Cooperativa Martinengo

Carta dei servizi

Servizi di assistenza educativa per alunni con disabilità frequentanti scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado

La Cooperativa ha la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015

1. Presentazione della Cooperativa

STORIA E MISSION

La Cooperativa Martinengo ha origine dal lavoro svolto dalle Suore di Carità dell'Assunzione, istituto nato dal carisma di Padre Pernet, un padre assunzionista vissuto a Parigi a metà '800.

Era l'epoca della rivoluzione industriale e le famiglie, attirate in città dalla campagna a causa delle grandi carestie, private della propria identità, della propria cultura e delle proprie prossimità, si trovarono in condizioni di grande fragilità. Gli eventi imprevisti e soprattutto le malattie correvano il rischio di travolgerle.

Padre Pernet rispose a queste emergenze inventando il servizio domiciliare. Fondò una congregazione di suore che curavano i malati nelle loro case e ne accudivano i figli che spesso vivevano in situazioni di disagio.

Per la grandissima efficacia e prossimità alla gente, tale modalità d'approccio si espanse rapidamente. Negli anni cinquanta divenne modello per l'ente pubblico francese.

A Milano le suore sono presenti in zona Loreto dal 1913 per insediarsi dal 1950 in zona Corvetto. Esse si occupano di famiglie in difficoltà sia per eventi naturali come malattie, nascite e morti, sia per eventi devianti come la disgregazione del nucleo, la delinquenza, l'emarginazione o il grave disagio psichico. L'opera si è man mano adeguata ai tempi. Soprattutto è diventata imprescindibile la necessità di collaborare con le istituzioni. Quindi nel 1986 le Suore di Carità dell'Assunzione fondano la Cooperativa Martinengo per qualificare sempre più il sostegno alle

famiglie in difficoltà temporanea o in condizione di disagio sociale e offrire loro supporto educativo, socio-assistenziale e socio-sanitario.
La Cooperativa opera prevalentemente nella zona sud-est di Milano, nella zona 4 e 5. La Cooperativa Martinengo promuove un approccio sistemico ai bisogni della famiglia per sostenere la funzione genitoriale-educativa nei confronti dei figli minori anche disabili e per curare e assistere i soggetti fragili. Da qui nasce un nuovo concetto di domiciliarità, inteso come un nuovo sistema di stabilità delle relazioni.
La Cooperativa concepisce il suo intervento come un facilitatore e un attivatore delle risorse interne alla famiglia e di quelle presenti sul territorio e nel tessuto sociale in cui è inserita.

2. RADICAMENTO NEL TERRITORIO

1986

Nasce la Cooperativa Martinengo. Ha inizio il lavoro con il Comune e l'Azienda Sanitaria.

1986 – 1995

La Cooperativa stipula una convenzione con il Comune di Milano per le **prestazioni di Assistenza Domiciliare al minore e alla famiglia in difficoltà** in zona 14.

1996

Viene stipulato il contratto d'appalto con il Comune di Milano per le prestazioni di Assistenza Domiciliare al minore e alla famiglia in difficoltà **ampliando l'area di intervento a 4 delle 21 zone della Città** (14, 15, 16 e 5). Vengono realizzate convenzioni con le direzioni didattiche della zona per il **servizio di integrazione scolastica.**

1997 – 1999

A partire da marzo 1997 la Cooperativa si aggiudica la gara d'appalto USSL 39 per **prestazioni infermieristiche professionali domiciliari** in ATI con la Fondazione M. Grassi in continuità con la collaborazione con l'USSL per il servizio ambulatoriale e l'assistenza domiciliare infermieristica.

2000 – 2004

Viene stipulato il contratto d'appalto con il Comune di Milano per il **Sostegno integrato educativo e socio assistenziale a famiglie con figli minori e/o persone disabili.** Il Comune riconosce l'importanza della famiglia come destinatario dell'intervento, unificando i servizi rivolti ai minori con quelli per disabili, minori e adulti, in una stessa gara di appalto. La Cooperativa si aggiudica la zona 4 (delle 9 zone in cui è stato suddiviso il territorio cittadino).

2005 -2007

La Cooperativa vince la gara d'appalto per il **Sostegno integrato alla famiglia**.

Da maggio 2005 **si accredita per il Servizio voucher socio sanitario per prestazioni infermieristiche, riabilitative, assistenziali e medico specialistiche a domicilio** per il distretto 4 con la ASL Città di Milano. L'evoluzione storica e l'ampliarsi della gamma degli interventi comportano una **crescita della Cooperativa** in termini sia di numero di operatori e professionalità sia di risorse economiche impiegate e di rete di collaborazioni con altre realtà del privato non profit e del pubblico.

