

**FONDAZIONE TOG - TOGETHER TO GO ONLUS**

*Ambulatorio per l'esercizio di attività Polispecialistica di Neurologia e  
Psichiatria,  
Medicina Fisica e Riabilitazione, Ortopedia e Traumatologia*

**CARTA DEI SERVIZI**

(rev ottobre 2023)

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1  
CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

## **Cos'è la Carta dei Servizi**

E' uno strumento che offre le informazioni essenziali sulle attività offerte dal Centro, fornendone la descrizione, i modi e i tempi di erogazione ed ogni altra indicazione utile a riguardo. Grazie alla Carta dei Servizi è quindi possibile:

- Facilitare l'accesso alla struttura e un utilizzo più mirato e consapevole dei servizi;
- Rendere trasparenti le attività svolte, aumentando la fiducia dell'Utenza nei confronti della struttura;
- Individuare gli obiettivi di miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio e verificarne il raggiungimento.

La Carta dei Servizi si rivolge perciò alle Famiglie, nonché agli Enti ed alle Istituzioni che si occupano, a vario titolo, del progetto di vita del minore. Viene rivista almeno annualmente, al fine di garantire un'attenzione continua alle esigenze dell'Utenza e, come previsto dalla DGR 2569/2014, viene modificata dall'ente erogatore ogni qualvolta intervengano modifiche organizzative o sui servizi offerti.

Diffusione della Carta dei servizi:

- comunicazione presso la segreteria di nuova edizione
- esposizione sul sito internet
- presentata all'utente ad ogni rinnovo del PRI
- inviata tramite l'utente al
  - medico di medicina generale
  - medico specialista ospedaliero
  - eventuali medici di riferimento
  - alle persone che desiderano conoscere l'attività della Fondazione TOG

## **Premessa**

La Fondazione TogetherToGo (TOG) Onlus, con sede a Milano, è stata costituita il 22 novembre 2011.

L'atto costitutivo della Fondazione può essere reperito presso il sito web: [www.fondazionetog.org](http://www.fondazionetog.org)

Il Centro ha richiesto e ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica in data 17 marzo 2014 con protocollo n. 14.12-1110 con iscrizione al Registro della Prefettura di Milano al numero d'ordine 1367 della pagina 5911, volume 7.

## **FINALITÀ DELLA FONDAZIONE**

La Fondazione è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale che opera nel settore dell'assistenza sanitaria perseguendo esclusivamente fini di solidarietà sociale in favore di soggetti in età evolutiva (0-18 anni), colpiti da patologie neurologiche complesse.

In particolare, gli scopi della Fondazione sono i seguenti:

- Promozione, realizzazione, gestione e sviluppo di un Centro di Eccellenza per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione motoria, cognitiva, logopedica, psicomotoria in favore di soggetti in età evolutiva (0-18 anni) colpiti da patologie neurologiche complesse;
- Accompagnamento nei percorsi scolastici e di vita, sostegno alla genitorialità

## **Fondazione TOG**

Via Livigno, 1

CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

- Svolgimento e sviluppo di ricerche scientifiche nel campo della riabilitazione neurologica infantile.

Per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, la Fondazione può svolgere le attività direttamente connesse, ovvero accessorie a quelle istituzionali. Tra queste rientrano le attività di:

- promozione della formazione nel settore della riabilitazione e della terapia delle patologie neurologiche complesse dell'età evolutiva o in settori ritenuti funzionali allo studio, alla terapia e al trattamento riabilitativo di tali patologie;
- realizzazione di pubblicazioni, articoli e contributi a carattere scientifico;
- organizzazione o partecipazione a Convegni, conferenze, seminari e iniziative scientifiche, sociali e culturali, a livello nazionale e internazionale;
- raccolta fondi, privati o pubblici, da destinare alle finalità istituzionali della Fondazione.

