



il melograno



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

CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ (CDD) San Donato Milanese CARTA DEL SERVIZIO





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

CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ (CDD) CARTA DEL SERVIZIO

COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del servizio è un **patto** tra Il Melograno e i cittadini che fruiscono del Centro diurno per persone con disabilità (CDD), patto finalizzato all'inclusione sociale e alla salvaguardia dei diritti delle persone con disabilità. Attraverso la Carta, i **fruitori** e i loro **familiari** vengono **informati** rispetto agli obiettivi, agli standard dei servizi offerti, alle modalità di erogazione, ai compiti del personale impegnato e al comportamento adottato nella gestione di eventuali reclami.

La Carta è lo strumento di lavoro che **garantisce tutti i soggetti coinvolti**, in una logica di piena **trasparenza** del servizio e dell'ente incaricato di erogarlo.

CHI SIAMO

Il Melograno è una **cooperativa sociale**, ovvero un ente senza fini di lucro, che dal 1999 progetta e gestisce servizi rivolti alle persone.

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.

I nostri contatti sono:

Il Melograno soc. coop. soc.

Sede legale: via Pascoli 17, 20054 Segrate (MI) – tel. 02.70.63.07.24

E-mail: ilmelograno@ilmelogranonet.it – sito web: www.ilmelogranonet.it

PRINCIPI ISPIRATORI E MISSION DELL'ENTE GESTORE

- **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 e il miglioramento continuo dei servizi.
- **Partecipazione.** Ai fruitori e familiari 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.
- **Informazione.** Ogni fruitore e i familiari hanno diritto a ricevere informazioni sui diritti e sulle modalità di erogazione dei servizi.



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

- **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, specie 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 e i familiari hanno diritto a presentare reclamo, nonché ad ottenere una sollecita risposta, secondo una procedura più avanti esposta.

COS'È IL SERVIZIO

Il CDD è un servizio semi-residenziale socio-sanitario a regime diurno, con funzioni educative, assistenziali e riabilitative, rivolto a persone disabili gravi, con disturbi nell'area della comunicazione e dell'interazione sociale che presentino un livello di fragilità coerente e appropriato con le prestazioni socio-educative-sanitarie-riabilitative garantite dal centro stesso. La capacità ricettiva degli spazi, con riferimento alla DGR n.18334 del 23/08/2004, è di 20 persone.

Il CDD è unità d'offerta socio sanitaria autorizzata, accreditata e contrattualizzata presso la Regione Lombardia per 20 posti con frequenza tempo pieno.

A CHI È RIVOLTO

Il centro accoglie persone dai 18 ai 65 anni (DGR 18334 del 23/08/2004) ovvero minori di 18 anni che abbiano espletato l'obbligo formativo (o proponendo percorsi progettuali in integrazione all'obbligo stesso), ove sussistano una richiesta da parte della famiglia o tutore e della NPI di riferimento.

I candidati devono possedere diagnosi di autismo e patologie assimilabili, con disturbi nell'area della comunicazione e dell'interazione sociale, con riferimento agli accettati sistemi di classificazione internazionali DSM V (manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali) e ICD10 (decima revisione della classificazione internazionale delle sindromi e disturbi psichici e comportamentali).

COME FUNZIONA

Il CDD è un servizio di tipo assistenziale, educativo e riabilitativo che si propone di lavorare sulle autonomie e le abilità sociali. All'interno del centro viene utilizzato un approccio psico-educativo. Le attività sono svolte in modo strutturato all'interno di spazi e tempi definiti.

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 16.00.

La giornata tipo è strutturata come segue:

9:00-10:00	Accoglienza
10:00-11:30	Attività del mattino: laboratori/uscita sul territorio/etc.
11:30-12:00	Igiene personale
12:00-13:00	Pranzo
13:00-14:00	Relax individuale o in piccolo gruppo
14:00-15:30	Attività del pomeriggio: laboratori/uscita sul territorio/etc.
15.30	Igiene personale
16.00	Uscita

Il mercoledì dalle 16:00 alle 18:00 è prevista la riunione settimanale di équipe e programmazione degli operatori del CDD.



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

Il centro è aperto per complessive 37 ore a settimana e per non meno di 47 settimane all'anno. In occasione di festività infrasettimanali, si considera la settimana completa con erogazione del servizio di almeno tre giorni.

DOVE SI TROVA

Il CDD ha sede in via Croce Rossa 6, 20097 San Donato Milanese (MI); dispone inoltre di un numero di telefono 02.55607104.