2007 – 2008

Da aprile 2007 apre "La Casa di Sam o dell'amicizia", un **Centro diurno** per minori con attività di semiconvitto, convenzionato con il Comune di Milano. All'inizio del 2008 viene aperto il **Centro di Aggregazione Giovanile** (CAG) "Casa di Sam" per pre-adolescenti, adolescenti e giovani, anche oltre i 18 anni, con il contributo del Comune di Milano. A fine 2008 si avviano le pratiche di accreditamento dei servizi socio educativi per minori, adolescenti e loro famiglie e per i servizi socio educativi e socio assistenziali per disabili e loro famiglie per la Zona 4 e 5.

2009

Da aprile 2009 la Cooperativa è **accreditata con il Comune di Milano** – Assessorato ai Servizi Sociali e Assessorato alla Salute – per i servizi socio educativi per minori, adolescenti e loro famiglie e per i servizi socio educativi e socio assistenziali per i disabili e loro famiglie per la Zona 4 e la Zona 5.

Nel 2009, inoltre, la Cooperativa è **accreditata con** l'**ASL Milano** per l'assistenza ad ammalati ad alta intensità assistenziale (terzo profilo variabile) e per l'assistenza oncologica (terzo profilo variabile hospice domiciliare).

2011

Il **Centro di Aggregazione Giovanile** "Casa di Sam" è stato **accreditato e iscritto all'albo** dei Centri di Aggregazione Giovanile del Comune di Milano.

2012

Da settembre 2012 la Cooperativa è accreditata con il Comune di Milano per il Servizio di **Assistenza Educativa per gli Alunni con disabilità** frequentanti Scuole dell'Infanzia, Primarie, Secondarie di Primo e Secondo Grado Statali e Paritarie Milanesi.

Da settembre 2012 si accredita con Regione Lombardia - e si iscrive nell'apposito registro - per offerta socio sanitaria di **Assistenza Domiciliare Integrata** con sede nella ASL di Milano, alta intensità, cure palliative e terminali.

2013

Da settembre 2013 la Cooperativa è accreditata con il Comune di Milano per il **Centro diurno** "La Casa di Sam".

2014

Nell'autunno la Cooperativa, in ATI con il Portico 89 e la Fondazione Moscati, **si accredita con il Comune di Milano nel sistema della nuova domiciliarità** per le linee educativa, socio assistenziale, aiuti familiari, custode sociale e "peripherals" per la Zona 4 e 5. Tale sistema diventerà attivo dal 1gennaio 2015.

2016

La Cooperativa si accredita per il Servizio Civile Nazionale all'Albo regionale della Lombardia. Avviato l'iter per certificazione di qualità.

2017

A gennaio la Cooperativa ottiene la certificazione di qualità per tutti i servizi.

Si accredita, inoltre, per lo svolgimento di interventi di inclusione scolastica di studenti con disabilità sensoriale e, presso la Regione, per l'unità di cure palliative domiciliari a gestione diretta ASST.

2018

La Cooperativa si accredita per il Servizio Civile Nazionale all'Albo regionale della Lombardia. Avviato l'iter per certificazione di qualità.

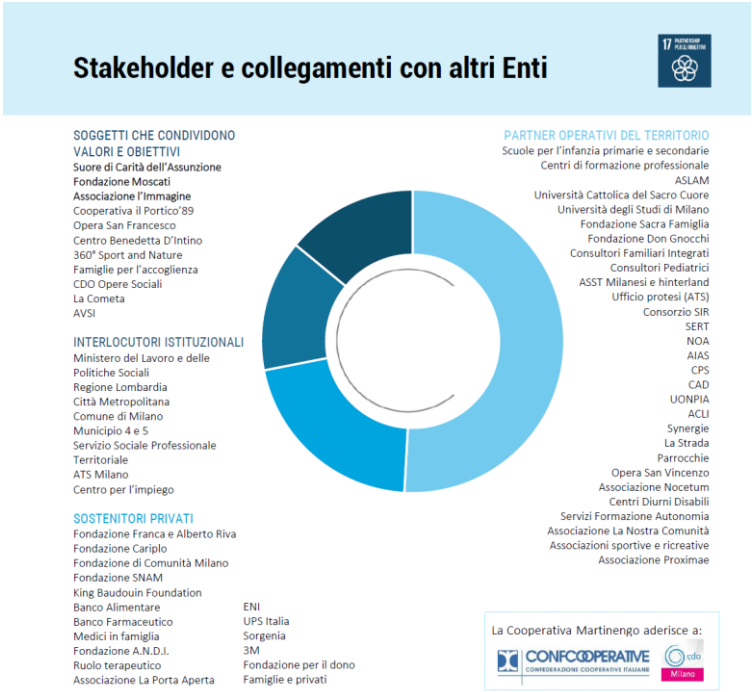
2019

La cooperativa si è dota del Modello organizzativo gestionale conforme al decreto 231/2001 e nomina l'Organismo di Vigilanza.