## **PRINCIPI**

Il bambino affetto da patologia neurologica richiede un intervento riabilitativo complesso che tenga conto, tra l'altro, della cronicità della patologia interessata, dell'evoluzione del fenotipo e delle specificità individuali del paziente, delle sue esigenze di sviluppo sociale e delle caratteristiche del contesto in cui vive, nonché di accadimenti straordinari che possono verificarsi nel corso del trattamento (e.g. interventi chirurgici). Per essere efficaci, gli interventi riabilitativi devono quindi, essere globali, multidisciplinari, individualizzati e adeguati alle esigenze di ciascun bambino, in termini sia quantitativi che qualitativi.

## **ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E RICERCA**

Gli operatori operano da anni nel campo specifico presentando un background formativo ed esperienziale consolidato ma in continua formazione e aggiornamento, affiancati da operatori più giovani ai quali viene offerto un percorso formativo specifico prima di essere autonomi nel trattamento dei pazienti.

L'attività di formazione svolta dalla Fondazione è rivolta allo staff interno del Centro di Riabilitazione TOG ed è aperta anche a clinici esterni.

La formazione rappresenta per la Fondazione un importante valore aggiunto, in quanto non solo consente un aggiornamento continuo delle competenze dello staff e, di conseguenza, il mantenimento dei più alti standard di qualità, ma permette un costante confronto e la creazione di forti legami con le migliori eccellenze nazionali e internazionali nel campo della cura delle neuropatologie infantili. La formazione degli operatori si declina in confronti periodici in gruppo e nella partecipazione a seminari e convegni. Il campo di interesse dell'attività di ricerca della Fondazione è quello della neuropsichiatria infantile, che ha per sua natura un carattere osservativo e qualitativo.

## **ATTIVITA' RIABILITATIVA**

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1  
CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

TOG organizza per ogni bambino percorsi riabilitativi individuali e personalizzati, a titolo completamente gratuito, che tengano conto delle sue caratteristiche, del contesto in cui vive e delle sue capacità e potenzialità, non solo dei suoi deficit.

Tali percorsi riabilitativi constano delle seguenti attività

### ***psicomotricità***

la terapia psicomotoria è utilizzata con bambini che necessitano di un lavoro di potenziamento sul piano relazionale e sensomotorio. Il corpo e la relazione con il corpo diventano gli strumenti per la crescita del bambino anche verso il mondo esterno e per lo sviluppo più armonioso possibile della sua personalità.

Possibilità di utilizzare con soggetti specifici nuove tecnologie a servizio del percorso di psicomotricità

### ***fisioterapia***

la fisioterapia è una terapia mirata e personalizzata che ha lo scopo di favorire la ricezione degli stimoli dell'ambiente da parte del paziente, oltre che sviluppare posture che lo facilitino nell'apprendimento di gesti e movimenti specifici.

Possibilità di utilizzare con soggetti specifici nuove tecnologie a servizio del percorso di fisioterapia

### ***logopedia***

La logopedia è la rieducazione del linguaggio. Quest'ultimo è garantito dall'organizzazione motoria delle funzioni articolatorie, che ne permettono la produzione, e dalle funzioni corticali superiori, che costituiscono la struttura mentale astratta, dalla quale ha origine il linguaggio inteso come comunicazione umana universalmente condivisa (il language). Esistono inoltre sistemi che permettono l'instaurarsi della comunicazione condivisa anche in assenza di speech e/o linguaggio: sono i sistemi di CAA (comunicazione aumentativa alternativa). La rieducazione delle funzioni articolatorie è connessa con la rieducazione delle strutture alimentari della zona orofacciale, cioè di quei distretti deputati ad un'armoniosa funzionalità legata agli apparati della bocca, della respirazione, della masticazione, della deglutizione.

### ***musicoterapia***

La musica, tramite il linguaggio del corpo, viene utilizzata come strumento per far scaturire nel bambino il potenziale creativo che tutti racchiudono dentro di sé. La musicoterapia è l'uso della musica e/o degli elementi musicali (suono, ritmo, melodia e armonia) in un processo atto a facilitare e favorire la comunicazione, la relazione, l'apprendimento, la motricità, l'espressione di sé. Il bambino che percepisce la musica come elemento stimolante riesce ad esprimersi attraverso il gesto, il suono, riuscendo a relazionarsi con quello che gli sta intorno.