COME SI RAGGIUNGE

- **Treno:** passante ferroviario di Milano linea S1, fermata Borgolombardo e successivamente bus 121 (fermata via Emilia) direzione San Donato M.se.
- **Metropolitana:** linea 3 (gialla) fermata San Donato M.se (capolinea) e successivamente linea bus 121.
- **Auto:** Strada Statale n. 9 via Emilia, uscita San Donato M.se.

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI

- **Progetti Individualizzati.** Il servizio assicura specifici Progetti Individualizzati (comprendendo i Progetti Educativi e il Piano Assistenziale) che individuano le aree di intervento, gli obiettivi annuali di lavoro e le attività attraverso cui concorrere al raggiungimento degli obiettivi. I Progetti Individualizzati, contenuti nel Fascicolo Personale, vengono elaborati in équipe e sono concordati e sottoscritti dai familiari secondo i principi del coinvolgimento e della promozione della maggior condivisione possibile. Vengono inoltre inoltrati al Servizio Sociale dei comuni di residenza. Una copia dei Progetti Individualizzati viene consegnata ai familiari.
- **Piani di Assistenza Individualizzati.** Sono parte integrante dei Progetti Individualizzati e rivolti a soggetti con particolari compromissioni psichiche e fisiche. Consistono nella strutturazione degli interventi di assistenza rivolti al fruitore secondo le modalità e i tempi meglio rispondenti al particolare bisogno, con speciale riferimento ai bisogni fisici primari (alimentazione, movimento, igiene personale) e alle autonomie di base.
- **Aree di intervento.** I servizi erogati si possono classificare nelle seguenti macro aree:
 - area servizi abilitativi ed educativi;
 - area servizi di assistenza primaria;
 - area sostegno psicologico;
 - area medica;
 - attività di consulenza specialistica a favore di scuole, famiglie, altro.
- **Attività offerte**

Attività sociosanitarie ad elevato grado di integrazione	<ul style="list-style-type: none"> ○ Assistenza all'alimentazione ○ Igiene personale ○ Somministrazione terapie farmacologiche ○ Visita fisiatrica ○ <i>Pet Therapy</i>
Attività di riabilitazione motoria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Idroterapia ○ Ginnastica dolce ○ Fisioterapia ○ Ippoterapia



il melograno



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

Attività di socio-riabilitazione	<ul style="list-style-type: none">○ Uscite sul territorio○ Laboratorio di cucina○ Laboratorio di cura di sé○ Sviluppo di attività individuali○ Laboratorio di narrazioni autobiografiche○ Percorsi sensoriali○ Gestione del tempo libero
Attività educative	<ul style="list-style-type: none">○ Percorsi artistico-creativi○ Cucito○ Giochi motori○ Giochi da tavolo○ Musica insieme○ Atelier di lettura○ Danzaterapia○ Arteterapia

ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA

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

- **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.
- **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 per la qualità del servizio offerto poiché segue tempi, spazi, risorse umane e materiali del servizio.
- **Responsabile del servizio.** È persona qualificata ed esperta in servizi erogati a favore delle persone con disabilità. Si occupa di garantire la qualità complessiva del centro, fungendo da riferimento per il coordinatore e per tutti gli operatori impiegati. Si adopera per lo sviluppo della rete sociale territoriale, tenendo rapporto con tutti i soggetti operanti sul territorio, in particolare con i Servizi Sociali di riferimento, nonché i referenti del Distretto Sociale e della ATS di competenza.
- **Risorse umane**

Per il funzionamento del CDD sono previste le seguenti figure professionali:

- N. 1 responsabile di servizio
- N. 1 coordinatore di servizio
- N. 5 educatori
- N. 1 tecnico della riabilitazione
- N. 3 O.S.S.
- N. 1 psicologo
- N. 1 medico fisiatra
- N. 1 fisioterapista
- N. 1 infermiere
- N. 2 esperti esterni per le attività
- N. 1 addetto alle pulizie



il melograno



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

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DELL'OPERATORE

L'ente gestore fornisce ad ogni operatore un cartellino di riconoscimento riportante il nome dell'operatore, la qualifica e la foto. È chiesto a ogni operatore di avere sempre con sé il cartellino durante l'orario di lavoro, in modo da rendersi riconoscibili laddove richiesto e opportuno. Non è invece richiesto di esporre il cartellino durante lo svolgimento delle attività poiché è risultato essere di intralcio e pericoloso per sé e gli ospiti dell'UdO.

COSTI

La retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore è composta da:

- o quota sociale a carico del Comune di residenza del fruitore o altro ente incaricato, fissa mensile per 12 mesi/anno;
- o quota sanitaria a carico del Fondo Sanitario Regionale. La quota è giornaliera e varia a seconda del livello di fragilità dell'utente (classe di appartenenza SiDi);
- o quota di co-partecipazione a carico della famiglia, laddove richiesta dai regolamenti del Comune di residenza, secondo i criteri in vigore per ogni singolo comune.

