



Poliambulatorio AMT Medica Neuro Psichiatria Infantile (NPI)



CARTA DEI SERVIZI

*Versione documento: **LUGLIO 2026***

Indice

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 3
2. ATTIVITA' SANITARIE E SERVIZI	pag. 6
3. ORGANIZZAZIONE	pag. 14
4. TUTELA E PARTECIPAZIONE	pag. 17
5. WHISTELEBLOWING	pag. 18
6. UBICAZIONE E STRADE DI ACCESSO	pag. 18
7. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 19

1 PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio AMT Medica - U.O. Poliambulatorio 1 - Neuropsichiatria Infantile, è una Struttura Sanitaria Accreditata Del. Reg. n. 123 del 13.02.25 che desidera essere un centro diagnostico e terapeutico per l'età evolutiva che si occupa della presa in carico integrata ed individualizzata di bambini e adolescenti con disturbi del neurosviluppo, disabilità complessa, fragilità della sfera emotiva e comportamentale, della regolazione sensorimotoria.

Il poliambulatorio, situato nel centro di Melegnano, nasce per volontà di Associazione Monte Tabor E.T.S., per rispondere alla complessità ed alla multidimensionalità dei bisogni espressi da ogni bambino, ragazzo e famiglia, il Poliambulatorio AMT Medica si avvale di un'équipe multidisciplinare che opera nel rispetto delle caratteristiche individuali per la valutazione e la definizione di un progetto terapeutico integrato e personalizzato. Il poliambulatorio AMTmedica NPI si caratterizza per l'offerta di prestazioni in regime di Libera Professione avvalendosi di professionisti specializzati, di strumenti specifici ed aggiornati alle linee guida vigenti in tema di diagnosi e cura nell'area della neuropsichiatria infantile e di sistemi informatici per la prenotazione e la gestione dei dati.

Il Poliambulatorio AMT Medica NPI intende mantenersi attivamente in rete con i servizi ospedalieri e territoriali esistenti in modo da garantire continuità e coerenza alla presa in carico, e facilitare le famiglie nei percorsi clinici ed assistenziali che la condizione dei figli richiede.

Il Poliambulatorio AMT Medica NPI intende inoltre essere un luogo di scambio e di formazione per gli operatori, in linea con le linee guida vigenti in tema di diagnosi e di cura per i disturbi del neurosviluppo.

Le **aree di intervento**, così come descritte nella Classificazione delle Sindromi e dei Disturbi psichici e comportamentali (ICD 10) e nel manuale Diagnostico e Statistico dei disturbi mentali (DSM V), sono:

- I Disturbi del neurosviluppo:
 - ✗ Disabilità intellettive
 - ✗ Disturbo del linguaggio e della comunicazione
 - ✗ Disturbo dello spettro dell'autismo
 - ✗ Disturbo da deficit dell'attenzione/iperattività
 - ✗ Disturbo specifico dell'apprendimento
 - ✗ Disturbi del movimento della funzione motoria
- Disturbi della sfera affettiva ed emozionale
- Disturbi emozionali e comportamentali con esordio abituale nell'infanzia e nell'adolescenza
 - ✗ Sindromi ansiose
 - ✗ Disturbi da comportamento dirompente, del controllo degli impulsi, della condotta,
 - ✗ Disturbo da tic
 - ✗ Disturbi correlati ad eventi traumatici e stressanti
 - ✗ Disturbi del funzionamento sociale
- Sindromi e disturbo comportamentali associati ad alterazioni delle funzioni fisiologiche e a fattori somatici
 - ✗ Disturbi da alterato comportamento alimentare
 - ✗ Disturbi non organici del sonno
- Patologie del sistema nervoso dell'età evolutiva di pertinenza
- Quadri sindromici

In tema di continuità assistenziale, per sostenere il passaggio dei ragazzi in carico verso esperienze lavorative o educative presenti sul territorio, si prevede un percorso di accompagnamento dal compimento dei 18 anni ai 25 anni. In tale percorso, la figura del neuropsichiatra infantile, in collaborazione con lo psicologo psicoterapeuta, ridefinisce il profilo di funzionamento globale e in collaborazione con la famiglia ed il territorio, favorisce la creazione di una rete di supporto.

1.2 La sua storia

Il poliambulatorio nasce per volontà di Associazione Monte Tabor E.T.S., e prende vita dai principi del suo fondatore. **“Occorre scienza, sapienza e cuore”**. Ha come obiettivo principale quello di sostenere il lavoro di condivisione tra diverse professionalità ~~sanitarie~~. Il lavoro è svolto da un'équipe multidisciplinare dove vengono integrate le diverse professionalità sanitarie (Neuropsichiatri Infantili, Psicologi, Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'età evolutiva, Logopedisti), al fine di orchestrare percorsi di valutazione e di cura evolutivi, personalizzati, e multidisciplinari, con l'integrazione di tutti i contesti di vita del bambino, e con l'attiva partecipazione e coinvolgimento delle famiglie, garantendo così il benessere del bambino, del ragazzo e della famiglia.

1.3 Mission

Il Poliambulatorio AMT Medica NPI si pone come finalità il benessere psicofisico del bambino, del ragazzo e della sua famiglia. In un'**ottica bio-psico-sociale**, si intende sostenere lo sviluppo della persona nel rispetto delle sue caratteristiche individuali e nella valorizzazione delle proprie capacità ed attitudini, e favorire la sensibilizzazione dell'ambiente esterno affinché possa contribuire al processo evolutivo con i facilitatori del caso.

1.4 Vision

Il Poliambulatorio intende perseguire un'alta qualità nell'erogazione dei servizi offerti mediante il supporto alla formazione continua degli Operatori, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali.

Vengono pertanto garantite:

- L'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali
- La qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate
- L'adeguatezza formativa di ogni professionista sanitario per il triennio in corso (verifica Crediti ECM).

