



**il melograno**



Il Melograno Società Cooperativa Sociale  
Via G. Pascoli 17 – 20054 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

## ASSISTENZA EDUCATIVA PER GLI ALUNNI CON DISABILITÀ LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è un patto tra Il Melograno ed i cittadini fruitori del Servizio di assistenza educativa per gli alunni con disabilità; con la Carta, i fruitori 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 educativa per gli alunni con disabilità**

Il servizio si rivolge ai cittadini disabili residenti nel territorio: per averne diritto i cittadini dovranno quindi essere in possesso di tutti i documenti che ne accertino lo stato di disabilità. Il servizio garantisce un adeguato sostegno educativo al minore disabile, al fine di favorirne la compiuta integrazione all'interno della scuola frequentata.

### **Chi è Il Melograno**

Il Melograno è una cooperativa sociale, un ente senza fine di lucro, che gestisce da anni servizi socio-assistenziali e socio-educativi nelle province di Milano, Lodi, Monza e Brianza, Pavia. 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 particolare si occupa di gestire “attività di assistenza educativa a scuola o in strutture ad utenti in stato di svantaggio, siano essi minori, anziani, portatori di handicap”.

### **I principi generali di riferimento dei servizi erogati**

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 verso i 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.



**il melograno**



Il Melograno Società Cooperativa Sociale  
Via G. Pascoli 17 – 20054 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

- **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; le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo razionale, al fine di ottimizzare i risultati.
- **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.** I fruitori hanno diritto ad essere assistiti senza che vengano alterate, oltre il necessario, le 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 educativi. L'organizzazione prevede una serie di figure di riferimento, impegnate a garantire la migliore qualità dell'offerta.

- **L'educatore.** È la persona che, munita dei titoli necessari, garantisce la concreta erogazione della prestazione educativa.
- **Il coordinatore gestionale.** È la persona che provvede al coordinamento operativo delle attività, alla gestione dell'*équipe* degli educatori e alla risoluzione dei problemi organizzativi.
- **Il supervisore.** È la persona che si occupa della supervisione dell'*équipe*.



**il melograno**



Il Melograno Società Cooperativa Sociale  
Via G. Pascoli 17 – 20054 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

### **Diritti del fruitore e 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 educatori incaricati; il rispetto di quanto previsto dal capitolato d'oneri e da tutti i documenti annessi e connessi.

### **Doveri e obblighi del fruitore**

Il fruitore e i suoi familiari si impegnano a rispettare gli educatori: vanno evitati comportamenti di rifiuto o intolleranza dovuti a sesso, razza, età dell'educatore; 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 dell'educatore incaricato dalla cooperativa, senza pregiudizio alcuno.

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

La famiglia sottoscrive insieme al Dirigente scolastico l'apposito modello di richiesta di attivazione voucher assistenza educativa per gli alunni con disabilità, che deve essere poi inoltrato al SIL e Servizio Disabilità del comune di Vigevano corredato da formale certificazione stilata dalla neuropsichiatria e dal relativo accertamento collegiale a cura dell'ASST territoriale; la famiglia deve inoltre compilare un modulo di richiesta del Servizio. Il Comune di Vigevano annualmente indica il periodo di ricezione delle domande.

In seguito alla scelta dell'operatore accreditato per l'erogazione del servizio la cooperativa, attraverso il proprio coordinatore, individua la figura educativa più adatta e definisce l'orario in collaborazione con l'istituzione scolastica. Pochi giorni dopo, l'educatore a scuola viene presentato al fruitore e alla sua famiglia: l'intervento può quindi cominciare. Durante la normale erogazione del Servizio, la qualità e la quantità delle prestazioni educative potranno essere ridefinite, qualora fossero nel frattempo mutate le condizioni di partenza.

### **Orari del Servizio**

Gli orari del servizio vengono concordati tra Il Melograno e la scuola, in fascia curriculare ed entro i limiti orari definiti, anche in considerazione delle specifiche esigenze del fruitore e dell'organizzazione complessiva del servizio.



Il Melograno Società Cooperativa Sociale  
Via G. Pascoli 17 – 20054 Segrate (MI)  
e-mail [ilmelograno@ilmelgranonet.it](mailto:ilmelograno@ilmelgranonet.it)  
PEC [ilmelograno@pec.ilmelgranonet.it](mailto:ilmelograno@pec.ilmelgranonet.it)  
Tel. 02-70630724 - Fax 02-26688294  
C.F. e P. IVA 12874300150

### **Qualità del servizio**

Il Melograno eroga servizi di qualità, che subiscono un continuo processo di analisi e di verifica al fine di garantire sempre migliori standard di prestazione, secondo il sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2015, con il quale la cooperativa è certificata. Il personale impiegato, in possesso dei titoli necessari e di una specifica esperienza, partecipa a *équipe* periodiche di verifica, gestite dal coordinatore del Servizio. Inoltre, Il Melograno somministra ai suoi educatori appositi moduli di formazione e di aggiornamento. Infine, tutti gli attori del Servizio sono tenuti alla compilazione di un'articolata modulistica di verifica e di valutazione delle prestazioni.

### **Verifica del gradimento del servizio**

Il Melograno verifica puntualmente i livelli di aspettativa, di qualità percepita e di gradimento del servizio attraverso la somministrazione programmata, ai fruitori ed alle loro famiglie, di appositi questionari di rilevazione della qualità percepita.

### **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 Carta, 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 educativa prestata, la correttezza del rapporto con l'incaricato della stessa. I reclami devono essere inoltrati ai recapiti riportati in calce alla presente Carta. I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Possono presentare reclamo i componenti del nucleo familiare del fruitore delle prestazioni o terzi delegati. I reclami anonimi non sono considerati. 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**

Via Pascoli 17- 20054 Segrate (MI) - Tel. 02/70.63.07.24, Fax 02/26.68.82.94. Mail: [ilmelograno@ilmelgranonet.it](mailto:ilmelograno@ilmelgranonet.it).