

FONDAZIONE TOG - TOGETHER TO GO ETS

Ente gestore di unità di offerta sociosanitaria accreditata e a contratto
codice cudes 030422

Struttura Sanitaria Accreditata
Codice struttura 019671

CARTA DEI SERVIZI

(rev gennaio 2026)

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

INDICE

- Carta dei servizi
- La Fondazione
- I nostri valori
- Organico
- Attività di formazione
- Attività ambulatoriale
- Accesso ai servizi
- Gestione lista d'attesa
- Percorso di presa in carico
- Attività in solvenza
- Modalità conservazione documentazione sanitaria
- Modalità accesso documentazione sanitaria
- Accesso civico
- Standard qualità
- Customer satisfaction
- Modulo reclami
- Diritti e doveri degli utenti
- Fumo
- Orari apertura al pubblico
- Contatti

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

Cos'è la Carta dei Servizi

Si tratta di 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 modificata, come previsto dalla DGR 2569/2014, 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 avvio del PRI
- inviata su richiesta a diverse figure referenti dell'utente:
 - medico di medicina generale
 - medico specialista ospedaliero
 - eventuali medici di riferimento

La Fondazione

Fondazione TOG nasce nel 2011 a Milano con l'obiettivo di offrire cure riabilitative gratuite a bambini (0-18 anni) con patologie neurologiche complesse, come Paralisi Cerebrali

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

Infantili e Sindromi Genetiche con ritardo mentale. L'atto costitutivo della Fondazione con data 02/12/2011 può essere reperito presso il sito web: www.fondazionetog.org

Nell'ottobre del 2023 la Fondazione ha dato vita alla nuova sede: il Centro TOG Carlo de Benedetti, uno spazio pensato per raggiungere nuovi e più ampi obiettivi di assistenza e per essere un luogo aperto al territorio.

Il nuovo Centro, situato in via Livigno 1 a Milano, rappresenta oggi un polo di riferimento per la disabilità e le fragilità infantili, dove i giovani pazienti e le loro famiglie possono contare su una presa in carico globale, che comprende la cura e la riabilitazione - attraverso percorsi di fisioterapia, psicomotricità, logopedia, musicoterapia, riabilitazione neurocognitiva - l'accompagnamento educativo nel percorso scolastico e, per i più grandi, la preparazione alla vita professionale e indipendente.

La Fondazione ha 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. E' iscritta nella sezione ordinaria al REA n 2620422 dal 9/04/2021.

Con fascicolo n 8.5/2024/403 l'Ufficio Regionale del RUNTS di Regione Lombardia decreta l'iscrizione della Fondazione Together To Go Ente del Terzo Settore (rep n. 140075) al Registro unico nazionale del terzo settore alla sezione g -Altri enti del terzo settore.

L'accreditamento sanitario in Regione Lombardia è stato ottenuto con iscrizione n. 1209 in data 7 aprile 2014 nel registro degli enti accreditati come "Ente Fondazione Together To Go Onlus, UO Poliambulatorio: Ambulatorio principale con specialità di Psichiatria, Ortopedia e Traumatologia, Medicina Fisica e Riabilitazione, e Neurologia".

In data 10/07/2024 con deliberazione n 583 è stato riconosciuto il possesso dei requisiti autorizzativi e di accreditamento per il nuovo edificio sito in via Livigno 1, Milano, per il trasferimento della struttura già accreditata e non a contratto.

In data 5-02-2024 ha ottenuto l'accreditamento dell'unità di offerta sociosanitaria RIA, CUDES 030422 con sede operativa in via Livigno 1, Milano, per n 11.500 prestazioni

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

ambulatoriali annue.

In data 11-11-2024 è stato stipulato contratto tra ATS della città Metropolitana di Milano e la Fondazione TOG ETS come ente gestore di unità di offerta sociosanitarie accreditate per n. 8470 trattamenti ambulatoriali/anno per l'anno 2025.