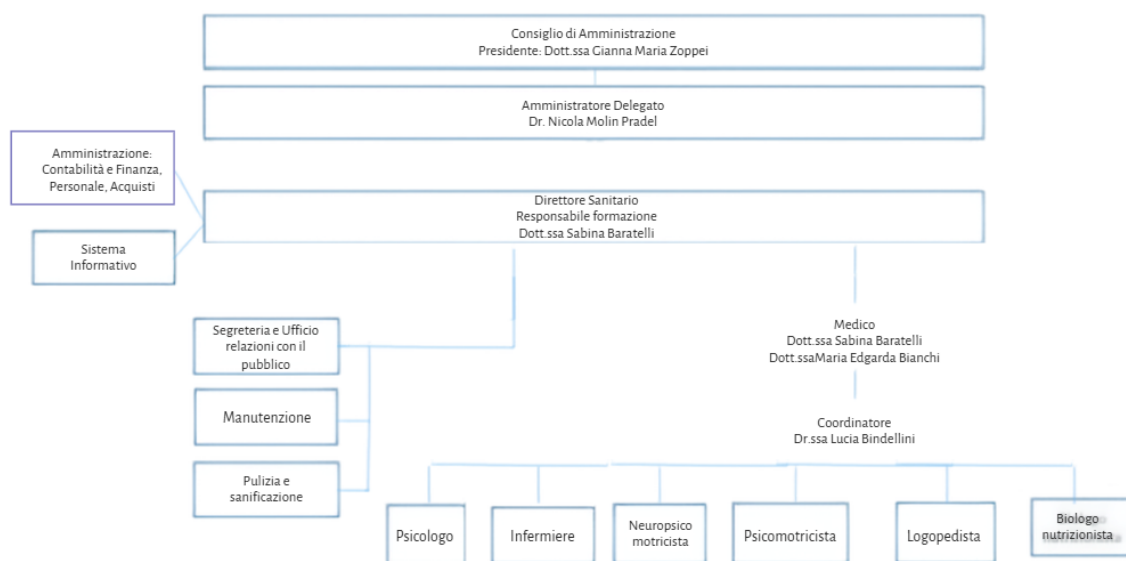
1.5 Obiettivi

Gli obiettivi del “Poliambulatorio AMT Medica NPI” sono:

- rispondere alla crescente richiesta di cura ed assistenza nell'area della Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza, sia in termini di tipologia che di volumi
- potenziare quindi l'offerta sanitaria sul territorio, sostenendo un lavoro di rete con i servizi e le realtà esistenti
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente, attraverso:
 - ✕ la predisposizione, per quanto possibile, di orari di accesso in linea con le necessità della famiglia;
 - ✕ la garanzia di tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - ✕ il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;

- ✗ la possibilità per il paziente, in coerenza con le procedure di presa in carico terapeutica presso il Poliambulatorio AMT medica NPI, di conoscere e scegliere il professionista sanitario a cui affidarsi;
- ✗ un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- ✗ la professionalità e la cortesia da parte di tutti gli addetti;
- ✗ la disponibilità a fornire informazioni;
- ✗ il rispetto della privacy;
- ✗ il raggiungimento ed il mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, il fine di perseguire un miglioramento continuo.

1.6 Organigramma



POLIAMBULATORIO AMT MEDICA - via Roma n.19 Melegnano

1.7 Struttura

Il Poliambulatorio AMT Medica è situato a Melegnano (Mi) in Via Roma, 19. E' ristrutturato nel pieno rispetto delle norme igieniche che prevedono idonea illuminazione e ventilazione, nonché impianti ed apparecchiature sicuri e certificati.

E' presente una linea telefonica per le chiamate esterne. I telefoni in dotazione sono presenti in reception segreteria, nell'ambulatorio medico 2, nella stanza direzione sanitaria.

Si articola in:

- un accesso senza barriere architettoniche, che permette l'entrata nella sala d'attesa;
- una sala d'attesa;
- una reception e segreteria;

- un ambulatorio medico - direzione sanitaria – colloqui con le famiglie;
- un ambulatorio medico;
- un ambulatorio logopedico;
- due stanze per la valutazione ed il trattamento secondo il Modello DIR® con specifiche attività sensoriali e di supporto alla comunicazione;
- un ambulatorio di psicologia;
- due palestre di neuropsicomotricità;
- un bagno accessibile per gli utenti;
- uno spogliatoio ed un bagno per gli operatori.

Smaltimento rifiuti sanitari secondo il D.Lgs 152/2006 ed il DPR 254/2003:

Rifiuti sanitari non pericolosi e rifiuti sanitari pericolosi a rischio non infettivo: sono presenti contenitori in segreteria, in ogni ambulatorio, e in ogni palestra neuropsicomotoria. Nel rispetto delle procedure del Poliambulatorio AMT medica NPI, tali rifiuti vengono differenziati in base alla loro tipologia in specifici contenitori contrassegnati e predisposti in uno spazio dedicato all'esterno del Poliambulatorio.

Rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo:

All'interno del Poliambulatorio AMT medica NPI è previsto un deposito temporaneo per lo stoccaggio dei rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo, in appositi imballaggi per rifiuti taglienti o pungenti, per rifiuti non taglienti e non liquidi, e per rifiuti liquidi.

Materiale Pulito

In ogni ambulatorio e in ogni palestra di neuropsicomotricità è presente un armadio chiuso a chiave per il deposito di materiale monouso confezionato necessario allo svolgimento dell'attività sanitaria (guanti monouso, DPI – mascherine FFP2 – ghiaccio istantaneo) e di materiali attinenti e specifici per l'attività terapeutica (materiale sensoriale e ludico).

Materiale per pulizia

All'esterno del Poliambulatorio è presente un armadio chiuso a chiave per il deposito del materiale per le pulizie.

Percorso operatori, utenti e fornitori

Il percorso del personale prevede la presenza di uno spazio per la segreteria, di uno spogliatoio e di un bagno per gli operatori.

Ogni ambulatorio e palestra è indicata con apposita insegna, così come lo spogliatoio ed il bagno operatori, ed il bagno degli utenti.

E' indicata con apposita insegna la posizione dello zaino delle emergenze e della cassetta di pronto soccorso.

