



---

Cooperativa Martinengo

# CARTA DEI SERVIZI

CURE DOMICILIARI SOCIO SANITARIE

**Sede:** Via Martinengo 12 20139 Milano - Tel 02 57303632 Fax 0255230940  
– email: [adi.curepalliative@cooperativamartinengo.it](mailto:adi.curepalliative@cooperativamartinengo.it)  
[www.cooperativamartinengo.it](http://www.cooperativamartinengo.it)

La **Martinengo Società Cooperativa Sociale a r.l.** è un ente del Terzo Settore che opera nell'ambito dell'assistenza domiciliare socio-sanitaria, socio-educativa e socio-assistenziale. Inoltre offre il servizio di educativa scolastica e ha un centro educativo diurno per minori e due centri di aggregazione giovanile.

### **Origine della cooperativa**

La cooperativa Martinengo nasce dall'opera delle Suore di Carità dell'Assunzione, nate dall'incontro e dalla fecondità di due carismi, quello di padre Pernet, un assunzionista vissuto a Parigi a metà dell'800 e quello di don Giussani. Era l'epoca della rivoluzione industriale e le famiglie, attratte 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. Padre Pernet rispose a queste emergenze inventando il servizio domiciliare. Fondò una congregazione di suore che curavano gli ammalati nelle loro case e ne accudivano i figli che spesso vivevano 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 e da lì si diffuse in tutta Europa. A Milano le suore sono presenti in zona Loreto dal 1913 per insediarsi dal 1950 in zona Corvetto. L'opera si è man mano adeguata ai tempi. Soprattutto è diventata imprescindibile la necessità di collaborazione con le istituzioni sanitarie e le forze sociali del territorio. Quindi nel 1986 è nata la Cooperativa Martinengo per rispondere ai bisogni socio-sanitari e assistenziali della zona sud est di Milano. Tale impegno col tempo si è dilatato nel territorio cittadino.

### **Mission**

Lo scopo della cooperativa Martinengo è quello di accudire ai bisogni delle famiglie facendosi carico delle sofferenze dei malati e dei bisogni dei familiari coinvolti in prima persona nell'assistenza.

### **Descrizione dell'Unità di Offerta Cure Domiciliari**

L'unità di cure domiciliari comprende attività sanitarie e socio assistenziali integrate tra loro. L'obiettivo è rispondere alle esigenze del paziente non autosufficiente parziale o totale in collaborazione con il medico di medicina generale, la famiglia, le strutture ospedaliere e l'équipe di valutazione multidimensionale di distretto.

### **Prestazioni erogate**

La cooperativa Martinengo eroga quegli interventi infermieristici e di fisioterapia utili al malato che si trova a domicilio e previsti gratuitamente dal voucher secondo le DGR 2569/2014 e 6867/2022. Al di fuori delle prestazioni connesse al voucher offre ai pazienti e ai loro familiari la possibilità di partecipare a incontri di gruppo con medici o infermieri per approfondimenti su diverse tematiche riferenti alla cura.

**Assistenza Infermieristica:** cura e prevenzione delle lesioni cutanee, medicazioni; gestione e cambio catetere vescicale; gestione e cambio sondino naso-gastrico; gestione PEG; gestione uro-colon-nefro-cisto stomie; gestione di catetere venoso centrale; controllo parametri, educazione sanitaria, somministrazione terapie endovenose, intramuscolari, prelievi ematici.

**Riabilitazione funzionale:** riabilitazione ortopedica, riabilitazione neurologica; addestramento al corretto utilizzo degli ausili.

**Operatore socio-sanitario:** collaborazione con l'infermiere nella cura del malato, igiene personale, aiuto per la mobilitazione, addestramento care giver.

### **Target di popolazione assistita**

L'assistenza è garantita a persone fragili senza alcuna distinzione:

- anziani con patologie cronico/degenerative
- pazienti neurologici
- portatori di Handicap
- malati che necessitano di terapie specifiche
- pazienti che necessitano di fisioterapia domiciliare

La cooperativa Martinengo è strutturata per offrire servizi di cure domiciliari di base e integrate.

### **Chi può richiedere assistenza**

Tutte le persone bisognose di cure che non sono in grado di recarsi presso le strutture territoriali. Non ci sono limiti di età né di reddito.

### **Modalità di accesso e attivazione delle Cure Domiciliari**

Gli utenti possono rivolgersi nella sede della Cooperativa dal lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 19.00 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00 telefonicamente al numero 02.57303632, oppure mediante accesso diretto presso la sede di Via Martinengo 12, anche attraverso appuntamento, oppure inviando una mail al seguente indirizzo: [adi.curepalliative@cooperativamartinengo.it](mailto:adi.curepalliative@cooperativamartinengo.it)

### **Orari attività amministrativa e sanitaria**

L'attività amministrativa è garantita 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) dalle 8.30 alle 18.00

L'attività sanitaria è garantita:

- per 5 giorni a settimana ( da lunedì a venerdì ) per i percorsi che prevedono solo attività monoprofessionali o prestazionali;
- per 7 giorni a settimana per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (in numero non inferiore a 49 ore/sett in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).