FINALITÀ DELLA FONDAZIONE

Fondazione TOG nasce per offrire cure riabilitative gratuite a bambini con gravi patologie neurologiche, nella profonda convinzione che la riabilitazione abbia un ruolo fondamentale nel migliorare la loro vita e quella delle loro famiglie.

E' nella presa in carico personalizzata, multidisciplinare e unitaria che si fonda l'approccio riabilitativo e l'impegno quotidiano di TOG, con l'accompagnamento nei percorsi scolastici e di vita e il sostegno alla genitorialità.

La Fondazione ha come finalità strettamente correlata al percorso di cura lo svolgimento e lo 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.

I NOSTRI VALORI

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

1. Centralità del bambino, dei suoi bisogni e delle sue caratteristiche (età, contesto ambientale, livello motorio-cognitivo-relazionale, diagnosi), tanto nella fase di individuazione del progetto terapeutico, quanto in quella della sua realizzazione;
 2. Presa in carico del paziente globale, multidisciplinare e interdisciplinare;
 3. Individuazione di obiettivi precisi dell'intervento riabilitativo, che deve essere personalizzato in termini di durata e quantità;
 4. Costante verifica del perseguimento degli obiettivi che l'intervento riabilitativo mira a perseguire;
 5. Flessibilità e disponibilità alla modifica dell'intervento riabilitativo in base all'evoluzione della patologia e delle esigenze del paziente;
 6. Eccellenza e alto grado di professionalità in relazione a tutti i vari aspetti dell'intervento riabilitativo;
 7. Condivisione del progetto (obiettivi e modalità di lavoro, approccio al bambino) e continuo confronto all'interno dell'equipe riabilitativa
-
8. Stretta rete di collaborazione con i presidi medico-ospedalieri responsabili della diagnosi, della clinica e della chirurgia del paziente.
 9. Stretta rete di collaborazione con il territorio, i servizi sociali, la scuola, le agenzie educative
 10. Centralità della bellezza, intesa nel senso più ampio del termine, come elemento di cura a servizio della fragilità, in grado di attutire le difficoltà e supportare chi ha il compito clinico di erogare le cure e chi le cure le riceve.

ORGANICO

L'Equipe tecnica è un'equipe altamente professionalizzata.

Il personale specializzato operante è composto dalle seguenti figure:

Direttore Sanitario

Coordinatori dei terapisti

Segreteria medica

Reception e Centralino

Neuropsichiatri infantili

Fisiatra

Fisioterapisti

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

Logopedisti
Psicomotricisti
Neuropsicomotricisti (TNPEE)
Terapisti esperti in Comunicazione Aumentativa Alternativa
Terapisti metodo Feuerstein
Psicologi
Musicoterapisti
Educatori Professionali

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

nei 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.

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

TOG si prende cura dei bambini e dei ragazzi con disabilità neurologiche complesse, con l'obiettivo di:

❖ Accogliere: far sentire a casa coloro che frequentano TOG, consigliare, assistere, accompagnare, anche concentrando tutte le cure e terapie in un unico luogo, nel tentativo di facilitare l'organizzazione e la logistica familiare spesso appesantita dal carico assistenziale;

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

- ❖ Conoscere: non solo il bisogno, ma anche la persona e la famiglia, approfondire e documentarsi;
- ❖ Riabilitare: sviluppare capacità, promuovere energie di auto-aiuto, prevenire o ritardare peggioramenti o regressioni, restituire la funzionalità o ridurre le difficoltà e gli esiti invalidanti, migliorare la qualità di vita dell'individuo e del suo nucleo familiare;
- ❖ Curare: alleviare la sofferenza, di qualsiasi genere essa sia (fisica, psichica, spirituale);
- ❖ Promuovere: individuare le potenzialità, valorizzarle, aiutare ciascuno a coltivare o scoprire la propria identità;
- ❖ Condividere: sostenere e farsi carico della persona e del suo contesto di provenienza, lavorando in rete con gli altri Soggetti coinvolti nella presa in carico (Servizi socio-sanitari, pediatri, scuola).