Le vie di fuga sono indicate da apposita segnaletica

Gli utenti possono accedere alla struttura senza barriere architettoniche e sostare in una sala d'aspetto.

E' presente un bagno a loro dedicato.

Per l'accesso di fornitori esterni o manutentori sono individuate opportune tempistiche al fine di evitare interferenza con l'attività sanitaria.

La consegna di materiale e dispositivi avviene, ad orari concordati, previo appuntamento, e in prossimità dell'ingresso del Poliambulatorio.

2 ATTIVITA' SANITARIE E SERVIZI

2.1 Attività Sanitarie erogate

I servizi erogati sono finalizzati alla definizione di percorsi psicodiagnostici e terapeutici coerenti con i bisogni espressi nelle fasi della presa in carico. La costituzione di un'équipe multiprofessionale consente di sostenere la piena personalizzazione dell'intervento. Viene redatto un progetto terapeutico individuale che viene condiviso con la famiglia.

Le **valutazioni multidisciplinari** vengono effettuate attraverso strumenti e procedure in coerenza con le linee guida vigenti.

- ✖ Le Neuropsichiatre del centro sono **abilitate all'uso clinico dell'ADOS 2 (Autism Diagnostic Observation Schedule - Second Edition)**, il gold standard per la diagnosi del Disturbo dello Spettro dell'Autismo.
- ✖ L'équipe è iscritta nell'elenco dei **soggetti autorizzati ad effettuare attività di prima certificazione diagnostica valida ai fini scolastici ATS della Città Metropolitana di Milano n. 42 di posizione**
- ✖ L'équipe è costituita da **operatore formato in CAA** (Master Universitario di primo livello in Comunicazione Aumentativa Alternativa)

Vengono svolte sedute terapeutiche di:

- Neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
- Logopedia
- Supporto alla comunicazione con CAA nell'ambito del progetto multidisciplinare
- Fisioterapia
- Psicoterapia
- Floortime (Le Neuropsichiatre infantili e le terapisti sono certificate nel Modello DIR®Floortime di intervento)
- Training per i disturbi dell'apprendimento
- Terapia sportiva
- Terapia di gruppo

Fanno anche parte della presa in carico:

- Colloqui psicologici con le famiglie
- Parent coaching secondo il modello DIRFloortime
- Incontri di rete con la scuola a supporto del percorso scolastico
- Riunioni in équipe multidisciplinare per la costante definizione degli obiettivi dei progetti terapeutici
- Incontri di accompagnamento e orientamento al lavoro

AMBULATORIO MEDICO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

Il neuropsichiatra infantile si occupa di prevenzione, diagnosi e cura di disturbi e patologie di pertinenza neurologica, neuropsicologica e psichiatrica ad insorgenza nell'infanzia e nell'adolescenza. Una valutazione neuropsichiatrica rappresenta in ogni caso uno spazio in cui i genitori ed i loro figli vengono supportati in una crescita armonica ed integrata nelle varie fasi dello sviluppo.

Presso il Poliambulatorio AMT Medica NPI il neuropsichiatra infantile si occupa dell'accoglienza delle famiglie e di una prima valutazione globale tramite colloqui clinici con i genitori ed osservazioni dirette con i bambini ed i ragazzi.

La valutazione psicodiagnostica, nella scelta degli strumenti testali, nei tempi e nelle strategie, viene definita sulla base delle caratteristiche e dei bisogni del bambino e del ragazzo.

Qualora se ne evidenziasse la necessità, viene condiviso con i genitori un percorso terapeutico corrispondente alle caratteristiche individuali evidenziate.

Valutazione Neuropsichiatria Infantile

Colloquio clinico per raccolta anamnestica, illustrazione delle procedure diagnostiche, terapeutiche o di supporto effettuato con entrambi i genitori. Sulla base dei bisogni espressi verranno utilizzati gli strumenti necessari a delineare al meglio la storia dello sviluppo, il profilo del bambino o del ragazzo, ed il livello di stress genitoriale (interviste semistrutturate, questionari e check list).

- **Età prescolare**
 - ✗ Prima visita neuropsichiatria infantile / Visita Neuropsichiatria infantile di controllo
 - ✗ Osservazione di gioco spontaneo partecipata (con coinvolgimento diretto dei genitori e/o dei caregivers).
 - ✗ Sulla base dei bisogni espressi, potranno poi integrarsi, osservazioni fuori sede, ad esempio nel contesto scolastico e familiare.
 - ✗ Somministrazione di Scale di sviluppo (se necessario ed in coerenza con i bisogni e le caratteristiche individuali del bambino)
- **Età scolare**
 - ✗ Prima visita neuropsichiatria infantile / Visita Neuropsichiatria infantile di controllo
 - ✗ Colloqui clinici ed osservazioni di gioco

AMBULATORIO MEDICO DI NEUROLOGIA

Il Neurologo è un medico che si occupa della diagnosi, della terapia e del follow-up delle diverse **malattie neurologiche**.

L'Ambulatorio Neurologico si integra, dove se ne evidenzia la necessità, in un progetto globale di attenzione diagnostica ed assistenziale. Si mantiene inoltre in attiva collaborazione con i presidi ospedalieri del territorio, al fine di potenziare gli interventi e di aiutare le famiglie negli accessi ambulatoriali e nel coordinamento delle varie prestazioni necessarie al fine diagnostico e terapeutico.

AMBULATORIO MEDICO DI PEDIATRIA

Il pediatra è un medico specializzato nella cura e nella prevenzione delle malattie dei bambini, con un ruolo centrale nel monitorare la crescita e lo sviluppo fisico e mentale dei suoi piccoli pazienti. Le sue mansioni spaziano dalle visite di controllo alla diagnosi e al trattamento di malattie pediatriche, garantendo un'assistenza completa e specializzata per ogni fase della crescita.

I bambini ed i ragazzi fragili o con quadri sindromici, presentano un quadro clinico complesso, in cui alle problematiche dello sviluppo si integrano problematiche pediatriche.