Possibilità di utilizzare con soggetti specifici nuove tecnologie a servizio del percorso di musicoterapia

### ***riabilitazione neurocognitiva***

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1

CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

Esistono diverse tecniche dinamiche di riabilitazione neurocognitiva. In particolare TOG ha sviluppato eccellenti competenze nell'utilizzo del Metodo Feuerstein. "il soggetto in difficoltà può essere aiutato a manifestare il proprio potenziale intellettuale (qualunque esso sia) tramite la mediazione di un altro essere umano". Queste le parole del professor Feuerstein, il cui Metodo vanta una lunghissima esperienza nel trattamento dei bambini affetti da ritardo mentale. L'applicazione del metodo permette di portare questi bambini alla espressione del loro valore intellettuale soggettivo, ossia del loro potenziale cognitivo.

### ***riabilitazione delle competenze comunicative e di funzionalità visiva attraverso eye tracking***

L'utilizzo dello strumento di eye tracking ha diverse finalità. Per alcuni bambini questa metodologia è particolarmente ottimale per l'allenamento, il potenziamento dell'attenzione e il miglioramento della capacità di esplorazione visiva. Per altri bambini lo strumento dell'eye tracking rappresenta la possibilità di adattare alcune proposte di potenziamento cognitivo di base, dando la possibilità all'operatore di decodificare con maggiore chiarezza le risposte e i processi di risoluzione dei compiti in quadri di grande complessità. Un ulteriore ambito di applicazione dell'eye tracking è quello dedicato alla comunicazione per quei bambini in cui il canale visivo rappresenta la principale via di interazione con il mondo.

Accanto al lavoro ambulatoriale con l'eye-tracking, viene dedicato un ampio spazio alla formazione di genitori ed insegnanti affinché possano acquisire competenze di programmazione e gestione dello strumento, favorendo pertanto l'utilizzo dell'eye-tracking in tutti i contesti di vita come strumento di supporto all'apprendimento, alla comunicazione e alla sperimentazione autonoma di attività ludiche.

### ***riabilitazione in piscina***

è prevista la possibilità di integrare il percorso riabilitativo motorio e psicomotorio con una o più sedute in acqua, all'interno del progetto riabilitativo individualizzato.

### ***supporto psicologico e inserimento scolastico***

Accanto ai percorsi riabilitativi, la Fondazione TOG offre un supporto psicologico per i genitori e i caregiver dei bambini presi in carico. L'obiettivo è quello di sostenere le relazioni familiari e sociali, guidare i genitori nella pratica educativa e supportarli nelle scelte di vita. Inoltre al centro TOG viene fornita un'attenzione particolare al percorso scolastico dei bambini: le famiglie sono supportate nella scelta della struttura più adatta, nell'organizzazione dell'inserimento e nella collaborazione con l'istituzione scolastica.

### ***inserimento lavorativo***

Il percorso di inserimento lavorativo dei soggetti in carico alla Fondazione Tog ha inizio con un supporto alle famiglie e ai ragazzi nelle fasi di orientamento scolastico dopo la scuola secondaria di primo grado. Durante gli anni delle scuole superiori i ragazzi e le loro famiglie vengono formati su tutti gli aspetti che favoriscono l'inserimento in un progetto di vita il più autonomo possibile.

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1  
CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

Possibilità di utilizzare con soggetti specifici visori, realtà aumentata e virtuale a servizio dei percorsi riabilitativi

Per la diagnostica e per gli altri aspetti clinici, TOG è in rete con i principali Istituti Neurologici, neonatologici, genetici e pediatrici della Lombardia.

### **Tipologia di Utente cui è rivolto il Servizio:**

Hanno accesso ai percorsi riabilitativi tutti i soggetti (in età evolutiva, da 0 a 18 anni) colpiti da patologie neurologiche complesse. In particolare, bambini affetti da lesioni del Sistema Nervoso Centrale, di origine genetica o sviluppatasi nella vita intrauterina o conseguenti a traumi neonatali.