Per le urgenze e la relativa presa in carico il centralino è attivo 24 ore su 24 al nr. 02.57303632

Il servizio a domicilio è erogato di norma dalle 8.00 alle 20.00.

L'infermiere che ha in carico il malato valuta con il case manager la necessità che l'intervento venga attuato anche nei giorni festivi e, in caso di emergenza, anche al di fuori dagli orari prestabiliti.

### **Continuità assistenziale e modalità di erogazione delle prestazioni**

Il servizio si attiva nel momento in cui l'utente contatta la cooperativa che ha prescelto e presenta la prescrizione medica per assistenza domiciliare (impegnativa) fornita dal Medico di medicina generale o dal reparto se l'attivazione è ospedaliera ed il Progetto Individuale formulato dalla EVM (équipe di valutazione multi-dimensionale).

L'attivazione del servizio avviene entro le 72 ore dalla segnalazione con la prima visita domiciliare svolta dal case manager.

Il primo accesso avverrà entro 72 ore dalla chiamata dell'utente salvo urgenze segnalate dal medico, in tal caso il primo accesso avverrà entro 24 ore.

Il case manager definisce la programmazione settimanale/mensile delle attività giornaliere e informa direttamente il personale implicato: in un breve incontro quotidiano nella sede della cooperativa gli operatori ricevono le istruzioni operative della giornata.

La coordinatrice garantisce inoltre la continuità assistenziale predisponendo le sostituzioni (programmate e in carattere d'urgenza), i permessi e le ferie degli operatori.

L'attuale équipe sanitaria riesce a rispondere a tutte le richieste di assistenza infermieristica standard e in carattere di urgenza; in caso di aumento delle richieste vi è la possibilità di ampliare l'organico selezionando la figura necessaria dai curriculum pervenuti.

### **Tutela degli assistiti**

Qualora **l'utente non fosse soddisfatto** della realizzazione del programma di assistenza a lui rivolto:

- ha la possibilità, attraverso un apposito modulo predisposto dalla cooperativa (scaricabile dal sito) di **presentare le proprie lamentele** alla responsabile del servizio infermieristico e al direttore sanitario della cooperativa che provvederà a verificare la fondatezza della doglianza e a dare risposta per iscritto entro 15 giorni all'utente.

- può decidere di interrompere o **sospendere in qualsiasi momento l'assistenza** o cambiare il soggetto erogatore

L'assistito non deve affrontare nessuna spesa economica per le **cure** che sono **totalmente gratuite**.

Ogni operatore è riconoscibile da cartellino identificativo che deve mostrare a richiesta del paziente/familiare.

### **Consenso Informato**

Il malato e /o la famiglia è informato in modo comprensibile ed esauriente circa le cure e le procedure assistenziali previste del PAI e sottoscrive il consenso informato.

### **Tutela della privacy**

La cooperativa Martinengo assicura che la raccolta e la gestione dei dati personali del paziente

avviene conformemente alla legge 196/03. Le modalità di trattamento dei dati sensibili vengono illustrate al paziente attraverso specifico modulo che il paziente controfirma.

### **Rilevazione della soddisfazione**

Ai pazienti/familiari viene consegnato, alla presa in carico un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio (scaricabile dal sito); lo potrà spedire alla sede della cooperativa o restituire in busta chiusa ad un operatore. Annualmente i questionari ricevuti vengono analizzati e i risultati confluiscono in apposita relazione dove emergeranno anche eventuali segnalazioni di disservizi il cui modulo è a disposizione degli assistiti (scaricabile dal sito).

### **Dimissioni/Trasferimento**

In caso l'utente necessiti di trasferimento ad altro setting assistenziale viene compilata e consegnata alla famiglia la scheda di dimissione nella quale sono presenti: anagrafica, PAI, relazione sanitaria del palliativista.

La cooperativa garantisce un'adeguata informazione e supporto all'assistito e alla famiglia sulle modalità di trasferimento.

- In caso di dimissione dall'unità di offerta viene consegnata alla famiglia/paziente la scheda di dimissione.
- E' possibile accedere alla documentazione socio-sanitaria mediante richiesta di copia del FASAS successivamente alla dimissione del paziente; la copia sarà disponibile gratuitamente entro 15 giorni dalla richiesta.

## Raggiungibilità della struttura



### **Zona d'intervento**

Distretto 4 (Zone 4 e 5)

### **Sede**

via Martinengo 12 (piazzale Corvetto, MM3, linea 77, 84, 93, 95 vedi cartina).

### **Referenti per le attività socio-sanitarie**

Direttore sanitario: dott. Maurizio Amigoni

Coordinatrice del servizio socio-sanitario: Maria Grazia Piantoni

### **Telefono: front-office 02.57303632**

Il numero del front-office è attivo per urgenze e presa in carico 24 ore su 24

email: [adi.curepalliative@cooperativamartinengo.it](mailto:adi.curepalliative@cooperativamartinengo.it)

[www.cooperativamartinengo.it](http://www.cooperativamartinengo.it)