L'Ambulatorio pediatrico si integra, dove se ne evidenzia la necessità, in un progetto globale di attenzione diagnostica ed assistenziale. Si mantiene inoltre in attiva collaborazione con i presidi ospedalieri del territorio, al fine di potenziare gli interventi e di aiutare le famiglie negli accessi ambulatoriali e nel coordinamento delle varie prestazioni necessarie al fine diagnostico e terapeutico.

PSICODIAGNOSTICA E PSICOTERAPIA

Presso il Poliambulatorio di Neuropsichiatria Infantile di AMT Medica, vengono offerti percorsi di psicodiagnosi, di supporto psicologico e di psicoterapia individuale, e sono inoltre possibili percorsi di supporto alla genitorialità.

Valutazione psicodiagnostica e psicoterapia

- **Fase adolescenziale e pre adolescenziale**

La **valutazione psicodiagnostica** prevede colloqui clinici sia con i genitori che con il ragazzo, somministrazione di test proiettivi e della personalità pianificati sulla base dei bisogni emersi. Al termine della valutazione viene effettuata una restituzione condivisa

La **terapia**, individuale o di gruppo, avviene sempre in un'ottica evolutiva e parte dal profilo individuale del paziente. Il percorso viene condiviso con le figure professionali dello studio e garantisce una flessibilità coerente ai cambiamenti che emergono nel tempo.

- **Fase pre scolare e scolare**

I bambini che attraversano momenti difficili nella loro crescita possono beneficiare di una relazione terapeutica dove esprimere, attraverso la metafora del gioco e del disegno, i conflitti, le paure e ogni genere di fatica che stanno affrontando.

Il punto di partenza è una condivisione e un aiuto al genitore nella comprensione delle caratteristiche del proprio bambino.

La **valutazione**, effettuata tramite colloqui clinici, osservazioni di gioco con possibile videoregistrazione (in sede, nel contesto scolastico e/o familiare), somministrazione di test proiettivi e della personalità, viene costruita e condivisa con i genitori, sulla base delle caratteristiche del bambino e dei suoi bisogni.

La **terapia**, individuale o di gruppo, avviene in coordinamento con l'équipe del Poliambulatorio e in collaborazione con tutti i contesti di vita del bambino (scuola, rete sociale).

Il coinvolgimento dei genitori è cruciale al fine di supportarli nella comprensione delle caratteristiche individuali del proprio figlio e dei bisogni sottostanti determinati comportamenti.

TERAPIA DI NEURO E PSICOMOTRICITA' DELL'ETA' EVOLUTIVA

Il TNPEE è una figura professionale che svolge, in collaborazione con l'équipe multiprofessionale di neuropsichiatria infantile e con le altre discipline dell'area pediatrica, attività terapeutica e di prevenzione nelle disabilità dell'età evolutiva.

Valutazione Neuro e Psicomotoria

La valutazione neuro e psicomotoria è volta a delineare le competenze sensorimotorie, osservando le abilità adattive e relazionali, comunicative e neuropsicologiche del bambino e del ragazzo.

Viene integrata nella valutazione multiprofessionale per la stesura di un profilo globale.

Si basa su osservazioni di gioco spontaneo, osservazioni semi strutturate ed osservazioni strutturate tramite l'utilizzo di strumenti testali specifici.

Intervento Neuro e Psicomotorio

Il TNPEE, nell'ambito dell'équipe multiprofessionale del Poliambulatorio AMT Medica NPI, pianifica un programma di intervento basato sul profilo unico del bambino con diretto coinvolgimento dei genitori e dei caregivers nel trattamento.

La psicomotricità considera il bambino nella sua globalità, integrando competenze motorie, funzioni cognitive ed emotive.

La terapia neuro e psicomotoria è pertanto un intervento, individuale o di gruppo, volto alla globalità del bambino che gli permette di esprimere se stesso e i suoi bisogni attraverso il movimento così, sperimentando il proprio corpo, struttura la sua identità e consolida la sua autonomia.

Il gioco, è lo strumento privilegiato per eccellenza, la chiave per osservare, conoscere, accompagnare e sostenere lo sviluppo del bambino.

TERAPIA DI LOGOPEDIA

Il Logopedista si occupa dello studio, della prevenzione, della valutazione e della terapia delle patologie e dei disturbi della comunicazione, del linguaggio, degli apprendimenti, delle funzioni orali, della deglutizione e disturbi della voce in età evolutiva, adulta e geriatrica.

Nell'ambito dell'équipe multiprofessionale del Poliambulatorio AMTmedica, anche il logopedista pianifica un programma di intervento basato sul profilo unico del bambino con diretto coinvolgimento dei genitori e dei caregivers nel trattamento.

Valutazione logopedica

La Valutazione logopedica in età evolutiva mira all'individuazione delle capacità comunicative verbali e non verbali del bambino. Vengono indagate la capacità di comprendere parole e frasi e di organizzare il linguaggio espressivo mediante l'uso di intenzioni, gesti, parole e frasi.

La valutazione del linguaggio avviene sempre in contesti ludici, in taluni casi prevede la somministrazione di test standardizzati finalizzati alla rilevazione delle difficoltà di linguaggio e/o negli apprendimenti.

Intervento logopedico

La terapia logopedica, individuale o di gruppo, è finalizzata a migliorare le possibilità comunicative del bambino. Il logopedista fornisce al bambino ed ai genitori gli strumenti necessari per promuovere le aperture comunicative e l'organizzazione del linguaggio espressivo e per sostenere la comprensione di parole e frasi.

Nei casi di disturbo specifico dell'apprendimento verrà avviato nell'ambito dell'équipe multiprofessionale un percorso mirato.

TERAPIA FISIOTERAPICA

Nell'ambito delle aree di intervento sopra citate (Disturbi del neurosviluppo, Patologie del sistema nervoso dell'età evolutiva di pertinenza, Quadri sindromici), si possono evidenziare fragilità nell'area del movimento e dell'organizzazione posturale che richiedono una valutazione ed un intervento specifico.