2021

La cooperativa assume la gestione del CAG Icaro, precedentemente gestito dall'associazione di volontariato L'Immagine.

3. La rete



La Cooperativa da oltre venti anni nella zona sud est di Milano (attuali municipi 4 e 5) collabora stabilmente con i servizi ivi esistenti del pubblico e del privato sociale rivolti a rispondere ai bisogni della famiglia:

- Municipio (Commissione Politiche Sociali, Famiglia e Salute);

- Servizio Sociale Professionale Territoriale

- Servizi sanitari e riabilitativi (medici di base e assistenti sanitari, presidi ospedalieri, consultori pediatrici e familiari, CPBA e UONPIA, UTM, CPS, AIAS, ANFAS);

- Servizi scolastici (asili nido, scuole materne, scuole primarie e scuole secondarie di I e II grado, corsi di formazione regionale).

- Servizi ricreativi e aggregativi, il Centro Polifunzionale Polo Ferrara per bambini, ragazzi, adulti ed anziani, le associazioni sportive, le parrocchie.

Il lavoro in rete è uno strumento prezioso ed ineliminabile in quanto consente la creazione di rapporti durevoli capaci di sostenere stabilmente la famiglia. Il lavoro di rete permette di creare sinergie che consentono una maggior qualità - in termini di efficacia ed efficienza - dei servizi offerti sia dalla Cooperativa che dagli stessi Servizi territoriali. Non di rado infatti i momenti di confronto consentono di individuare risorse inaspettate, di progettare azioni mirate, di ampliare la gamma delle risposte. In questo senso la Cooperativa opera a tre livelli: a) privilegia il lavoro in rete con le realtà esistenti nella zona dove opera; b) promuove il costituirsi di reti «a breve» per la soluzione di problemi specifici; c) favorisce la formazione di reti «a lungo periodo».

4. Recapiti e orari

SEDI

Sede legale e operativa:

Via Martinengo 12

20139 Milano

Telefono 02.57303632

Fax 02.55230940

Email: scolastica@cooperativamartinengo.it

ACCESSIBILITÀ

Le sedi della Cooperativa sono prive di barriere architettoniche e dispongono di mezzi adibiti al trasporto degli utenti, anche in caso di disabilità.

Sono raggiungibili con la MM3 (fermata Corvetto) e le linee di superficie 77, 84, 93, 95.

APERTURA

- Sede di via Martinengo:

  Dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19

  Sabato dalle 8 alle 13

Sito: www.cooperativamartinengo.it

5. Tipologia delle prestazioni assicurate per i servizi oggetto di accreditamento

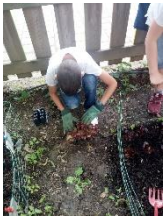
ASSISTENZA EDUCATIVA PER ALUNNI CON DISABILITA'

Descrizione

Il servizio offre un'assistenza educativa e socio-psico-pedagogica ai soggetti disabili in ambito scolastico attraverso la realizzazione di un progetto educativo complessivo, frutto della stretta collaborazione con il corpo docente, la dirigenza scolastica, la famiglia e i servizi riabilitativi che hanno in carico il minore. Sostenendo i minori anche con proposte di collegamento con la rete delle offerte sociali attive sul territorio (attivazione di corsi sportivi, doposcuola, cag, cdd, ecc).

La finalità primaria del servizio consiste nel fornire i mezzi affinché possa essere applicato il diritto all'educazione e all'istruzione, senza che questo venga ostacolato da problematiche derivanti dalla disabilità.