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.

Rappresenta il cuore del lavoro e della mission di TOG e comprende diverse terapie, che vanno a comporre, in diversa misura, il piano terapeutico di ciascun bambino accolto al Centro TOG.

Fisioterapia

La fisioterapia del bambino con lesioni al sistema nervoso è molto diversa dalla ginnastica comunemente intesa: si tratta infatti di una terapia mirata e personalizzata, che ha lo scopo di favorire la ricezione degli stimoli dell'ambiente da parte del piccolo paziente, oltre che di sviluppare posture che lo facilitino nell'apprendimento di gesti e movimenti specifici. Gli specialisti collaborano con diversi tecnici ortopedici per sviluppare ausili e supporti posturali, per prevenire il rischio di interventi chirurgici o peggioramenti della patologia.

Logopedia e sistemi alternativi di comunicazione

La logopedia supporta la maturazione del linguaggio in tutte le sue componenti: dell'organizzazione motoria, il lavoro si estende al significato della parola in ambito comunicativo, di comprensione e di produzione. Ha inoltre la funzione di stimolare il piccolo paziente a sfruttare il linguaggio andando oltre le proprie disfunzioni fonatorie ed articolatorie. Quando il bambino ha un disturbo espressivo, viene individuata una via alternativa di comunicazione, al fine di sostituire le parole con altri codici, anche mediante

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

l'utilizzo di strumenti informativi aumentativi. che permettano di svolgere le più frequenti attività quotidiane: inviare messaggi, giocare coi compagni ai videogame, svolgere compiti, ecc.

Psicomotricità

Viene impiegata con bambini piu' compromessi sul piano relazionale e senso-motorio, con i quali non si possono adottare gli approcci psicologici classici. Il corpo e la relazione con il corpo diventano gli strumenti per la crescita del bambino rispetto al mondo esterno e per lo sviluppo più armonioso possibile della sua personalità.

Musicoterapia

La musica, tramite il linguaggio del corpo, viene utilizzata come strumento per far scaturire nel bambino il potenziale creativo che ciascuno ha dentro di sé. Usa l'espressione sonoro-musicale come strumento di comunicazione e relazione, aprendo una dimensione espressiva anche in situazioni di grave compromissione motoria e verbale. La musicoterapia, l'uso cioè della musica e o degli elementi musicali (suono, ritmo, melodia e armonia) facilita la comunicazione, la relazione, l'apprendimento, la motricità, e l'espressione di sé. Offre la possibilità di esplorare le emozioni più profonde, favorendo un'integrazione armonica delle abilità cognitive, affettive, sociali e comunicative del paziente. TOG utilizza la musicoterapia integrata, dove bambino e terapeuta sono soggetti in relazione, e vengono esplorate le dimensioni motorie, sensoriali e comunicative del paziente che riesce così a esprimersi attraverso il gesto, il suono, lo sguardo.

Riabilitazione cognitiva con il metodo Feuerstein

"il soggetto in difficoltà può essere aiutato a manifestare il proprio potenziale intellettivo (qualunque esso sia) tramite la mediazione di un altro essere umano". Queste le parole del Professor Reuven Feuerstein, il cui Metodo vanta una lunghissima esperienza nel trattamento dei bambini affetti da ritardo mentale. L'applicazione del Metodo permette di portare questi soggetti all'espressione del loro valore intellettivo soggettivo, ossia del loro potenziale cognitivo.

Supporto psicologico e sostegno alla genitorialità

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

Il Centro TOG offre momenti di supporto e confronto con personale specializzato nel sostegno psicologico ai genitori che si trovano a vivere specifiche fatiche emotive ed educative legate alla gestione di un figlio con disabilità complessa.