Un adeguato trattamento in supporto all'organizzazione della postura e del movimento, la valutazione di eventuali ausili specifici e personalizzati sulla base dei bisogni di ogni bambino e ragazzo, la creazione ed il mantenimento di una rete con i Servizi territoriali esistenti, è di fondamentale importanza, nell'ambito di un progetto multidisciplinare, nel supportare le autonomie personali e sociali e nel migliorare la qualità della vita.

AMBULATORIO DI COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA

La Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) è un'area della pratica clinica che si rivolge a persone con difficoltà comunicative. In età evolutiva diversi quadri clinici come i disturbi dello spettro autistico, i disturbi globali dello sviluppo e i disturbi di linguaggio, possono presentare difficoltà di comunicazione di varia entità.

L'operatore perfezionato in CAA lavora in coordinamento con l'équipe multidisciplinare, analizza le competenze ed i bisogni comunicativi di ogni bambino e ragazzo, e definisce un piano personalizzato che possa promuovere la comunicazione in ogni sua forma, valorizzando le modalità naturali già presenti.

Individua gli strumenti comunicativi alternativi del caso e secondo un approccio multidisciplinare ne sostiene l'introduzione in tutti i contesti di vita del bambino e del ragazzo.

Valutazione CAA

Il percorso prevede una prima fase di valutazione del profilo funzionale del bambino, in particolare delle sue competenze, modalità e bisogni comunicativi, e la successiva definizione personalizzata degli strumenti alternativi di comunicazione, all'interno di una cornice volta a promuovere primariamente il coinvolgimento relazionale e l'iniziativa comunicativa spontanea, a supporto del processo di autodeterminazione del bambino.

Intervento terapeutico

Si tratta di un intervento dinamico, condiviso ed integrato. Prevede infatti la rimodulazione e la ridefinizione degli strumenti comunicativi nel tempo, sulla base dell'evoluzione delle competenze e dei bisogni comunicativi del bambino, della sua famiglia e degli ambienti di vita. In linea con il modo di intendere il lavoro terapeutico della nostra équipe, l'intervento di CAA non può prescindere da un attivo coinvolgimento della famiglia alla definizione del progetto stesso e dalla condivisione e confronto con la scuola e gli ambienti di vita del bambino. E' inoltre inteso come un intervento integrato all'interno del progetto multidisciplinare di presa in carico del bambino e della sua famiglia.

CERTIFICAZIONE DSA E TRAINING PER I DISTURBI DELL'APPRENDIMENTO

L'équipe del Poliambulatorio di Neuropsichiatria Infantile AMT Medica, è iscritta nell'elenco dei soggetti autorizzati ad effettuare attività di prima certificazione diagnostica valida ai fini scolastici ATS della Città Metropolitana di Milano n. 42 di posizione. E' dunque autorizzata alla prima certificazione per i Disturbi Specifici dell'Apprendimento (dislessia, disortografia, discalculia, disgrafia).

L'équipe DSA è costituita da tre figure professionali, neuropsichiatra infantile, psicologa e logopedista, che nel rispetto delle Raccomandazioni per la pratica clinica dei DSA e dei risultati della Consensus Conference dell'Istituto superiore di Sanità, lavorano in modo coordinato e seguono un preciso protocollo diagnostico.

L'équipe DSA lavora in modo coordinato con l'intera équipe del Poliambulatorio e, dove necessario e in accordo con la famiglia, può integrare la valutazione con approfondimenti specifici (neuro e psicomotori, logopedici o psicodiagnostici), garantendo una presa in carico globale e multiprofessionale.

VALUTAZIONE DSA - PROTOCOLLO DIAGNOSTICO

- Colloquio clinico per raccolta anamnestica, illustrazione delle procedure diagnostiche, terapeutiche o di supporto effettuato con entrambi i genitori
- Visita Neuropsichiatrica infantile e somministrazione test intellettivo
- Valutazione neuropsicologica
- Valutazione logopedica (se necessaria)
- Condivisione in équipe delle valutazioni effettuate (attività indiretta)
- Stesura della relazione
- Colloquio clinico di restituzione con la famiglia ed il minore

PROGETTO TERAPEUTICO

- ✖ Sulla base dei bisogni emersi nell'ambito della valutazione è possibile pianificare un percorso di supporto alle funzioni neuropsicologiche fragili e di sostegno allo studio e agli apprendimenti, individuale o di gruppo
- ✖ Su richiesta della famiglia è possibile definire momenti di confronto con la scuola

TERAPIA DI PSICOMOTRICITA'

La psicomotricità è una disciplina che si occupa in ambito educativo, preventivo, sociale, di supportare e favorire, attraverso l'utilizzo privilegiato del canale corporeo non verbale, un corretto sviluppo psicomotorio. Alla base dell'intervento vi è l'unità della persona, riconoscendo e favorendo l'interazione e la piena integrazione tra l'area motoria, cognitiva e affettiva. Lo psicomotricista attiva e favorisce la progressiva conoscenza di sé, attraverso la motricità e le capacità simboliche della persona.

Nell'équipe del Poliambulatorio AMT Medica NPI, lo psicomotricista lavora alla presenza del Neuropsichiatra Infantile, del TNPEE, del logopedista e dello psicologo, in attività individuali o in piccolo gruppo, in sede e fuori sede, dove partecipa all'osservazione, alla valutazione e alla definizione del bilancio psicomotorio, e dove promuove percorsi integrati finalizzati al supporto dello sviluppo e delle autonomie personali e sociali.

INTERVENTO DIR FLOORTIME

Il metodo DIRFloortime® formulato da Stanley Greenspan e Serena Wieder, è un modello evolutivo comprensivo individuale per la valutazione ed il trattamento di bambini con disturbo dello spettro autistico o con altri disturbi del neurosviluppo.

E' inserito nelle Raccomandazioni della linea guida sulla diagnosi e sul trattamento dei disturbi dello spettro autistico in bambini e adolescenti dell'Istituto Superiore di Sanità dell'ottobre 2023 nell'ambito degli "Interventi evolutivi comprensivi individuali".