Per il minore disabile è fondamentale, per quanto possibile, partecipare alle attività della classe, vedendosi ridurre al minimo le difficoltà inerenti le conseguenze della disabilità. L'assistenza in classe, in tale ottica, mira a: 1) facilitare l'instaurarsi di relazioni positive e consentire al minore il maggior livello di autonomia possibile. 2) fornire supporto ed assistenza nell'esecuzione dei compiti per permettere all'alunno di rispondere alle richieste dell'insegnante secondo la sua modalità; 3) agevolare la comunicazione verso i docenti e verso i coetanei; 4) favorire una sana integrazione scolastica facilitando la vita relazionale del



soggetto disabile; 5) stimolare l'autonomia nel rispetto della diversità e dello sviluppo individuale; 6) facilitare la frequenza scolastica dell'alunno con disabilità.
Tali finalità si estendono più in generale anche a tutti gli altri ambiti scolastici, come i momenti di attività e di gioco all'interno ed all'esterno della struttura, il pranzo, le esperienze extrascolastiche organizzate dalla scuola.
Per uno sguardo più completo sui minori è prevista la partecipazione a incontri di programmazione e di verifica con insegnanti di classe, servizi sanitari e con la famiglia, che collaborano alla predisposizione e attuazione dei progetti educativi individualizzati (PEI) e alle relative verifiche.

Destinatari

Il servizio si rivolge agli alunni disabili che frequentano la scuola dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e di secondo grado, sia pubblica che paritaria.

Personale

Per la realizzazione degli interventi la Cooperativa si avvale di un coordinatore e di Operatori opportunamente formati ed in possesso di requisiti professionali di alto profilo. Per una maggior efficacia del proprio lavoro gli operatori si avvalgono della consulenza di personale specializzato. Sono previsti inoltre incontri quindicinali di equipe ed una formazione continuativa e permanente nel corso dell'anno. Oltre a un'attività di supervisione mensile ad opera di una adeguata figura professionale.

Principi fondamentali per l'erogazione del servizio

-Continuità

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento del servizio.

-Tutela della privacy
Il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy.

-Efficienza ed efficacia
La cooperativa assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienze ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli alunni, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

-Professionalità
Il servizio offre un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con il minore ma anche con i suoi insegnanti, con l'Istituzione scuola, con il servizio specialistico inviante e con la famiglia. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

-Qualità del servizio
Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2015 che si basa sui risultati ottenuti nei confronti del minore e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.

-Stesura documenti
In cooperativa viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza scolastica e aggiorna costantemente la cartella di ogni alunno seguito.

6. Modalità di accesso ed erogazione dei servizi oggetti di accreditamento

MODALITÀ DI ACCESSO

Il Dirigente Scolastico, dopo aver identificato il soggetto nell'elenco degli enti accreditati, chiede l'intervento della Cooperativa al coordinatore del servizio interessato. Provvedendo a stipulare con essa il contratto di erogazione, da questo momento in poi si avvia la co-progettazione insieme ai referenti.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Ricevuta la richiesta del servizio, il coordinatore della Cooperativa raccoglie tutte le informazioni necessarie per poter procedere all'individuazione dell'operatore di riferimento per ogni minore in carico.
I dati raccolti vengono presentati e discussi nell'équipe di coordinamento dove si procede all'abbinamento utente/operatore. Si procede quindi alla presentazione dell'operatore alla scuola e, dopo l'accordo tra le parti e la definizione dei tempi, ha inizio l'intervento.
Nel periodo dell'intervento è ritenuta essenziale la revisione in itinere al fine di verificare il lavoro svolto, di ridefinire gli obiettivi e di riallocare le risorse.
La rivalutazione in itinere viene fatta sia dall'équipe educativa della Cooperativa sia in stretta connessione con la scuola, la famiglia ed i servizi eventualmente coinvolti (Servizio sociale, strutture riabilitative, UONPIA, ecc).

7. Operatori e profili professionali

OPERATORI DEI SERVIZI OGGETTO DI ACCREDITAMENTO

La Cooperativa per la realizzazione dei servizi in oggetto si avvale di:

- *Un coordinatore (Referente dell'ETS)*

- *Educatori*
- *Assistenti alla comunicazione*

Nell'organico della Cooperativa sono presenti molteplici figure professionali che vengono consultate all'insorgere di esigenze particolari. In particolare nei casi di sostegno a minori con disabilità fisica e ridotte capacità motorie, dopo aver sentito la famiglia e individuato i bisogni di cura, il confronto con il direttore sanitario e il fisioterapista consente all'educatore di individuare la metodologia idonea a garantire al minore cure adeguate.