Idrokinesiterapia

La piscina rappresenta un grande valore aggiunto del nuovo Centro. La vasca idroterapica (6x9 metri) è completamente accessibile, con acqua calda (33°) ed è dotata di una rete di videocamere aeree e subacquee, che consente il monitoraggio e l'analisi dell'attività da parte dei fisioterapisti. La riabilitazione in acqua permette al bambino di sperimentare il proprio corpo e acquisirne consapevolezza, favorisce lo sviluppo psicomotorio, migliora l'equilibrio e la coordinazione, aumenta il benessere fisico, emotivo e psicologico e facilita l'apprendimento degli schemi motori. L'acqua inoltre favorendo un buon rilassamento, agisce sulla componente muscolare e l'interazione con il terapeuta.

Grazie alla parziale assenza di gravità, anche i bambini e i ragazzi con patologie neurologiche complesse hanno la possibilità di muoversi, giocare e rilassarsi in un ambiente sicuro, abbandonando per un momento carrozzine, deambulatori e tutori.

Potenziamento delle abilità visive e della comunicazione

Eye tracking è un complesso sistema per la rilevazione dei movimenti dell'occhio umano davanti a immagini o testi visualizzati su uno schermo, che consente di identificare dove il paziente sta guardando per comprenderne desideri, intenzioni e reazioni, e permettere di comunicare con bambini che hanno deficit di verbalizzazione. Il sistema consiste in un puntatore oculare che aiuta i bambini che non possono esprimersi ed entrare in relazione con l'altro e a comprendere più profondamente il potenziale cognitivo inespresso.

Le finalità nell'utilizzo dello strumento di eye tracking sono molteplici: dall'allenamento e potenziamento dell'attenzione visiva e miglioramento della capacità di esplorazione visiva, alla possibilità di adattare alcune proposte di potenziamento cognitivo di base, permettendo di riconoscere 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.

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

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.

Nirvana

Un sistema semi-immersivo, applicato alla riabilitazione neuromotoria e neurocognitiva, che prevede giochi ed esercizi - anche personalizzabili - per stimolare il bambino a raggiungere determinati obiettivi. Sfrutta tecnologie interattive abbinate a un dispositivo che consente l'analisi del movimento: a ogni azione del bambino corrispondono feedback audiovisivi fortemente stimolanti e riabilitativi. Il sistema tiene inoltre traccia di ogni attività, consentendo di monitorare l'andamento del percorso terapeutico.

Stanza immersiva Ulisse

La Stanza Ulisse, uno spazio immersivo di 6x4 metri dotato di proiettori a parete e a pavimento, impianto audio ed un sistema di tracciamento del movimento. Le superfici delle pareti laterali e del pavimento sono completamente coinvolgenti, grazie alla possibilità di riprodurre scenari immersivi a 360°. Qui i bambini possono vivere un'esperienza immersiva e interattiva.

Un ambiente in cui rilassarsi e distrarsi dalla "fatica" delle cure quotidiane, ma anche dove far emergere e valorizzare risorse e potenzialità inesprese. Stimoli potenti, amplificati e ridondanti, permettono di sviluppare le funzioni motorie e cognitive latenti, ottenendo risultati inaspettati sia da un punto di vista espressivo, che di ampliamento del repertorio gestuale di pazienti con disabilità motoria e neurologica. La particolarità di questo ambiente risiede nel fatto che le stimolazioni sono prodotte da apparecchi opportunamente scelti dall'operatore in funzione delle caratteristiche dei singoli pazienti, con un approccio personalizzato. Il paziente è protagonista attivo dell'avventura immersiva: un'esperienza che accelera il processo riabilitativo e facilita il raggiungimento di uno stato di rilassamento e di benessere psico-fisico ed emotivo.

Supporto psicologico e inserimento scolastico

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

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. TOG dedica da sempre grande attenzione all'inserimento scolastico dei bambini, certi che l'efficacia dei percorsi riabilitativi sia correlata alla possibilità per l'équipe sanitaria di coordinarsi e condividere percorsi con tutti i soggetti che popolano i contesti di vita dei bambini in carico, anche la scuola.