Per i comuni del Distretto Sociale sud est Milano-San Donato M.se, se chiesta la quota di co-partecipazione alle famiglie, l'importo varia in riferimento al parametro ISEE, che ne definisce un canone mensile fisso per 12 mesi/anno, secondo la tabella sotto esposta:

ISEE	Concorso mensile comprensivo di pasto
Pari o inferiore a € 5.000,00	€ 155,00
Da € 5.001,00 a € 12.000,00	€ 365,00
Da € 12.001,00 a € 24.000,00	€ 730,00
Da € 24.001,00 a € 35.000,00	€ 1.063,00
Superiore a € 35.000,00	€ 1.215,00

In caso di mancata presentazione ISEE i fruitori o i familiari dovranno produrre prima dell'avvio della frequenza una dichiarazione di accettazione del concorso massimo al costo del servizio, pari ad € 1.215,00 mensili.

Nella retta sono compresi:

- o la frequenza al CDD;
- o gli incontri con le famiglie individuali e di gruppo;
- o gli incontri di rete con terapisti e/o assistente sociale;
- o la stesura del Progetto Individualizzato contenente Progetto Educativo e Progetto Assistenziale;
- o i pasti;
- o le attività ordinarie educative, socio/sanitarie e assistenziali del CDD rivolte agli ospiti, come sopra esplicate.

Dalla retta sono esclusi:

- o attività che richiedano costi aggiuntivi (gite, attività esterne al CDD rivolte agli ospiti, ecc.);
- o valutazioni psico-educative e/o mediche ulteriori a quelle già predisposte dal CDD (spesa da sostenere a seguito di preventivo);
- o trasporti per arrivo e congedo dal CDD degli ospiti (spesa da sostenere a seguito di preventivo);
- o ciò che non concerne l'attività ordinaria del CDD.

La retta sarà applicata per intero anche in caso di assenza dell'utente nel mese di competenza.



il melograno



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

Sono previste rette ridotte per frequenza di utenti *part time*.

A seguito di richiesta di inserimento è formulato un preventivo di spesa.

Nel caso di quote a carico delle famiglie o tutori l'ente gestore emette documento fiscale (fattura).

ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio è offerto alle famiglie previa richiesta ai rispettivi Servizi Sociali comunali, iscrivendosi nella lista di attesa del Comune. Il Servizio Sociale comunale prende contatto con il centro dopo avere verificato la disponibilità di posti all'interno dello stesso.

Una volta individuata la possibilità di spazio si avvia il processo di presa in carico:

- Viene convocata la commissione di valutazione dell'Ufficio di Piano del Distretto Sociale di San Donato M.se, che vaglia le richieste di inserimento presso l'UdO territoriali. La commissione è presieduta dalla Responsabile dell'Ufficio di Piano e partecipata dai referenti delle UdO del territorio e dei Servizi Sociali richiedenti. È presentato l'utente.
- Si effettuano incontri conoscitivi con l'ente pubblico, con la scuola o con altro servizio di provenienza e con la famiglia; vengono raccolti i dati pregressi e la storia dell'utente; vengono raccolti i dati clinici e anagrafici; si fa una valutazione e, dopo un periodo di osservazione (durata massima un mese), si effettua la restituzione della valutazione e dell'osservazione con l'eventuale dichiarazione di disponibilità alla presa in carico da parte del servizio.
- Si avvia il programma di inserimento in accordo con l'ente pubblico e con la famiglia, si costruisce un'ipotesi progettuale (per i primi mesi) e la si condivide con famiglia.
- Al termine dei tre mesi è stilato il Progetto Individualizzato annuale.

L'ammissione al CDD è vincolata alla disponibilità di posti; in mancanza di posti è istituita apposita lista di attesa.

LISTA D'ATTESA

In caso di mancata disponibilità di posti alla richiesta di inserimento presso il CDD, si procederà a un colloquio conoscitivo e informativo con la famiglia o tutore richiedente, si formalizzerà la richiesta e l'inserimento in lista di attesa. La lista è formata in ordine cronologico di richiesta. Hanno priorità le persone in lista di attesa con richiesta di inserimento a tempo pieno.

Al liberarsi di un posto all'interno del CDD verrà fatta scorrere la lista d'attesa partendo da chi ha richiesto un inserimento a tempo pieno.

DOCUMENTI NECESSARI

All'atto dell'inserimento presso il CDD sono richiesti alcuni documenti, sia alla famiglia che ai Servizi Sociali di riferimento.

