



**il melograno**



Il Melograno Società Cooperativa Sociale  
Via G. Pascoli 17 – 20090 Segrate (MI)  
e-mail: [ilmelograno@ilmelograno.net](mailto:ilmelograno@ilmelograno.net)  
PEC: [ilmelograno@pec.ilmelograno.net](mailto:ilmelograno@pec.ilmelograno.net)  
Tel. 02-70630724 – Fax 02-26688294  
C.F. e P. IVA 12874300150

# **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA PER MINORI (ADM), MINORI DISABILI (ADMH) E ADULTI DISABILI (ADEH)**

**Distretto Sociale Paultese**

## **CARTA DEL SERVIZIO**





## CARTA DEL SERVIZIO - DISTRETTO SOCIALE PAULLESE

La Carta del servizio è un patto tra Il Melograno e i cittadini fruitori del Servizio. Attraverso la Carta, i fruitori e i loro familiari vengono informati rispetto agli obiettivi, alle modalità di intervento, ai compiti del personale impegnato e al comportamento adottato nella gestione di eventuali reclami. La Carta è lo strumento di lavoro che garantisce tutti gli interlocutori, in una logica di piena trasparenza del Servizio e dell'Ente incaricato di erogarlo.

### IL SERVIZIO

Il Servizio di **Assistenza Domiciliare Educativa** resa in favore di minori e delle loro famiglie effettua interventi di natura sociale ed educativa che sono assicurati prevalentemente presso il domicilio, a sostegno di nuclei familiari con minori in situazione di disabilità o svantaggio socio-educativo, relazionale e culturale, con particolare riferimento ai minori i cui genitori necessitano di aiuto e di supporto nello svolgimento e nello sviluppo delle competenze educative. Tali prestazioni si caratterizzano sia in senso preventivo a favore del minore in situazione di disagio, sia in termini di sostegno diretto ai minori stessi ed alla loro famiglia, al fine di salvaguardare e migliorare la qualità del rapporto tra genitori e figli.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa resa in favore di adulti disabili effettua interventi di natura sociale ed educativa a sostegno di percorsi prevalentemente finalizzati all'autonomia e all'inserimento lavorativo, anche a scopo socializzante.

### CHI SIAMO

Il Melograno è una **cooperativa sociale**, ovvero un ente senza fini di lucro, che dal 1999 progetta e gestisce servizi rivolti alla persona. La cooperativa garantisce da molti anni servizi socio-educativi in tutta la Città Metropolitana di Milano intervenendo con i propri operatori, guidati da assistenti sociali impegnati a svolgere le funzioni di coordinamento.

La filosofia alla base del nostro lavoro è dare una **risposta organizzata e integrata ai bisogni e ai diritti delle persone**. Consideriamo la soddisfazione dei bisogni del singolo come un tassello per costruire il benessere dell'intera collettività, senza però dimenticare di mettere la persona al centro del nostro intervento.



## PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Equità.** Gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti i fruitori.
- **Uguaglianza.** Le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, razza, età, religione, idee politiche.
- **Imparzialità.** Il comportamento nei confronti dei fruitori deve essere pertinente alle prestazioni. Sono proibiti il pagamento individuale e le prestazioni al di fuori dei programmi concordati con l'Ente committente.
- **Umanità.** Il comportamento verso i fruitori deve garantire il pieno rispetto della persona e della sua dignità, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Continuità.** I servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo salvo cause di forza maggiore. A tal fine, Il Melograno organizza i turni di lavoro in modo da assicurare la minore rotazione possibile di personale.
- **Efficacia ed efficienza.** L'organizzazione delle attività deve tendere a garantire la massima qualità ed il miglioramento continuo dei servizi.
- **Partecipazione.** Ai fruitori deve esser dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.
- **Accessibilità.** Ogni fruitore, se dotato dei requisiti previsti, ha diritto alla fruizione dei servizi.
- **Informazione.** Ogni fruitore ha diritto di ricevere informazioni sui suoi diritti e sulle modalità di erogazione dei servizi.
- **Riservatezza.** Il Melograno si impegna a mantenere riservati i dati relativi al fruitore, a non divulgarli e a non farne oggetto di utilizzazione per scopi diversi da quelli necessari all'esecuzione del servizio.
- **Normalità.** Ogni fruitore ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre il necessario, le sue normali abitudini di vita.
- **Fiducia e decisione.** Ogni fruitore ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sui propri bisogni. Ogni fruitore ha diritto a mantenere un'autonoma sfera di decisione e di responsabilità.
- **Diritto al reclamo.** Ogni fruitore ha diritto a presentare reclamo, nonché ad ottenere una sollecita risposta, secondo una procedura più avanti esposta.