PROFILI PROFESSIONALI

Presidente

La direzione si occupa di coordinare le varie funzioni della Cooperativa, facendo sì che i principi ispiratori e il metodo trovino attuazione nell'agire quotidiano della Cooperativa. Si occupa inoltre della selezione del personale, in accordo con i responsabili di settore e svolge una funzione di raccordo tra gli indirizzi strategici espressi dal Consiglio di Amministrazione e le funzioni operative. Il direttore svolge la propria funzione in stretta collaborazione con i responsabili delle diverse aree e svolge il ruolo di rappresentanza verso l'esterno, in particolare verso le Istituzioni.

Coordinatore

E' reperibile dal lunedì al venerdì in orario di ufficio, gestisce e verifica le attività specifiche e prende in esame le nuove richieste di attivazione del servizio ipotizzando abbinamenti adeguati sulla base delle attitudini e del carico di lavoro di ogni singolo operatore; monitora l'andamento del servizio evidenziando risorse e criticità delle esperienze in atto; pianifica le attività correlate al servizio e progetta le attività di formazione; sovraintende alle attività dell'équipe educativa e tiene i rapporti con i servizi sociali territoriali e centrali; individua tempi di esecuzione dei test di soddisfazione operatori\famiglie e ne prende in esame i risultati; partecipa a periodiche verifiche dell'andamento del suo servizio insieme con i coordinatori delle altre attività svolte dalla Cooperativa.

Amministrazione, Finanza, Controllo e Gestione del Personale

La funzione si occupa della tenuta della contabilità economico-patrimoniale, della predisposizione del bilancio di esercizio e della nota integrativa e della rendicontazione alle Istituzioni dei progetti e delle attività in regime di accreditamento. Provvede inoltre alla gestione finanziaria della Cooperativa, agli acquisti e si occupa della gestione del personale, ovvero della stipula dei contratti e delle retribuzioni. La funzione svolge la propria attività in stretto raccordo con il CdA.
La funzione è supportata esternamente da uno studio commercialista.

L'educatore professionale

L'educatore professionale è l'operatore che, in base ad una specifica preparazione di carattere teorico-pratica, svolge la propria attività mediante la formulazione e la realizzazione di progetti educativi. Egli ha il compito di stendere il progetto educativo individualizzato e di attuare gli interventi utili al raggiungimento degli obiettivi predisposti. Attraverso la condivisione dei momenti di vita scolastica egli conduce nei confronti del minore un intervento educativo-formativo, risultando così una figura di sostegno nei processi di superamento delle situazioni di crisi e di guida per l'avvio verso una dimensione di vita più soddisfacente. Relazionandosi con la realtà scolastica spesso diviene un aiuto prezioso anche al gruppo classe ed indirettamente un supporto prezioso anche ai docenti ed al personale scolastico. Svolge inoltre una funzione continua di "tramite" tra minore/gruppo-scuola-famiglia e risorse territoriali.

ALTRI PROFILI PROFESSIONALI

Il direttore sanitario

Si attiva per garantire il costante aggiornamento professionale del personale sanitario ed è a disposizione del personale per consulenze specifiche sulle patologie di minori, disabili e ammalati.

L'infermiere professionale

La Cooperativa mette a disposizione infermieri professionali per offrire cure e sollievo alle persone ammalate e alle loro famiglie attraverso interventi domiciliari e ambulatoriali.

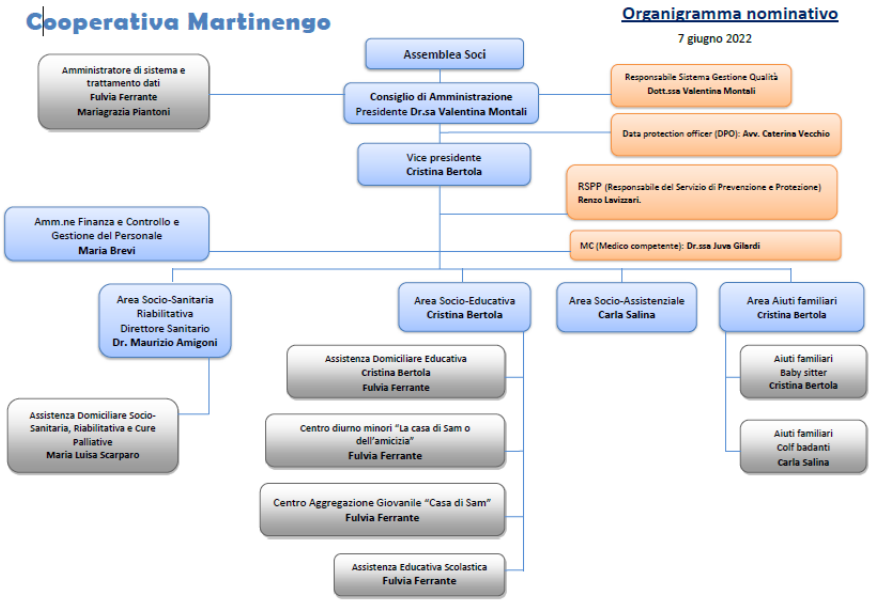
Il fisioterapista

Si preoccupa della presa in carico dei pazienti e della realizzazione delle terapie riabilitative domiciliari prescritte dallo specialista.