I documenti richiesti alla famiglia sono:

- carta d'identità dei genitori e del fruitore;
- codice fiscale dei genitori e del fruitore;
- documentazione attestante l'eventuale presenza di amministratore di sostegno;
- carta regionale dei servizi del fruitore;
- certificazione diagnosi del fruitore;
- certificato di invalidità del fruitore;
- documentazione sanitaria pregressa dell'ospite (comprese eventuali prescrizioni di diete e terapie);
- documentazione sociale ed educativa pregressa del fruitore;



il melograno



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

- o autorizzazioni;
- o contratto d'ingresso firmato.

I documenti richiesti in copia ai Servizi Sociali di riferimento sono:

- o impegno di spesa, previo invio da parte del CDD di preventivo di spesa;
- o documentazione pressa.

FASI E MONITORAGGIO DELL'INTERVENTO

L'obiettivo generale del CDD è il benessere della persona, la sua crescita e il mantenimento delle capacità già possedute ed emergenti. Ci si propone di lavorare sulle autonomie e sulle abilità sociali, considerando la frequenza al servizio come momento transitorio verso la vita autonoma o comunitaria. Si lavora in stretta collaborazione con le famiglie, operando per costituire tavoli di lavoro a cui possano e debbano partecipare tutti gli interlocutori interessati.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati è necessario che questi siano partecipati, condivisi e fatti propri da tutti i protagonisti (progetto di presa in carico globale).

Dopo il primo semestre di frequenza si esegue una prima verifica generale del progetto con l'eventuale aggiornamento o adattamento dei P.I.

È inoltre prevista la supervisione psicologica come strumento di supporto all'équipe di lavoro, durante la quale si affrontano eventuali nodi critici: relazione con i fruitori, con le famiglie, con l'équipe stessa, nonché l'utilizzo di strumenti e specifiche metodologie d'intervento.

MODALITÀ E TEMPI: RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AL FRUITORE

Il fruitore o chi per lui avente diritto può chiedere il rilascio di parti della documentazione socio-sanitaria presente presso il CDD, quali i referti delle visite fisiatriche o gli aggiornamenti dei trattamenti di fisioterapia.

La richiesta va inoltrata per iscritto al responsabile del CDD, indicando l'oggetto della documentazione richiesta.

La domanda è evasa entro e non oltre 15 giorni dalla presentazione della stessa, attraverso una risposta scritta ed eventuale documentazione richiesta in allegato. La pratica non ha costi per il richiedente.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

La dimissione è accolta e vagliata e può avvenire:

- o per espressa volontà del fruitore o degli aventi titolo;
- o quando la verifica dei risultati, discussa con la famiglia e i Servizi Sociali, determini l'impossibilità di proseguire l'intervento al CDD e predisponga un nuovo e diverso progetto educativo (invio o inserimento in altro servizio/progetto) ovvero per attuare un ricovero in strutture specializzate o residenziali;
- o nel caso in cui, senza giustificato motivo, un fruitore risulti assente dal CDD per tre mesi continuativi e previo accordo con i Servizi Sociali.

La dimissione è comunicata in forma scritta alla famiglia del fruitore, ai Servizi Sociali e ad ATS Milano. In caso di dimissioni dal CDD, per assicurare la continuità delle cure, si predisponde una relazione di dimissione con le informazioni utili a una nuova presa in carico (stato di salute dell'ospite dimesso, l'ultimo progetto individualizzato, eventuali documentazioni mediche ed educative pregresse).

Il coordinatore del servizio seguirà la fase di dimissione, concordandone tempi e modalità con la famiglia o il tutore e i servizi sociali di riferimento.



il melograno



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

TUTELA DELLA PRIVACY

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

- **protocollazione:** 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.

A ogni fruitore o familiare viene distribuita l' informativa sul trattamento dei dati e la richiesta di consenso del medesimo.

RECLAMI

Per segnalare eventuali disservizi, i partecipanti possono presentare reclamo alla cooperativa. 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 cittadino fruitore di un servizio; quest'ultimo è tenuto a segnalare con la massima tempestività ogni eventuale rilievo, doglianza o richiesta concernente il servizio. I reclami devono essere inoltrati alla sede legale de Il Melograno (Cooperativa sociale Il Melograno - via Pascoli,17 - 20054 Segrate o via e-mail a ilmelograno@ilmelogranonet.it). Possono presentare reclamo i componenti del nucleo familiare del fruitore del servizio o terzi delegati dagli interessati. Il coordinatore del Servizio, dopo avere effettuato ogni possibile indagine in merito, **risponde**, sempre in forma scritta, **entro 24 ore**, attivandosi per **rimuovere le cause** che hanno provocato il reclamo.

Il Melograno società cooperativa sociale
tel. 02.70.63.07.24 - fax 02.26.68.82.94

ilmelograno@ilmelogranonet.it - www.ilmelogranonet.it