L'intervento parte da un'analisi del profilo individuale del bambino che comprende le capacità funzionali-emozionali (D, le pietre miliari nell'organizzazione del sé), le differenze individuali (I, il modo attraverso il quale il bambino processa, integra, e risponde alle diverse stimolazioni ambientali), ed i pattern di relazione con i caregivers (R).

I genitori vengono attivamente coinvolti nel percorso terapeutico, dall'osservazione, alla condivisione degli obiettivi di lavoro, all'integrazione nel quotidiano dei principi del Floortime. Questo rende il lavoro precoce ed intensivo.

La costituzione dell'équipe multidisciplinare è di fondamentale importanza al fine di un'analisi puntuale del funzionamento del bambino a tutti i livelli di sviluppo e di un lavoro che integri le competenze professionali. Presso il Poliambulatorio AMTmedica, l'équipe è costituita da: Neuropsichiatra Infantile, TNPEE, Logopedista, Psicologo, Psicomotricista.

Il lavoro condiviso con la scuola, insegnanti ed educatori, è una parte integrante del progetto terapeutico.

L'intervento prevede:

- ✖ Un colloquio iniziale per la raccolta anamnestica e l'illustrazione delle procedure diagnostiche e terapeutiche;

- ✕ una prima visita Neuropsichiatrica infantile e videoregistrazione (su specifica autorizzazione dei genitori), per l'inquadramento diagnostico;
- ✕ osservazioni di gioco e comportamentali del bambino, partecipate dai genitori, in sede e fuori sede;
- ✕ osservazioni per la valutazione delle risorse individuali nell'ambito dell'autonomia personale e delle abilità sociali.

Sulla base dei bisogni evidenziati si concordano con la famiglia ulteriori approfondimenti tramite:

- ✕ somministrazione di test di sviluppo;
- ✕ valutazione dello sviluppo psicomotorio;
- ✕ valutazione della comunicazione e linguaggio.

Sulla base di quanto emerso dalla valutazione si concorda con la famiglia un piano di intervento che può includere:

- ✕ Sedute individuali o di gruppo di terapia dello sviluppo psicomotorio, del linguaggio, delle funzioni neuropsicologiche.
- ✕ Attività individuali o di gruppo nell'ambito dell'autonomia personale, del gioco, delle attività scolastiche, occupazionali o lavorative, in sede o fuori sede.
- ✕ Intervento individuale o di gruppo di risocializzazione, animazione, ricreazione per l'integrazione.
- ✕ Training individuale o di gruppo, in sede o fuori sede, rivolto ai genitori
- ✕ Psicoterapia familiare
- ✕ Incontri con la scuola

EDUCAZIONE ALLA NUTRIZIONE

Sempre in considerazione della multidimensionalità dei bisogni espressi nei bambini e ragazzi fragili o con quadri sindromici, nell'équipe multiprofessionale dell'ambulatorio AMTmedica è prevista la presenza del biologo nutrizionista.

L'ambulatorio fornisce ai piccoli pazienti ed alle famiglie servizi di consulenza dietetico-nutrizionale e counselling nutrizionale, e si pone in rete con i Servizi specialistici territoriali in modo da finalizzare al meglio l'intervento. L'affiancamento allo specialista in nutrizione trova la sua funzionalità, in un contesto multidisciplinare, nella gestione della selettività alimentare, dei disturbi del comportamento alimentare, dei disturbi metabolici in quadri sindromici e non.

2.2 Obiettivi specifici definiti di anno in anno

Annualmente viene definito un piano di valutazione, verifica e miglioramento della qualità, favorendo il coinvolgimento di tutto il personale, ed adottando le metodologie attualmente in uso nei servizi di Associazione Monte Tabor ETS. Tale attività di verifica e miglioramento deve essere utilizzata anche per lo studio dell'appropriatezza nella gestione delle risorse.

La definizione degli obiettivi specifici e la verifica del raggiungimento della soglia stabilita dai rispettivi indicatori, rappresenta la modalità adottata dal Poliambulatorio AMT Medica per apportare miglioramenti alla qualità organizzativa, potendo quantificare il raggiungimento dei singoli obiettivi. La

valutazione e la verifica di qualità del lavoro svolto durante l'anno corrente, discutendo i principali indicatori qualitativi quali la soddisfazione dell'utenza, del personale, del volume di lavoro e degli eventuali cambiamenti da effettuare al fine di migliorare gli standard qualitativi del Poliambulatorio, rappresentano i punti discussi annualmente dall'intera équipe, che vengono formalizzati in apposito report.

2.3 Standard e indicatori di Qualità

Identificabilità degli operatori

- Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza per informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura
- Il personale addetto al servizio accoglienza è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Poliambulatorio offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
- Rispettare la dignità e la privacy del paziente
- I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio in cloud e cartaceo e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.
- Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.

Garantire professionalità

Il Poliambulatorio si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla Legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. L'équipe viene sostenuta nella partecipazione a corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Poliambulatorio si impegna a recepire gli aggiornamenti delle Linee Guida e dei Protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate

Il Poliambulatorio effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.

Recepire le esigenze del paziente

Il Poliambulatorio è dotato di modalità di segnalazione "Reclami, suggerimenti ed elogi" (Allegato3) a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva. È fornito, inoltre, un questionario di customer satisfaction per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo

Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato (annualmente). Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

3 ORGANIZZAZIONE

3.1 Orari di apertura e standard tempi d'attesa

Il Poliambulatorio AMT Medica effettua il seguente orario:

- SEGRETERIA/RECEPTION

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00.

- AMBULATORI

dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 19,00

- CONSEGNA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 18,00.

Il Poliambulatorio è contattabile telefonicamente al numero: 02.50021904, via mail infonpi@amtmedica.it oppure tramite il Format di contatto presente sul sito internet www.amtmedicanpi.it

La comunicazione con gli utenti e la tenuta dei fascicoli personali sono impostate nel rispetto della Legge 675 sul diritto alla privacy e successive integrazioni.