### **Ambito territoriale e bacino d'utenza:**

L'accesso ai servizi è libero per tutto il territorio nazionale e per tutte le persone residenti in Italia.

## **MODALITA' DI ACCESSO**

La richiesta per valutare la possibile presa in carico per terapia riabilitativa presso il nostro Centro potrà essere effettuata dai genitori stessi o attraverso l'invio da parte del medico di riferimento.

Le richieste per l'accesso possono essere effettuate via mail al seguente indirizzo: [presaincarico@fondazionetog.org](mailto:presaincarico@fondazionetog.org), previa lettura dell'informativa sulla privacy pubblicata sul sito. A completamento della domanda si richiedono i seguenti dati/documenti: dati anagrafici del paziente (nome, cognome, data di nascita del paziente), contatti dei caregiver (telefono e mail), diagnosi, una relazione clinica aggiornata e una relazione riabilitativa aggiornata (ove in corso un percorso riabilitativo in altra sede), nominativo eventuale inviante.

Nel momento in cui risultasse possibile una presa in carico, il personale della Segreteria comunicherà alla famiglia la documentazione necessaria per l'esecuzione della visita specialistica, fisserà la data del colloquio con il neuropsichiatra infantile. Tutta la documentazione clinica di cui i genitori sono in possesso deve essere consegnata al momento della visita. Nel corso del primo incontro non è prevista la presenza del bambino, per permettere una raccolta dettagliata di tutte le informazioni ed accogliere liberamente i genitori con i propri bisogni.

Successivamente alla visita, verrà fissato un secondo appuntamento per conoscere il bambino ed effettuare esame neurologico e programmare eventuali valutazioni specifiche.

Sulla base del quadro clinico, delle informazioni raccolte, della valutazione del bambino, l'Equipe, composta dal Direttore Sanitario, dalla Neuropsichiatra Infantile, dalle Coordinatrici dei terapisti, dalla Psicologa e dalla Responsabile del centro, deciderà se proporre un percorso riabilitativo.

Il Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI), al termine del percorso valutativo, verrà illustrato dal Medico NPI e successivamente condiviso e sottoscritto dai genitori.

## **Fondazione TOG**

Via Livigno, 1  
CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

## **GESTIONE LISTA D'ATTESA:**

Ogni richiesta, corredata dai dati utili, viene registrata dalla Segreteria  
Per l'accesso alla prima visita in previsione dell'inizio delle cure vengono considerati i seguenti criteri:

- data di arrivo della richiesta,
- età del paziente ( la minore età è un criterio d'urgenza),
- necessità riabilitative particolarmente urgenti (gravità),
- assenza di presa in carico in altre sedi,
- disponibilità nel Centro di spazi riabilitativi necessari a garantire una presa in carico globale e completa,
- fascia oraria disponibile e compatibilità con le esigenze del paziente e della sua famiglia.

**Importante:** TOG riceve un elevato numero di richieste di presa in carico, a fronte di un numero limitato di spazi in terapia. Data anche la gratuità del servizio (il cui costo è sostenuto da privati) e la necessità di ottimizzare le risorse, si raccomanda la massima flessibilità e disponibilità. Dopo 3 tentativi di accordo, in assenza di alternative, ci vedremo costretti a riposizionare la domanda in coda alla lista.

Si richiede la presenza in sala d'attesa del genitore e /o accompagnatore durante tutto il periodo dell'erogazione della visita medico specialistica o della terapia in considerazione di eventuali necessità o urgenze. E' importante inoltre presentarsi puntualmente a inizio e termine delle sedute riabilitative e delle visite. queste norme risultano valide anche se l'accompagnatore è una figura delegata dal genitore (altro familiare - nonno/nonna, fratello/sorella)

