

ta, relativi al corretto funzionamento del servizio.

Il reclamo non è solo un diritto, ma anche una obbligazione che nasce dallo spirito di collaborazione cui deve essere improntato il rapporto tra Il Melograno e il fruitore; quest'ultimo è tenuto a segnalare con la massima tempestività ogni eventuale rilievo, doglianza o richiesta concernente il servizio, la qualità dell'assistenza prestata, la correttezza del rapporto con l'incaricato della stessa.

I reclami devono essere inoltrati ai recapiti riportati in calce alla presente Carta; le lettere vanno indirizzate alla sede legale (via Grandi 44 - 20090 Segrate, MI). I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Possono presentare reclamo i fruitori delle prestazioni, i loro familiari, terzi delegati dagli interessati.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

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.

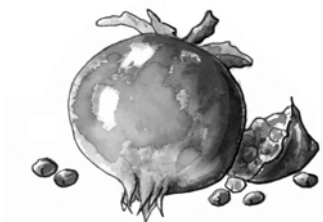
### **Recapiti**

Il Melograno

Società cooperativa sociale ONLUS

via Grandi 44 - 20090 Segrate

tel. 02/70.63.07.24; fax 02/26.68.82.94



# **ASSISTENZA** *domiciliare*

## **CARTA DEL SERVIZIO**



**IL MELOGRANO** *onlus*

Cooperativa sociale - via Grandi 44 - 20090 Segrate  
tel. 02.70.63.07.24 - fax 02.26.68.82.94 - [ilmelograno@ilmelogranonet.it](mailto:ilmelograno@ilmelogranonet.it)

## **La Carta del servizio**

La Carta del Servizio è un patto tra Il Melograno ed i cittadini fruitori del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD); attraverso la Carta, i fruitori del SAD vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nella gestione della procedura di reclamo. La Carta dei Servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza del Servizio e dell'ente deputato ad erogarlo.

## **Il Servizio di Assistenza Domiciliare**

Le persone non autosufficienti (anziani e/o disabili) possono usufruire presso il proprio domicilio di un aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana, grazie al quale è resa possibile la permanenza nel proprio ambiente domestico. Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è quindi un intervento individualizzato rivolto alla persona anziana, all'adulto non autosufficiente a causa di forme morbose equiparabili a quelle geriatriche e a cittadini comunque disabili. L'accesso al Servizio è deciso dall'Assistente Sociale.

## **Chi è Il Melograno**

Il Melograno è una cooperativa sociale ONLUS, ovvero un ente senza fine di lucro, che gestisce da anni servizi socio-assistenziali e socio-educativi in tutta la provincia di Milano.

Come dichiarato nello Statuto sociale, Il Melograno pone tra le sue finalità quella “di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi”; in par-

finiti, anche in considerazione delle specifiche esigenze del fruitore e dell'organizzazione complessiva del servizio.

## **Tipologie d'intervento**

Le tipologie previste sono definite dai livelli essenziali di intervento, dal più semplice al più complesso. Ad integrazione dell'offerta assistenziale, Il Melograno garantisce specifici pacchetti di servizi aggiuntivi, autonomamente tariffati e appositamente studiati sulla base delle esigenze del fruitore: badanti, sostegno psicologico, attività di socializzazione, pulizie straordinarie, sgombero locali, piccole riparazioni domestiche, lavanderia e stiratura.

## **Qualità del servizio**

Il Melograno eroga servizi di qualità, che subiscono un continuo processo di analisi e verifica al fine di garantire sempre migliori standard di prestazione. Il personale, in possesso dei titoli necessari e di specifica esperienza, partecipa a *équipe* periodiche di verifica, gestite dal coordinatore del Servizio. Inoltre, Il Melograno garantisce ai suoi operatori appositi momenti di formazione e di aggiornamento. Infine, tutti gli attori del Servizio sono tenuti alla compilazione di un'articolata modulistica di verifica e valutazione delle prestazioni: il fruitore ha a disposizione, ad esempio, un questionario teso a far emergere il livello soddisfazione.

## **Reclami**

Per segnalare eventuali disservizi, i fruitori possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire uno strumento per evidenziare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Car-

za, età dell'operatore a domicilio; non vanno pretese prestazioni non dovute, o dovute in tempi e modi diversi. Il fruitore si impegna altresì a mantenere un contegno rispettoso nei confronti del personale domiciliare incaricato dalla cooperativa, senza pregiudizio alcuno.

