

*FONDAZIONE TOG - TOGETHER TO GO ETS*

ente gestore di unità di offerta sociosanitarie accreditate.

cudes

*CARTA DEI SERVIZI*

(rev settembre 2025)

## INDICE

carta dei servizi

chi siamo

sede legale e organigramma

mission

principi

qualità

codice etico

orari apertura al pubblico

organico

formazione del personale

attività e servizi (breve descrizione dell'attività ambulatoriale) colloqui (dosso 15)

trattamenti accreditati dal SSR

accesso ai servizi: modalità

numero dei trattamenti riabilitativi (dosso)

liste d'attesa

assenze

delega di accompagnamento e ritiro del minore

riabilitazione solventi

dimissione

tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria

accesso civico

diritti e doveri degli utenti

urp

customer satisfaction

modulo reclami

contatti

## **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 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 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](http://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 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. 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 accreditamento dell'unità di offerta sociosanitaria RIA, CUDES 030422 con sede operativa in via Livigno 1, Milano, per n 11.500 prestazioni 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

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. Stretta rete di collaborazione con i presidi medico-ospedalieri responsabili della diagnosi, della clinica e della chirurgia del paziente.
8. Stretta rete di collaborazione con il territorio, i servizi sociali, la scuola, le agenzie educative
9. 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.

## 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' 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;
- ❖ 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: dall'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 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 più 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 intellettuale (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 intellettuale soggettivo, ossia del loro potenziale cognitivo.

### Supporto psicologico e sostegno alla genitorialità

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. Grazie alla sua realizzazione, nel 2024 è stato possibile avviare sedute di idrokinesiterapia rivolti ai bambini e ragazzi del Centro TOG. 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.

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

All'interno del nuovo Centro TOG è stata creata 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**

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'equipe 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 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, nato nel 2024 in collaborazione con Intesa Sanpaolo - 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. Il progetto mira dunque a creare un modello innovativo di inclusione sociale e lavorativa, che risponda alle domande delle famiglie e dei caregiver sul futuro dei giovani pazienti che si affacciano alla vita adulta e permetta di continuarli anche oltre il compimento della maggiore età.

In particolare TOG lavoro prevede, in un arco temporale di tre anni, 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 Utente 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 sviluppatesi 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

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,

## 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

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,

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](mailto:presaincarico@fondazionetog.org), rinnovo di richiesta di presa in carico ed eventuale segnalazione di modificazioni significative del quadro clinico.

Accesso alla solvenza

DSA !!!

EYE-tracking [eye-tracking@fondazionetog.org](mailto:eye-tracking@fondazionetog.org)

Idroterapia piscina [idroterapia@fondazionetog.org](mailto:idroterapia@fondazionetog.org)

Acquaticità neonatale piscina [piscina@fondazionetog.org](mailto:acquaticita_neonatale@fondazionetog.org)

patto corresponsabilità

## PERCORSO DELLA PRESA IN CARICO

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

Qualora gli spazi in regime SSR fossero tutti occupati, il minore verrà inserito 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. 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.

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;
- 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.

Il lavoro in rete sul territorio:

-in ambito clinico Fondazione TOG collabora con i Servizi sanitari del territorio, il Pediatra di libera Scelta, in particolare le Unità di Neonatologia e Pediatria delle ASST del territorio (in particolare Policlinico, Buzzi, Niguarda di Milano e San Gerardo di Monza, Sant'Anna di Como), i pediatri e medici di medicina generale, le Unità di Neuropsichiatria Infantile della Città di Milano (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.

#### Terapie erogate in regime di 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:

- 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 comunicazioni 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.

### *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 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.

#### *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 prevede una relazione al termine del ciclo.
- Documentazione 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 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)

#### **ATTIVITA' IN 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 DSA
- valutazioni Eye Tracking

## 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.

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, 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 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 ETS*  
*Via Livigno 1*  
*Milano*

## RECAPITI

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

*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.