Ogni anno circa il 95% delle famiglie sono guidate nel processo di scolarizzazione e orientamento dei loro bambini in numerose scuole di ogni ordine e grado, che vengono coinvolte attraverso colloqui con il personale scolastico e l'offerta di un costante servizio di monitoraggio e consulenza per tutti gli insegnanti coinvolti nell'inserimento scolastico di un paziente di TOG. Gli specialisti dell'équipe di TOG partecipano a tutti i GLO (Gruppi di Lavoro Operativi) che coinvolgono genitori, insegnanti per la progettazione, revisione e verifica del Piano Educativo Individualizzato, mirato a definire il percorso educativo e didattico dell'anno scolastico. La Fondazione organizza inoltre corsi di formazione per insegnanti su tematiche strettamente legate allo sviluppo di competenze in bambini con disturbi del neurosviluppo o su particolari metodologie comunicative e didattiche.

La collaborazione con le scuole si traduce anche in un aiuto alle famiglie, che vengono supportate nella scelta della struttura più adatta, nell'organizzazione dell'inserimento e nella collaborazione con l'istituzione scolastica, e di sostegno ai bambini e i ragazzi con difficoltà di apprendimento che trovano in TOG spazi dedicati all'accompagnamento allo studio e al confronto tra pari.

INSERIMENTO LAVORATIVO

Da sempre Fondazione TOG integra la cura e la riabilitazione con aspetti riguardanti la socialità, gli affetti, le capacità e aspirazioni dei suoi pazienti, bambini e ragazzi con patologie neurologiche complesse. Offre infatti accompagnamento scolastico fin dalla scuola dell'infanzia, supporto allo studio e interventi di gruppo di potenziamento cognitivo

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

e delle abilità sociali, per garantire in particolare agli adolescenti uno spazio di confronto e di scambio tra pari al di fuori dell'ambito familiare e scolastico.

Con il progetto TOG lavoro la Fondazione ha voluto dare continuità a queste attività, anche in considerazione dell'esigenza di rispondere alla domanda delle famiglie e dei caregiver sul futuro dei ragazzi e delle ragazze con disabilità che, terminata la fase scolastica, si affacciano alla vita sociale e lavorativa. In particolare TOG lavoro prevede, la creazione di percorsi personalizzati di formazione e orientamento lavorativo rivolti ai giovani pazienti del Centro. Partendo dalla scelta della scuola superiore fino alle prime esperienze nel mondo del lavoro, i ragazzi sono guidati nella scoperta e valorizzazione delle proprie capacità e aspirazioni e dei propri punti di forza.

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

ACCESSO AI SERVIZI

Tipologia di Utenza cui è rivolto il Servizio

Hanno accesso ai percorsi riabilitativi tutti i soggetti (in età evolutiva, da 0 a 18 anni) con patologie neurologiche complesse. In particolare, bambini con 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.

Modalità di accesso

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

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, 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 dell'eventuale inviante.

GESTIONE LISTA D'ATTESA:

Ogni richiesta, corredata dai dati utili, viene registrata dalla Segreteria e inserita in lista d'attesa senza fissare la data della prima visita.

La lista d'attesa è costituita con criteri oggettivi e soggettivi.

Il criterio oggettivo riguarda l'ordine cronologico di presentazione della domanda completa di diagnosi clinica e impegnativa SSR (in caso di accesso al servizio sanitario regionale)

I criteri soggettivi riguardano:

- età del paziente (la minore età è un criterio d'urgenza),
- necessità riabilitative particolarmente urgenti (gravità),
- la singolarità della situazione e la specificità di intervento
- la compatibilità organizzativa: (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).
- assenza di presa in carico in altre sedi,

Sulla base dei criteri oggettivi e soggettivi viene assegnato un punteggio per il collocamento nella lista d'attesa. Va sempre considerato che il punteggio viene aggiornato in base alla variazione delle condizioni del minore e che la lista viene utilizzata nella contemporanea considerazione degli spazi di riabilitazione disponibili per una presa in carico globale e unitaria.