## **PERCORSO DELLA PRESA IN CARICO**

Nel corso delle prime settimane il bambino verrà sottoposto a valutazioni specifiche da parte dei terapisti del Centro, allo scopo di individuare e definire gli obiettivi del percorso riabilitativo. Nel contempo, si potranno effettuare colloqui con i genitori per la somministrazione di questionari valutativi del comportamento e delle funzioni adattive. Al termine di questa prima fase valutativa verrà compilato dal medico NPI e dagli operatori un Progetto riabilitativo con la definizione degli obiettivi, delle modalità, dei tempi di realizzazione. Nel Progetto verranno anche stabiliti i tempi e le modalità di verifica degli obiettivi prefissati, sia da parte dei singoli operatori che dell'equipe riabilitativa. Il progetto verrà presentato e condiviso con la famiglia in un incontro con tutti gli operatori, così come i risultati delle verifiche in itinere. Alla famiglia sarà richiesta la firma per l'accettazione del progetto proposto.

Durante il percorso riabilitativo sono previsti:

- momenti di osservazione durante il trattamento da parte del neuropsichiatra infantile;

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1  
CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

- momenti di coinvolgimento della famiglia, con la supervisione di medico e/o psicologa;
- colloqui con i genitori per sostenerli ed aiutarli ad individuare e far emergere le potenzialità del bambino;
- incontri con la scuola e gli operatori esterni coinvolti nella gestione del bambino, allo scopo di costruire una rete di collaborazione e la condivisione di obiettivi che permettano di far emergere e consolidare, in ogni ambiente di vita, risorse e capacità dei bambini.

Il neuropsichiatra infantile costruirà e sosterrà relazioni di collaborazione con i medici di riferimento, i colleghi della UONPIA e dell' ASL, i Servizi Sociali; compilerà le relazioni e le documentazioni necessarie; valuterà l'indicazione ad eventuali approfondimenti clinici e diagnostici, inviando eventualmente il bambino presso i principali Istituti neonatologici, neurologici, genetici e pediatrici della Lombardia.

### ***La collaborazione con altri Enti: il lavoro in rete sul territorio***

TOG mantiene stretti e costanti contatti con:

- la scuola
- il Pediatra di libera scelta (PLS)
- le strutture sanitarie ospedaliere ove eventualmente i bambini vengono ricoverati o accompagnati per cure, visite di controllo, terapie o altro
- le Unità Operative di Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza (UONPIA) di zona.
- eventuali altri Enti o associazioni pubbliche o private coinvolti nel progetto di vita del bambino

### ***Colloqui con genitori o accompagnatori nei giorni di sedute riabilitative***

Ogni terapeuta dispone di 60 minuti per ogni bambino (salvo eccezioni per motivi riabilitativi concordate con la famiglia), 45 minuti di prestazione dirette o indirette, e 15 minuti di tempo non strutturato per compilazione diario, comunicazioni, verifiche e indicatori. Nel rispetto dell'utenza non è possibile derogare all'orario concordato di 60 minuti tutto compreso.

La sala d'attesa e l'atrio non sono spazi utilizzabili per i colloqui tra operatore e genitore

Indicazioni:

- nel momento in cui ci fosse la necessità di un colloquio tra terapeuta e genitore, concordato con il medico referente, si deve effettuare preferibilmente nello spazio di terapia del bambino.
- se il genitore avesse importanti comunicazione da presentare urgentemente al terapeuta, lo farà all'inizio della seduta in modo da non sottrarre tempo al bambino successivo
- se il terapeuta ha necessità di comunicare al genitore informazioni importanti sorte durante la seduta e non procrastinabili, terminerà anticipatamente la seduta per la comunicazione. Durante il breve colloquio genitore e terapeuta

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1  
CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

dovranno assicurarsi che il bambino sia in condizioni di sicurezza e non disturbi altre attività in corso.

### ***La richiesta di relazioni sanitarie***

La richiesta di relazioni sanitarie deve avvenire attraverso invio di mail alla segreteria con almeno 15 giorni lavorativi salvo richieste urgenti motivate.

La Segreteria medica rilascia alle famiglie annualmente il certificato di frequenza. Il rilascio di certificati, relazioni e certificazioni amministrative è a titolo gratuito.