STANDARD TEMPI D'ATTESA

TIPOLOGIA ACCESSO	PRESTAZIONI URGENTI	PRESTAZIONI NON URGENTI
PRIMO COLLOQUIO <i>per valutazione dei bisogni ed inserimento in lista d'attesa</i> (Famiglia e Paziente)	0-30 GIORNI(*)	0-90 GIORNI (**)
VISITA NEUROPSICHIATRICA <i>successiva al primo colloquio</i> (Famiglia e Paziente)	0-7 GIORNI(*)	0-7 GIORNI (**)
PERCORSO DIAGNOSTICO/TERAPEUTICO <i>successivo alla Visita Neuropsichiatrica</i> (Paziente)	0-7 GIORNI(*)	0-7 GIORNI (**)

(*) Tempi variabili in funzione della branca specialistica richiesta (compatibilmente le risorse interne), per i quali non è possibile indicare un valore di attesa omogeneo.

(**) Tempi variabili in funzione alla gestione della lista d'attesa, per la quale non è possibile indicare un valore di attesa omogeneo.

GESTIONE LISTA D'ATTESA

Nel seguito vengono descritti i criteri di formazione e le modalità di gestione della lista di attesa presso il Poliambulatorio AMT Medica.

Per consentire all'utente una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi erogati è possibile effettuare il primo accesso telefonicamente, via mail o direttamente in struttura previo appuntamento con l'Ufficio amministrativo, nel quale viene presentata la struttura e i suoi servizi e vengono date tutte le delucidazioni necessarie richieste.

In questa occasione potrà essere compilata la richiesta di inserimento in lista d'attesa, dove verranno rilasciati i dati anagrafici del paziente e il motivo della richiesta.

La lista di attesa è gestita dalla Direzione Sanitaria e dalla Coordinatrice con criteri di trasparenza oggettivi e soggettivi. Il primo criterio oggettivo è l'ordine cronologico di presentazione della domanda da parte del genitore, tutore o legale rappresentante. A completamento del primo criterio si individuano i seguenti criteri oggettivi a ciascuno dei quali viene assegnato un punteggio per definire la priorità di accesso alla struttura:

- Età correlata a 7 macroaree suddivise per patologie ed età (Punteggio definito nel documento allegato 6)
- Segnalazione di criticità o urgenza da parte dei servizi invianti (Punteggio definito nel documento allegato 6)
- Cronologia espressa in giorni (Punteggio definito nel documento allegato 6)
- Familiarità del nucleo di appartenenza se il poliambulatorio ha già in carico un fratello/sorella (Punteggio definito nel documento allegato 6)

Le persone in lista d'attesa vengono chiamate dal personale dell'ufficio amministrativo con almeno una settimana di anticipo.

Nel caso in cui la famiglia rifiuti il primo appuntamento con la Direzione sanitaria, il potenziale utente rimane in lista di attesa, ma gli viene assegnata la penalità che fa slittare il nominativo all'ultimo posto. Dopo il terzo diniego, la domanda verrà annullata.

3.2 Modalità di erogazione delle prestazioni

La Struttura, al fine di garantire la continuità di accesso ai servizi, cerca di limitare, per quanto possibile, i giorni di chiusura al pubblico e di programmarli per l'intero anno, affinché l'utenza ne sia informata con largo anticipo. Le prenotazioni alle varie prestazioni sono effettuabili personalmente, tramite telefono e tramite mail.

▪ **Le visite specialistiche, terapie fisiche, sedute e attività polifunzionali** presso il poliambulatorio sono scadenze in funzione della tipologia, della disponibilità dell'équipe professionale; i tempi e le modalità di esecuzione vengono comunicati in fase di prenotazione/accettazione.

Il Poliambulatorio eroga le prestazioni su appuntamento. Le richieste possono essere effettuate telefonicamente e tramite mail o di persona rivolgendosi direttamente all'accettazione nell'orario di apertura.

Prima di eseguire le prestazioni vengono acquisiti i seguenti dati personali dell'utente:

1. Cognome e nome
2. Data di nascita
3. Domicilio
4. Recapito telefonico
5. Codice fiscale
6. Tessera Sanitaria

Il personale invita, quindi, l'utente a prendere visione dell'informativa al "consenso informato" alla valutazione clinica e all'intervento terapeutico, e rimane a disposizione per eventuali ulteriori informazioni e/o chiarimenti.

Provvede, inoltre, in relazione alla tipologia della prestazione concordata, a comunicare l'importo complessivo e le relative modalità di pagamento. Questo avviene attraverso pagamenti elettronici, in fase di accettazione amministrativa, direttamente al personale di segreteria.

Le tariffe delle prestazioni sono indicate sul listino disponibile presso l'accettazione.

Il pagamento delle prestazioni secondo la vigente normativa regionale (valida sia per le strutture pubbliche, sia per le strutture private), deve essere effettuato presso l'accettazione reception prima dell'erogazione delle prestazioni.

L'utente, al termine della prestazione può richiedere la dichiarazione attestante l'effettuazione delle prestazioni per il datore di lavoro, fini assicurativi ecc.

3.3 Documentazione sanitaria (Fascicolo Sanitario) e relativo rilascio

I dati personali dell'utente (Nome e Cognome, Sesso, Data e Luogo di Nascita, Tipologia e numero di documento di riconoscimento, Codice fiscale, Città ed Indirizzo di residenza), il consenso informato alla visita specialistica e al trattamento, vengono raccolti su specifici moduli compilati dall'utente stesso se maggiorenne, dai genitori o da chi esercita la patria potestà in caso di minori. Questi moduli vengono poi archiviati e conservati nel rispetto della normativa vigente all'interno dei Fascicoli sanitari.

I Fascicoli Sanitari sono costituiti da:

- Cartella ambulatoriale,
- diario delle prestazioni,
- valutazioni testali NPI,
- progetto terapeutico, referto, relazione clinica relativa alla valutazione effettuata se non avviene la presa in carico,
- valutazioni testali neuro e psicomotorie, logopediche, neuropsicologiche e psicologiche, occupazionali,
- diario terapie
- documentazione clinica esterna rilasciata dal paziente
- moduli di Privacy e Consenso informato.