## OBBLIGHI DELLA COOPERATIVA

Nello svolgimento del servizio la cooperativa si impegna a garantire:

- o **la massima correttezza** e buona fede nei confronti dei fruitori;
- o la dovuta **diligenza, professionalità e puntualità** del personale;
- o il **coordinamento professionale** di tutti gli interventi erogati;
- o la **massima disponibilità all'ascolto** delle esigenze di fruitori e familiari;
- o l'autonoma **assunzione di responsabilità** da parte degli operatori;
- o il **rispetto** di quanto previsto nei **patti e nei contratti** stipulati, nonché nel Piano Sociale di Zona per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e servizi sociali.

## OBBLIGHI DEL FRUTTORE

Fruitore e familiari si impegnano a **rispettare** gli operatori, evitando comportamenti di rifiuto o intolleranza dovuti a sesso, razza, età dell'operatore socio-educativo. In particolare, si impegnano a non pretendere prestazioni non dovute, o dovute in tempi e modi diversi.

Fruitore e familiari si impegnano altresì a mantenere un contegno rispettoso, senza pregiudizio alcuno, nei confronti degli operatori incaricati dalla cooperativa di svolgere le prestazioni assegnate.

## ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA

Il Melograno dispone di una collaudata organizzazione per la gestione dei servizi socio-educativi. Si prevede l'impiego di una serie figure di riferimento, impegnate a garantire la migliore qualità dell'offerta.

- o **L'educatore.** È la persona che, munita dei titoli necessari, garantisce l'erogazione delle prestazioni, seguendo i piani di lavoro stabiliti e comunicati a fruitori e famiglia.
- o **Coordinatore del servizio.** È la persona che provvede al coordinamento dei progetti e delle attività, alla gestione dell'*équipe* degli educatori e alla risoluzione di eventuali problemi che dovessero insorgere durante lo svolgimento delle attività. È il punto di riferimento di fruitori, famiglie ed Ente committente.
- o **Referente del servizio.** È persona qualificata ed esperta in servizi erogati a favore di minori e famiglie. Si occupa di garantire la qualità



complessiva del servizio offerto, fungendo da riferimento per il coordinatore e per tutti gli educatori impiegati.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

**La qualità di oggi è il prodotto del lavoro compiuto nel corso degli anni**, perché contiene conoscenze, esperienze, procedure che nel tempo si sono dimostrate valide. Il lavoro ci ha messo di fronte a sfide difficili e impegnative, costringendoci ad incrociare la competenza con le logiche dell'organizzazione e della concreta disponibilità di risorse. La qualità del servizio è testimoniata da alcuni fattori-chiave, di seguito elencati.