### ***Continuità delle cure:***

Le caratteristiche cliniche e neuropsicologiche dei nostri utenti richiedono lo stabilirsi di un rapporto empatico con le figure riabilitative. Pertanto, solo nelle situazioni di prolungata assenza degli operatori, si procederà alla sostituzione degli stessi. Per contro, è richiesta una presenza costante del bambino alle sedute, allo scopo di garantire la continuità terapeutica ed ottimizzare le risorse impiegate.

### ***Gestione delle assenze***

Qualora gravi motivi impedissero di presentarsi a uno o più appuntamenti lo si dovrà immediatamente comunicare alla segreteria. Dopo la terza assenza consecutiva non preventivamente comunicata o non adeguatamente giustificata la Fondazione si ritiene autorizzata a considerare sospeso per rinuncia il paziente; in caso di lunghi periodi di assenza preannunciati e motivati (ed es ricovero ospedaliero) la Fondazione manterrà a disposizione del paziente gli spazi di terapia ma non potrà garantire che ciò avvenga con gli stessi orari. Le assenze che superino il 25% del totale, invalidano il progetto riabilitativo individuale, e pertanto è necessario riformulare un nuovo progetto riabilitativo. Le assenze numerose spesso non giustificate e/o motivate pregiudicano la realizzazione del progetto riabilitativo, in questo caso viene attuata la procedura di sospensione temporanea al fine di chiarire la situazione con i genitori o con i legali rappresentanti. La sospensione viene comunicata per iscritto alla famiglia, e la ripresa delle terapie, che avverrà dopo il colloquio chiarificatore con il medico di riferimento, non sarà vincolata al giorno e orario precedentemente in vigore.

### ***DELEGA***

Qualora un genitore esercitante la patria potestà genitoriale, un tutore, un amministratore di sostegno o una qualsiasi altra figura autorizzata desideri delegare una terza figura dovrà richiedere in segreteria il modulo "delega di accompagnamento/ritiro di minore" e compilarlo in ogni sua parte. Solamente con la presentazione del modello correttamente compilato sarà possibile consegnare il

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1  
CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

paziente alla persona indicata. con la compilazione del modello il firmatario si assume tutte le responsabilità che ne derivano.

Qualora un genitore esercitante la patria potestà genitoriale, un tutore, un amministratore di sostegno o una qualsiasi altra figura autorizzata desideri togliere la delega a una terza figura dovrà scrivere alla segreteria la sospensione della delega.

## **DIMISSIONI:**

Le dimissioni dell'utente avvengono per i seguenti casi:

- Conclusione del percorso riabilitativo: il medico specialista , in accordo con l'equipe, non ravvisa la necessità di continuare l'attività per l'avvenuto raggiungimento degli obiettivi o non ritiene utile il proseguimento (plateau raggiunto, mancanza di compliance, ecc).
- Attivazione di percorsi riabilitativi esterni al Centro non comunicati e non condivisi con l'Equipe riabilitativa di Tog.
- Dimissioni volontarie della famiglia (per trasferimento di domicilio, presa in carico presso altro Ente ecc.)
- Assenze prolungate, tali da compromettere la continuità del processo riabilitativo.
- Altre eventualità, da valutare.

Quando possibile, lo staff prenderà contatti con la rete del territorio per guidare la famiglia e predisporre le misure necessarie al distacco (dimissioni programmate ed accompagnate). Nelle settimane successive al termine della terapia verrà inviata alla famiglia una relazione di dimissione, intestata ai caregiver e al medico di base.

Le cartelle ambulatoriali vengono archiviate e conservate nel rispetto della normativa vigente per 10 anni dall'ultima registrazione.

