

### **La presa in carico segue le seguenti fasi:**

- Colloquio di presa in carico con i familiari o con il paziente stesso presso la sede della struttura o al domicilio del malato entro 24 ore dalla segnalazione;
- Prima visita domiciliare del care manager entro le 48 ore dal colloquio;
- Redazione del PAI dopo visita con Palliativista, comunque entro le 72 ore dalla prima visita. Copia del voucher e del PAI viene controfirmata dal paziente/care giver e lasciata a domicilio;
- Viene consegnato alla famiglia o al paziente il materiale informativo con le modalità della reperibilità sanitaria nelle 24 ore, i recapiti telefonici e la composizione dell'equipe medico-infermieristica dedicata all'assistenza;
- Gli interventi saranno programmati in base al PAI.

### **Tutela degli assistiti.**

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

- attraverso un apposito modulo predisposto dalla cooperativa (consegnato con carta dei servizi) 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.
- 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**

La cooperativa garantisce che 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; lo potrà spedire alla sede della cooperativa o restituire in busta chiusa ad un operatore entro il secondo mese di assistenza.

All'interno di questo modulo è presente una area per apprezzamenti e suggerimenti di migliorie. Annualmente i questionari ricevuti vengono analizzati e predisposta una relazione.

- modulo per segnalazione dei disservizi

### **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 richiedere gratuitamente copia della cartella infermieristica; la cartella sarà disponibile entro 30 giorni dalla dimissione.

## **Origine della cooperativa**

La cooperativa Martinengo si propone di continuare l'opera delle Suore di Carità dell'Assunzione nate dal carisma di padre Pernet, un assunzionista vissuto a Parigi a metà dell'800.

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. Gli eventi imprevisi 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 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.

## **Nascita della Cooperativa**

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. Lo scopo resta comunque quello di accudire ai bisogni socio-sanitari delle famiglie facendosi carico delle sofferenze dei malati e del fabbisogno dei familiari coinvolti in prima persona nell'assistenza.

Data la peculiarità della sua origine, una delle caratteristiche principali della cooperativa è l'interesse e l'attenzione ai problemi dell'infanzia a sostegno della famiglia in difficoltà.

## **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.

## **Criteri per l'accesso al servizio/prestazioni**

L'unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM) eroga assistenza domiciliare cure palliative a favore di persone affette da patologie caratterizzate da prognosi sfavorevole:

- pazienti affetti da malattia grave in rapida evoluzione sfavorevole di origine non oncologica;
- pazienti oncologici in fase avanzata di malattia.

La cooperativa eroga prestazioni di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, assistenza tutelare, psicologico, sostegno spirituale, fornitura di farmaci, dispositivi medici e ausili previsti dal piano assistenziale individuale (PAI).

La modalità di erogazione ( accessi e personale impiegato) è delineata nel PAI

## **Modalità di attivazione**

La segnalazione e l'accesso al servizio di cure palliative può avvenire:

- con richiesta diretta del paziente e/o familiari telefonando al numero indicato in frontespizio o presentandosi presso la sede della cooperativa
- con richiesta da reparto/ambulatorio ospedaliero
- con dimissione protetta da struttura di ricovero a seguito della valutazione del medico palliativista
- con proposta del MMG

## **L'unità di cure palliative domiciliari garantisce**

Anche attraverso la presa in carico precoce/simultanea garantisce:

- interventi di base e interventi specialistici definiti sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere ai bisogni dei malati e delle loro famiglie;
- una pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore per entrambi i livelli assistenziali;
- che gli interventi sono programmati in base al PAI e sono garantiti 7 giorni su 7 per 10 ore/die da lunedì a venerdì e 6 ore/die sabato e festivi.

L'obiettivo del servizio di cure palliative domiciliari è collaborare alla continuità delle cure e migliorare la qualità di vita del paziente, permettere al paziente di essere assistito al proprio domicilio in collaborazione con tutti i membri della famiglia /care giver.



## Tipologia delle prestazioni eseguite

La cooperativa Martinengo fornisce assistenza ai malati che necessitano di cure Palliative sia a livello base che specialistico ( D.G.R n.5918/2016 – 2569/2014)

L'attività è prevalentemente sanitaria con l'obiettivo di rispondere ai bisogni del malato e della famiglia in accordo con il medico palliativista.

Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI.



### Zona d'intervento

Distretto 4 (Zone 4 e 5)

### Sede

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

### Direttore sanitario

dott. Maurizio Amigoni

### Referente clinico/Palliativista

dr.ssa Banfi Mariagrazia

### Coordinatrice del servizio/ Care manager

M.Grazia Piantoni

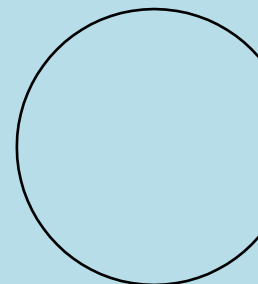
## Orari apertura Front Office

|                     |              |
|---------------------|--------------|
| da lunedì a venerdì | 8.30 – 19.00 |
| sabato              | 9.00 – 13.00 |

Erogazione degli interventi: 7 giorni su 7  
10 ore /die da lunedì a venerdì  
6 ore/die sabato e festivi in  
ragione della risposta al  
bisogno evidenziato nel PAI

**Telefono attivo 24/24: 02 57303632**

Aggiornato il 05 Marzo 2024



Cooperativa Martinengo

# CARTA DEI SERVIZI

UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

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