### **Come si accede al Servizio**

La persona anziana, o un suo familiare, si rivolge ai servizi sociali comunali ed esprime il suo bisogno. A seconda del bisogno espresso dal richiedente, l'Assistente Sociale di riferimento elabora con il fruitore il singolo progetto di avvio dell'intervento, individuando qualità e quantità della prestazione. L'Assistente Sociale elabora il complessivo progetto di intervento e individua le prestazioni corrispondenti al bisogno. Il cittadino fruitore matura così un diritto al servizio di assistenza domiciliare.

Il coordinatore de Il Melograno e l'Assistente Sociale entrano in contatto con la persona anziana o un familiare: si presentano, conoscono il fruitore e concordano le modalità di intervento. Pochi giorni dopo, l'operatore a domicilio, esperto e fidato, viene presentato al fruitore e alla sua famiglia: il servizio può quindi cominciare.

Durante la normale erogazione del Servizio, la qualità e la quantità delle prestazioni socio-assistenziali potranno essere ridefinite, qualora fossero nel frattempo mutate le condizioni di partenza.

### **Orari del Servizio**

Gli orari del servizio vengono concordati tra Il Melograno, il Servizio sociale e il fruitore, in fascia diurna ed entro i limiti orari de-

ticolare si occupa di gestire “attività di assistenza domiciliare o in strutture ad utenti in stato di svantaggio, siano essi minori, anziani, portatori di handicap”.

**Il Melograno è una società cooperativa in possesso di Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008 per la progettazione e l'erogazione di servizi socio-assistenziali.**

### **I principi generali del Servizio**

Il Melograno fonda la propria attività su alcuni principi generali.

- **Equità.** Gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti i fruitori.
- **Eguaglianza.** 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 obiettivo e pertinente alle prestazioni. Il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non possono costituire motivo di alterazione dell'attività programmata.
- **Umanità.** Il comportamento nei confronti dei fruitori deve garantire il pieno rispetto della persona e della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Continuità.** I servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore. Al fine di garantire l'indispensabile continuità nel rapporto con il fruitore, Il Melograno organizza i turni di lavoro in modo da assicurare la minore rotazione possibile di personale a domicilio dei fruitori.

- Efficienza ed efficacia. L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi.
- Partecipazione. Ai fruitori deve essere 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, nei quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.
- Informazione. Ogni fruitore ha diritto di ricevere informazioni sui suoi diritti e sulle modalità di erogazione dei servizi.
- Riservatezza. Il Melograno si impegna a rispettare quanto previsto dalla normativa vigente e a mantenere riservati i dati e le informazioni del fruitore, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente 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 sulla propria condizione e sui propri bisogni. Ogni fruitore ha diritto a mantenere un'autonoma sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita.
- Diritto al reclamo. Ogni fruitore ha diritto a presentare reclamo, nonché ad ottenere una sollecita risposta, secondo una procedura stabilita più avanti esposta.

## **L'organizzazione de Il Melograno**

Il Melograno dispone di una collaudata organizzazione per la gestione dei servizi assistenziali. L'organizzazione prevede una serie di figure di riferimento, impegnate a garantire la migliore qualità dell'offerta.

- L'operatore. È la persona che, munita dei titoli necessari, garantisce la concreta erogazione delle prestazioni.
- Il coordinatore del Servizio. È la persona che provvede al coordinamento delle attività, alla gestione dell'*équipe* degli operatori a domicilio e alla risoluzione dei problemi organizzativi.
- Il supervisore del Servizio. È la persona che si occupa della formazione, dell'aggiornamento e della supervisione dell'*équipe* di operatori.
- Il responsabile amministrativo. È la persona incaricata di affrontare gli aspetti economici ed amministrativi, in uno spirito di massima collaborazione.

## **Obblighi della cooperativa**

Nello svolgimento del servizio la cooperativa si impegna a garantire: la massima correttezza e buona fede, la dovuta diligenza, professionalità e puntualità del proprio personale; l'autonoma assunzione di responsabilità da parte degli assistenti domiciliari; il rispetto di quanto previsto nel Piano Sociale di Zona per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e servizi sociali.

## **Obblighi del fruitore**

Il fruitore si impegna a rispettare gli operatori a domicilio: vanno evitati comportamenti di rifiuto o intolleranza dovuti a sesso, raz-