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

Per rimanere inseriti in lista d'attesa, qualora non si venga chiamati per una prima visita, viene richiesto ai caregiver di inviare ogni 6 mesi alla mail presaincarico@fondazionetog.org, rinnovo di richiesta di presa in carico ed eventuale segnalazione di modificazioni significative del quadro clinico.

PERCORSO DELLA PRESA IN CARICO

L'Equipe, composta dal Responsabile Sanitario, dalle Coordinatrici dei terapisti valuta in una riunione bimestrale la lista d'attesa e sulla base del caso e degli spazi di riabilitazione assegna il minore al medico di riferimento.

Qualora gli spazi di trattamento a contratto con il SSR fossero tutti occupati, il minore verrà inserito a discrezione del Responsabile Sanitario sugli spazi disponibili in regime privato gratuito.

A seguito di questa decisione 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 unitamente all'impegnativa non dematerializzata del pediatra curante con scritto "prima visita NPI" e la diagnosi del minore.

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.

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

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

i risultati delle verifiche in itinere. Alla famiglia sarà richiesta la firma per l'accettazione del progetto proposto.

Durante il percorso riabilitativo sono previsti:

- o momenti di osservazione durante il trattamento da parte del medico di riferimento;
- o momenti di coinvolgimento della famiglia, con la supervisione di medico e/o psicologa;
- o colloqui con i genitori per sostenerli ed aiutarli ad individuare e far emergere le potenzialità del bambino;
- o 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 medico 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.

Il lavoro in rete sul territorio:

-in ambito clinico Fondazione TOG collabora con i Servizi sanitari del territorio, il Pediatra di libera Scelta, le Unità di Neonatologia e Pediatria (in particolare Istituto Besta, Ospedale Policlinico, Ospedale Buzzi, Ospedale Niguarda di Milano; Ospedale San Gerardo di Monza, Ospedale Sant'Anna di Como), i pediatri di libera scelta e medici di medicina generale, le Unità di Neuropsichiatria Infantile del territorio (Unità Operative di Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza).

-in ambito sociale, il lavoro di rete coinvolge la Scuola, i Servizi Sociali comunali, le Cooperative e gli Enti del Terzo Settore che erogano servizi educativi e socio-assistenziali a favore dei minori in carico (ad esempio: assistenza educativa domiciliare, centri socio-educativi, centri diurni, servizi di formazione e per le autonomie). Gli interventi di rete sono finalizzati alla condivisione di obiettivi e strategie per promuovere lo sviluppo di percorsi di vita mirati e individualizzati sulle caratteristiche del singolo.

Per i minori è possibile erogare un massimo di 180 sedute ambulatoriali della durata di 45 minuti per singola seduta per ogni tipo di terapia.

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

Accanto ai percorsi erogati in regime SSR gli utenti possono usufruire di altre terapie riabilitative inserite in progetto riabilitativo.

Terapie accreditate dal SSR

Fisioterapia individuale
Psicomotricità individuale
Musicoterapia individuale
Percorso di CAA individuale
Logopedia individuale
Potenziamento cognitivo individuale
Eye-tracking individuale

Terapie erogate in regime privato gratuito

Fisioterapia individuale in acqua
Musicoterapia individuale in acqua
Psicomotricità in acqua
Fisioterapia di gruppo in acqua
Fisioterapia di gruppo
Psicomotricità di gruppo
Musicoterapia in gruppo
Logopedia di gruppo
Potenziamento cognitivo di gruppo

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:

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

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

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)

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.

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

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 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

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

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.