### ***Modalità di conservazione della documentazione sanitaria***

La documentazione relativa al paziente viene raccolta nel Fascicolo Sanitario, che comprende:

- Cartella medica riportante diagnosi, anamnesi, esame obiettivo e diario clinico. Di norma, si prevedono almeno 2 controlli all'anno.
- Progetto riabilitativo individualizzato (PRI) e programma riabilitativo individualizzato (pri), redatti dal medico specialista, il quale preciserà la tipologia, la frequenza, gli obiettivi e le modalità di verifica degli interventi previsti.
- Copia di documentazione sanitaria riferita a pregressi interventi, ricoveri, esami ecc.
- Schede o relazioni specifiche a cura degli operatori che attuano l'intervento riabilitativo. Di norma si prevedono due compilazioni all'anno.
- Documentazione amministrativa del paziente.

Tutto il materiale è soggetto alla normativa sul trattamento dei dati personali, come da Regolamento Generale Europeo 2016/679

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1  
CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

### ***Modalità di accesso agli atti***

nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 241/1990 e LR 1/2012, l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica. Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta esclusivamente dagli esercenti la patria potestà o tutori (oppure loro delega) del minore o incapace muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega.

La richiesta scritta deve essere inoltrata alla segreteria. Il documento viene rilasciato entro 15 giorni lavorativi direttamente dalla segreteria, brevi manu o via mail.

La richiesta della cartella clinica potrà essere effettuata solo a chiusura della presa in carico (paziente dimesso)

### **TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO AL TRATTAMENTO**

Regolamento Generale Europeo 2016/679

Durante la fase iniziale della presa in carico vengono consegnate ai genitori o a chi ne ha la tutela le informative relative all'utilizzo dei dati personali e al consenso al trattamento. Su richiesta diretta, orale o via mail al Direttore Sanitario, è possibile ricevere informazioni sui diritti che è possibile esercitare ai sensi della normativa di riferimento. Sul sito dell'Autorità Garante (<http://www.garanteprivacy.it>) è disponibile il modulo per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati.

### **STANDARD DI QUALITA'**

I fattori di qualità, individuati per migliorare il servizio offerto, sono suddivisi in tre aree:

- **STRUTTURA:** gli ambienti e la loro pulizia, il comfort e la gradevolezza, la segnaletica interna e la piena accessibilità;
- **INFORMAZIONE e PRIMA ACCOGLIENZA:** semplicità delle procedure, puntualità dell'informazione, efficacia dell'orientamento nel contesto di un clima relazionale adeguato con l'attenzione ai tempi d'attesa della persona;
- **PRESA IN CARICO e PROGETTO DI INTERVENTO:** progettazione, attuazione e verifica del percorso riabilitativo e di integrazione sociale.

Tali fattori vengono monitorati nel tempo ed eventuali criticità daranno luogo a valutazione e conseguente attuazione di misure correttive.

### ***Reclami, segnalazioni, suggerimenti***

Da utilizzarsi in caso di:

- disfunzioni del servizio,
- suggerimenti utili al miglioramento
- segnalazioni di vario tipo

Queste informazioni, insieme ai risultati del monitoraggio della soddisfazione degli utenti e degli operatori, saranno messe a disposizione dell'equipe riabilitativa al fine di concertare le azioni di miglioramento e costituiscono quindi un'importante occasione di crescita. L'analisi dei risultati verrà messa a disposizione degli utenti nei punti di condivisione delle informazioni.

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1  
CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

Come effettuare segnalazione o reclamo: presso la Segreteria sono disponibili i format predisposti: l'utente può ritirare direttamente il modello con la relativa busta, in qualsiasi momento durante l'orario di apertura.

Il modello in uso riporta, oltre ai dati identificativi (facoltativi, ma necessari per poter ricevere una risposta diretta), lo spazio per la segnalazione della problematica o per i suggerimenti.

