendaggi

La Cooperativa HS2 offre il servizio di prenotazione di esami cardiaci a domicilio e successiva refertazione degli stessi nell'arco delle 24 ore. E' possibile effettuare i seguenti esami: ✓ Holter Cardiaco ✓ Holter Pressorio ✓ Ecg

#### Indicatore di servizio

Media Questionari di Soddisfazione  
Assenza Reclami  
Numero attivazioni

## 6. LA GOVERNANCE

La governance di Cooperativa Sociale Assistenza è democraticamente gestita attraverso gli organi sociali previsti dallo statuto:

1. Assemblea dei soci
2. Consiglio di amministrazione
3. Comitato di controllo.

## 7. VALIDITA' E VERIFICA DELLA CARTA

La Carta dei Servizi entra in vigore nel mese di Aprile 2022; essendo implementata ai sensi del Sistema Gestione Qualità il documento può essere soggetto a revisioni, come descritto e riportato nella parte introduttiva.

Con i suoi obiettivi di miglioramento, gli impegni e i programmi descritti nelle precedenti pagine, è oggetto di una attenta attività di verifica, volta al:

- controllo dello stato di realizzazione dei programmi di miglioramento della qualità dei servizi;
- rilevazione della soddisfazione dell'utenza;
- gestione degli eventuali suggerimenti o reclami.