ATTIVITÀ IN SOLVENZA

Per i pazienti che non hanno una presa in carico riabilitativa presso il nostro Centro è possibile accedere ad alcuni servizi in regime di solvenza:

- Il corso di acquaticità genitore-bambino. E' un'esperienza divertente e coinvolgente, finalizzata ad accompagnare bambini e bambine nei primi mesi e anni della loro vita e a favorire la crescita psicomotoria nel rispetto delle fasi evolutive. Inoltre l'acqua accompagna la relazione genitore-bambino in una fase di conoscenza inedita, facendo vivere momenti di contatto ed esperienze di gioco nuove.
- sedute di idrokinesiterapia con operatori di TOG in particolare per bambini e ragazzi in età evolutiva.
- valutazioni nel sospetto DSA
- valutazioni su utilizzo Eye Tracking

Per richiedere questi servizi è necessario scrivere una mail ai seguenti indirizzi:

- valutazione per sospetto DSA (segreteria@fondazionetog.org)
- valutazione utilizzo eye tracking (eye-tracking@fondazionetog.org)

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

- idroterapia (piscina@fondazionetog.org)
- corsi di acquaticità neonatale (piscina@fondazionetog.org).

MODALITÀ DI CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

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

- Anamnesi medica, visite, diario clinico, valutazioni, progetto riabilitativo individualizzato e programma riabilitativo individualizzato, fogli di diario, privacy.
- 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 prevede una relazione al termine del ciclo.
- Documentazione anagrafica e amministrativa del paziente.

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

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 24/2017, L. 241/1990 e LR 1/2012 e SMI, l'assistito ha diritto ad accedere alla propria documentazione sanitaria, mediante richiesta inoltrata al Medico di riferimento e al Direttore Sanitario, con apposita modulistica da presentare presso la Segreteria del Centro in modo diretto o via mail.

L'accesso è subordinato alla verifica del Medico di riferimento e del Direttore Sanitario della sussistenza dell'interesse personale, diretto, concreto e attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente rilevante, tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso. Valutata l'ammissibilità della richiesta, il documento viene rilasciato entro 15 giorni lavorativi direttamente dalla Segreteria brevi manu al richiedente o suo delegato.

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

La richiesta della cartella clinica potrà essere effettuata solo a chiusura della presa in carico (paziente dimesso). Nel caso di paziente minore di età la copia della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria può venire richiesta da uno o ambedue i genitori esercenti la potestà, dietro specifica richiesta e previa autocertificazione del relativo status.

Nel caso di minori in condizioni particolari si procede come segue:

- se i genitori sono separati o divorziati, la documentazione sanitaria può essere richiesta disgiuntamente da entrambi i genitori;
- se il minore, ai sensi della L.184/83, è affidato temporaneamente ad altre persone, a comunità, a servizi sociali territoriali, gli affidatari, oltre i genitori biologici, possono chiedere copia della documentazione sanitaria esibendo il provvedimento di affidamento del minore da parte dell'autorità giudiziaria o del Tribunale per i minorenni ovvero la dichiarazione di affidamento sottoscritta dai genitori, a meno che vi siano limitazioni specifiche da parte del giudice;
- se i genitori sono decaduti dalla potestà (ex art. 330 c.c.), non hanno diritto né ad ottenere copia della cartella né ad essere informati sulle condizioni di salute del figlio;
- se entrambi i genitori sono deceduti o se per altra causa non possono esercitare la potestà, il tutore nominato può richiedere copia della documentazione sanitaria previa esibizione del decreto del giudice tutelare o autocertificazione del relativo status;
- se il minore è adottato o è stato dichiarato adottabile dal Tribunale dei Minori, i genitori biologici non hanno diritto ad ottenere copia della documentazione sanitaria dei figli né ad essere informati circa le condizioni di salute dei medesimi. La documentazione può essere rilasciata solo ai genitori adottanti, previa esibizione del documento che certifica l'adozione o idonea dichiarazione sostitutiva;
- se il minore è in stato di affidamento preadottivo, la documentazione sanitaria può essere richiesta e rilasciata al soggetto affidatario, previa esibizione del provvedimento del giudice tutelare. Nel caso in cui nella documentazione sanitaria richiesta risultasse la paternità o la maternità originaria, questa, a garanzia del segreto d'ufficio, non potrà essere portata a conoscenza di nessuno, salvo autorizzazione espressa dell'autorità giudiziaria.