La busta, riconsegnata chiusa alla segreteria, a fronte del rilascio di una ricevuta, viene consegnata alla Direzione Sanitaria. Presa conoscenza della problematica, il Direttore sanitario convoca le figure interessate e verifica le circostanze, dando risposta entro 7 giorni dell'accettazione del reclamo e dell'avvio della procedura di risoluzione. Concordati gli opportuni provvedimenti finalizzati alla soluzione della criticità, convoca l'utente o comunica telefonicamente l'avvio dell'iter di risoluzione o dell'avvenuta conclusione entro tre mesi. La risposta conclusiva e definitiva verrà formulata al momento dell'avvenuta risoluzione del reclamo indipendentemente dai tempi di risoluzione. Il richiedente ha diritto di richiedere l'aggiornamento della situazione e di ricevere una precisa risposta in merito. Qualora il segnalante non desiderasse essere riconosciuto, potrà comunque procedere ad una segnalazione dettagliata in forma anonima, ma non potrà chiaramente ricevere un feedback diretto sulle soluzioni intraprese.

## **CUSTOMER SATISFACTION**

In base alla DGR 2002\_8504 e alla Delibera del 26/11/99 n. VI/46582 (Linee guida per lo sviluppo del sistema di rilevazione della Customer Satisfaction), viene allegato alla carta dei servizi ed è anche a disposizione in segreteria un Questionario per la verifica della soddisfazione del Cliente. Detto questionario viene autocompilato in forma anonima da uno o da entrambi i genitori, oppure dalla persona che tiene i contatti con il Centro (es. educatore/tutore) e consegnato in busta chiusa in segreteria. L'indagine tiene conto della percezione delle cure ricevute, con particolare attenzione alla qualità del servizio ed all'organizzazione, nonché a relazione, informazione e comunicazione. Questo processo soddisfa non solo le esigenze di conoscenza finalizzata ad interventi migliorativi, ma costituisce anche un importante indicatore di esito che contribuisce al miglioramento continuo della Qualità del Servizio. Gli esiti dell'indagine, una volta raccolti ed elaborati, daranno poi origine, sulla base delle indicazioni ricevute, ad una serie di misure correttive, che verranno rese disponibili per la comunicazione al cittadino presso la Fondazione. Inoltre, secondo quanto descritto nella D.G.R del 6/8/98 n.VI/38133 "Attuazione dell'articolo 12, comma 3 e 4, della l.r. 11.7.1997 n.31. Definizione di requisiti e indicatori per l'accreditamento delle strutture sanitarie" è stata prevista anche una serie di iniziative di comunicazione interna volte a favorire l'ascolto degli operatori.

## **FUMO**

dal 1.02.2016 è in vigore quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 6 del 12 gennaio 2016 che riprende quanto enunciato ai sensi dell'art 4 della legge 584 dell'11/11/75. il suddetto decreto dispone, tra l'altro, che è vietato fumare ..anche nelle pertinenze

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1

CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

esterne dei reparti di pediatria (e delle strutture scolastiche), disponendo pesanti sanzioni economiche per i trasgressori. Pertanto il divieto che da sempre proibisce di fumare in ambienti chiusi, si estende da subito a comprendere le pertinenze esterne del Centro. a tal fine, anzitutto i responsabili del Centro, i preposti e i coordinatori sono invitati a vigilare sul rispetto del richiamato provvedimento a tutela speciale dei minori, per quanto di rispettiva pertinenza.

**COME RAGGIUNGERCI:**  
**Fondazione Together To Go Onlus**  
**Via Livigno 1**  
**Milano**

#### **RECAPITI**

**e-mail: [segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org) ; sito: [www.fondazionetog.org](http://www.fondazionetog.org)**

#### **METROPOLITANA:**

#### **AUTOMOBILE:**

#### **NOTE:**

Nell'edificio è disponibile al pubblico un bistrot gestito da terzi.

In caso di necessità, per chiamate urgenti, è possibile utilizzare il telefono della Segreteria del Centro.

#### **Orari di apertura al pubblico:**

dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17.

Chiusure previste: agosto e festività scolastiche. I periodi di chiusura verranno comunque comunicati a tempo debito, sia mediante affissione di apposito avviso in sala d'attesa, sia attraverso comunicazione diretta da parte della segreteria

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1  
CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)

**Fondazione TOG**

Via Livigno, 1  
CAP 20158 Milano

CF 97608390155

[segreteria@fondazionetog.org](mailto:segreteria@fondazionetog.org)