- **Certificazione di qualità.** Siamo in possesso di certificazione di qualità per la progettazione e l'erogazione di servizi socio-educativi. Il servizio è perciò verificato annualmente e segue procedure codificate e continuamente perfezionate.
- **Supervisione progettuale.** Il servizio può contare su una costante supervisione progettuale, garantita dal referente tecnico, che offre sostegno metodologico, mettendo a disposizione di fruitori, famiglie e personale la propria esperienza e le proprie competenze in un processo continuo di analisi e di verifica.
- **Modello integrato di intervento.** L'approccio alla cura e al trattamento delle situazioni in carico è multidisciplinare e integrato: si svolge cioè attraverso la collaborazione e il confronto tra sguardi professionali diversi.
- **Aggiornamento continuo.** La certificazione di qualità è valida anche per i servizi formativi erogati dalla cooperativa. Ciò significa che i nostri operatori - che di base possiedono già titoli ed esperienza professionale specifici - frequentano corsi di aggiornamento periodici, ampliando il bagaglio di strumenti a loro disposizione e migliorando così la qualità del servizio reso.
- **Valutazione periodica.** Tutti gli attori del Servizio sono tenuti alla compilazione di una modulistica di rilevazione della qualità, al fine di verificare e valutare periodicamente le prestazioni. Per quanto riguarda fruitori e familiari, viene somministrato un questionario di soddisfazione.
-



## TUTELA DELLA PRIVACY

Le procedure atte a garantire la tutela e privacy di minori e famiglie avviene attraverso un sistema di:

- **protocolloazione:** a ciascun fruitore viene assegnato un codice univoco utilizzato per l'archiviazione delle documentazione;
- **siglatura nominativi:** nella documentazione relativa a ciascun fruitore, questo viene citato in base alle proprie iniziali ("siglatura") e ciascun documento viene archiviato attraverso il codice fruitore;
- **archiviazione della documentazione:**
  - informatica: tutta la documentazione prodotta viene archiviata dal coordinatore, che provvede a inserirla nel server della Cooperativa in archivi ad accesso controllato;
  - cartacea: tutta la documentazione viene depositata in archivi muniti di serratura o lucchetto.

Ad ogni fruitore (se maggiorenne) o familiare viene distribuita l'informativa sul trattamento dei dati e la richiesta di consenso del medesimo.

## OBIETTIVI

- **Standard e normative.** Il Servizio opera nel rispetto della normativa vigente e secondo gli standard regionali previsti.
- **Centralità di fruitore e famiglia.** Porre il fruitore al centro attraverso la stesura, la realizzazione e la verifica del Piano educativo individualizzato (**PEI**), consentendo soluzioni diversificate e calibrate sulle singole esigenze. La cooperativa centra il suo intervento anche sulla famiglia e sul contesto di vita del minore, perché la condizione dei minori chiama spesso in causa l'intero contesto familiare.
- **Autonomia della persona.** Favorire il pieno sviluppo dell'identità soggettiva e relazionale di ciascun fruitore, garantendo così una vita qualitativamente più alta, un'esistenza libera e dignitosa anche se parzialmente protetta.
- **Prevenzione dell'isolamento sociale.** Prevenire e ridurre le condizioni che conducono alla marginalità e all'esclusione sociale di fruitore e famiglia, programmando interventi che aiutino a conservare o acquisire un proprio ruolo sociale e facilitare la socializzazione.
-



**il melograno**



Il Melograno Società Cooperativa Sociale  
Via G. Pascoli 17 – 20090 Segrate (MI)  
e-mail [ilmelograno@ilmelogranonet.it](mailto:ilmelograno@ilmelogranonet.it)  
PEC [ilmelograno@pec.ilmelogranonet.it](mailto:ilmelograno@pec.ilmelogranonet.it)  
Tel. 02-70630724 – Fax 02-26688294  
C.F. e P. IVA 12874300150

## RECLAMI

Per segnalare eventuali disservizi, fruitori e familiari possono presentare reclamo. I reclami devono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica [ilmelograno@ilmelogranonet.it](mailto:ilmelograno@ilmelogranonet.it) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Possono presentare reclamo i fruitori delle prestazioni, i loro familiari, terzi delegati dagli interessati. Il coordinatore del Servizio, dopo avere effettuato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Il Melograno società cooperativa sociale ONLUS

tel. 02.70.63.07.24 - fax 02.26.68.82.94

[ilmelograno@ilmelogranonet.it](mailto:ilmelograno@ilmelogranonet.it) - [www.ilmelogranonet.it](http://www.ilmelogranonet.it)