ACCESSO CIVICO

Tramite l'indirizzo di posta elettronica accessocivico@fondazionetog.org si potranno esercitare l'accesso civico semplice e generalizzato, in riferimento ai servizi accreditati da ATS, segnalando la mancata pubblicazione di atti o documenti sul sito web ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs 33713, o richiedendo documenti o dati ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, utilizzando i moduli predisposti. Nel caso di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta, entro il termine previsto dalla normativa in materia, il richiedente può presentare richiesta di riesame al Responsabile della Trasparenza, all'indirizzo di posta elettronica trasparenza@fondazionetog.org. Sul sito web di Fondazione TOG ETS, all'indirizzo www.fondazionetog.org sono disponibili il Regolamento di Accesso Civico e i moduli di richiesta di accesso civico semplice, di accesso civico generalizzato, di richiesta al Titolare del potere sostitutivo.

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. Il modulo per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati è scaricabile anche dal sito web ufficiale. Sul sito dell'Autorità Garante (<http://www.garanteprivacy.it>) è disponibile il modulo per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

L'attività del Servizio di Riabilitazione si ispira al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina in tutte le sue articolazioni.

Il comportamento degli operatori si deve perciò attenere alla massima osservanza del codice deontologico attraverso l'adesione ai fondamentali principi di rispetto dei diritti universali del bambino.

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

La Fondazione si impegna a garantire i diritti di:

- Rispetto: ogni utente deve essere accolto nel rispetto della dignità umana senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso e cultura, con educazione e cortesia;
- Informazione: ogni familiare deve poter ottenere informazioni corrette e chiare sulle modalità di prestazione dei servizi e su quelle di accesso; Alla conoscenza del funzionamento del servizio e dei ruoli e delle funzioni degli operatori;
- Trasparenza e riservatezza: ogni utente deve poter ricevere tutte le informazioni necessarie rispetto all'andamento delle proprie pratiche e deve avere garantita la riservatezza sui propri dati personali;
- Reclamo: ogni utente ha diritto a porre osservazioni e reclami che devono essere sollecitamente esaminati. Ha diritto inoltre ad ottenere una risposta tempestiva in merito ad essi;
- Valutazione: ogni utente ha diritto ad esprimere la propria valutazione ed il proprio livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati;
- Partecipazione attiva al progetto e al programma riabilitativo;
- Sicurezza della struttura.

L'utente ha il dovere di:

- rispettare orari e tempi concordati;
- comunicare tempestivamente eventuali assenze. Comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate;
- garantire continuità nella presa in carico;
- informare della scelta di avviare percorsi riabilitativi esterni al Centro durante la presa in carico riabilitativa;
- rispettare la struttura, le attrezzature e gli ambienti;
- mantenere un comportamento responsabile e collaborare con gli operatori nello spirito di una reciproca collaborazione;
- rispettare ed avere comprensione degli altri fruitori del servizio.

STANDARD DI QUALITÀ

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

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

- **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.

Come effettuare segnalazione o reclamo:

Presso la Segreteria sono disponibili i format predisposti : l'utenza 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, consegnata 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

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

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

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

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 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 TOG ETS
Via Livigno 1
20158 Milano

RECAPITI

Telefono: 02 36708900

e-mail: segreteria@fondazionetog.org ; sito: www.fondazionetog.org

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.

Fondazione TOG ETS

Unità di Offerta Sociosanitaria RIA accreditata con D.R. n. XII/1839 del 05/02/24

Via Livigno 1, 20158 Milano

CF: 97608390155

fondazionetog.org

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.