L'Ausiliario Socio-Assistenziale o l'Operatore Socio-Sanitario

La Cooperativa, nelle sue attività, offre la disponibilità di figure professionali come o.s.s. ed a.s.a. che si occupano dell'assistenza diretta alla persona ed in particolare dell'assistenza agli utenti in tutte le funzioni igienico-sanitarie di cui possono necessitare e della cura delle relazioni con i familiari.

ORGANIGRAMMA



8. Verifica della qualità del servizio

SISTEMA INFORMATIVO E DI MONITORAGGIO

La Cooperativa è dotata di un suo sistema informativo continuamente aggiornato e rivedibile. Le cartelle e i sistemi di raccolta dati sono finalizzati a supportare operativamente il miglioramento continuo del servizio oltre che a scopi statistici.
Si prevede una cartella personale per ogni utente in cui vengono riportati i dati maggiormente significativi e i progetti con ogni eventuale modifica. La cartella costituisce uno strumento di lavoro che facilita la valutazione dei casi e l'aggiornamento delle situazioni ed è gestita nel rispetto della riservatezza dei dati contenuti.
E' in uso un programma software per la registrazione degli interventi che permette in ogni momento la verifica dell'avvenuta prestazione permettendo un monitoraggio in tempo reale e quindi la programmazione degli interventi.

STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa valuta costantemente la qualità del servizio verificando i seguenti standard:

a. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio:
   - Impiego efficiente ed efficace delle risorse umane;
   - sollecitudine nella attivazione dei servizi;
   - sollecitudine negli interventi;
   - diversificazione degli interventi con progetti personalizzati;
   - utilizzo di personale specializzato con pluricompetenze;
   - monitoraggio degli interventi in tempo reale tramite software.
b. aspetti strutturali:
   - accessibilità al pubblico;
   - centralino funzionante 24 ore su 24;
c. aspetti relazionali:
   - accurato abbinamento operatore/utente che tiene conto delle attitudini dell'operatore;

- attenzione alle esigenze dell'operatore per ridurre al minimo il rischio di burn out e di turn over.

9. Diritti e doveri dell'utente, relative procedure di tutela

I DIRITTI

L'utente ha il diritto:

- di essere assistito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità personale;
- di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
- di ottenere informazioni riguardanti le prestazioni erogate ed ha il diritto di poter identificare le persone che lo assistono;
- di ottenere la riservatezza sui dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- di esporre reclami che debbono essere tempestivamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

L'utente ha il dovere:

- di rispettare il personale che lo assiste;
- di informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse economiche ed umane e sia consentito ad altri Utenti di usufruire delle stesse prestazioni;
- di comunicare ai Responsabili della Cooperativa, in modo tempestivo, l'impossibilità ad usufruire dello stesso.

10. Osservazioni e reclami

Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici;

può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.
Segnalazioni e reclami possono essere presentati attraverso la compilazione del modulo apposito messo a disposizione dalla cooperativa, inviandolo:

- con lettera indirizzata al direttore della Cooperativa o alla coordinatrice presso l'indirizzo legale
- per telefono, al numero 02.57303632
- a mezzo fax, al numero 02.55230940
- per email a: scolastica@cooperativamartinengo.it

Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.
Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.
Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.
Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

11. Processi di verifica della "customer satisfaction"

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Ai dirigenti scolastici, o a loro delegati, verrà richiesto di compilare ogni anno un questionario di soddisfazione sul servizio offerto dalla Cooperativa. Con i singoli Istituti scolastici verrà valutata la possibilità di

richiedere la collaborazione dei genitori per la compilazione di un questionario che esprima il loro punto di vista.
I dati dei questionari verranno anche elaborati per fini statistico descrittivi.

COOPERATIVA MARTINENGO
Via Martinengo 12 - 20139 Milano
Telefono 02.57303632
Fax 02.55230940
E-mail: scolastica@cooperativamartinengo.it