I Fascicoli Sanitari, contrassegnati da una sigla che identifica in maniera univoca ed anonima i singoli pazienti (iniziale del nome – iniziale del cognome – anno di nascita), vengono archiviati in forma cartacea in un apposito armadio chiuso a chiave ubicato all'interno della stanza della Direzione Sanitaria.

La documentazione sanitaria viene inoltre archiviata in formato digitale nello spazio in cloud acquistato da Associazione Monte Tabor ETS da CGM XMedical.

Il rilascio della documentazione sanitaria può essere richiesta da:

- dal titolare della prestazione dietro l'esibizione di un documento di identità;
- da persona diversa dal titolare, mediante la consegna di fotocopia del documento di identità del titolare con la dicitura "Delego il sig. [delegato] al ritiro del mio referto. [Data e firma del titolare]".

Il delegato deve inoltre esibire un documento comprovante la sua identità.

In tutti i casi la documentazione sanitaria viene rilasciata dietro richiesta scritta, ove saranno presenti i dati anagrafici e del documento di riconoscimento, del titolare della prestazione.

E' previsto un rimborso del costo di riproduzione cartaceo pari a Euro 0,30 per ogni pagina rilasciata e di Euro 15,00 per i formati digitali, la consegna della documentazione sanitaria richiesta è prevista entro 40 gg dalla consegna della richiesta.

"la documentazione sanitaria è conservata presso la struttura per il periodo previsto dalla normativa vigente".

4 TUTELA E PARTECIPAZIONE

4.1 Rispetto e Tutela della Privacy

Il Poliambulatorio AMT Medica NPI si impegna al rispetto della privacy, sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

4.2 Segnalazioni e reclami

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite apposito modulo di segnalazione “Reclami, suggerimenti e elogi” che si trova presso il Desk di accettazione.

La Direzione, dopo avere effettuato le adeguate indagini, provvederà a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

Il Modulo Segnalazione Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegato 3).

4.3 Indagini sulla soddisfazione dei pazienti

Con frequenza annuale, la Direzione analizzerà le risposte ai Questionari di Soddisfazione rese a disposizione degli utenti e provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi ed insoddisfazioni. Il Questionario sulla soddisfazione del paziente è un allegato della presente Carta dei Servizi.

Una volta compilato il modulo, deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso il Desk di accettazione.

4.5 Controllo sull'attività ambulatoriale

Il Direttore Sanitario è responsabile della valutazione periodica delle attività ambulatoriali, in collaborazione con i responsabili delle Funzioni Gestionali. Le valutazioni periodiche vengono effettuate sia con gli atti di reportistica previsti dal controllo di gestione secondo le indicazioni della Direzione, confrontando statisticamente i dati con l'attività dell'anno precedente. L'analisi di questi dati viene effettuata attraverso riunioni con il personale interessato.

5 WHISTLEBLOWING

Associazione Monte Tabor ETS ha da tempo previsto modalità di segnalazione, anche in forma anonima, di illeciti, o di possibili illeciti, che possono essere posti in essere all'interno del nostro ente. In particolare, trattasi della possibilità di effettuare una segnalazione o di una “denuncia interna” ad un organismo dell'associazione deputato a raccogliere tali segnalazioni, ovvero una segnalazione esterna, una divulgazione pubblica, una denuncia all'autorità giudiziaria e/o contabile.

Come ed a chi effettuare le segnalazioni

Le segnalazioni possono essere effettuate in forma scritta, anche con modalità informatiche, oppure in forma orale.

Il destinatario delle segnalazioni designato dall'associazione (“canale di segnalazione interna”) è l'avv. Giuseppe Maggioni.

Le segnalazioni scritte – anche con modalità informatiche - possono essere nominative oppure in forma anonima. Possono essere effettuate in forma libera oppure compilando l'apposito modulo presente nella sezione “whistleblowing” nel sito dell'Associazione Monte Tabor ETS, nella sezione dedicata ai Poliambulatori.

Le segnalazioni scritte possono essere inoltrate all'avv. Giuseppe Maggioni a mezzo di plico chiuso - che dovrà contenere il suddetto modulo ovvero l'esposizione dei fatti ed i riferimenti del mittente salvo che il mittente intenda effettuare una segnalazione anonima - al seguente indirizzo: Via C. G. Merlo n. 3, 20122 Milano, oppure possono essere inoltrate al seguente indirizzo di posta elettronica appositamente

dedicato alle segnalazioni e la cui lettura è riservata all'avv. Giuseppe Maggioni: whistleblowing@associazionemontetabor.it

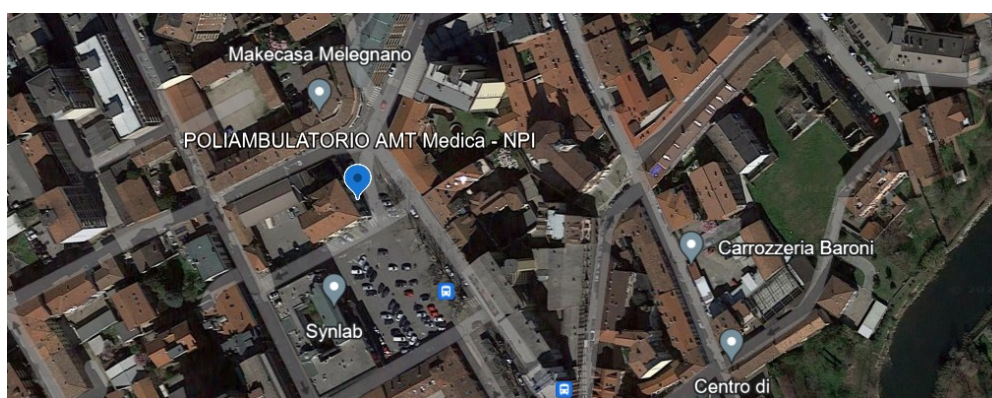
Le segnalazioni orali potranno essere effettuate al numero di telefono: 02.76004119 dell'avv. Giuseppe Maggioni in orario di ufficio. Sarà possibile richiedere la fissazione di un incontro. Nel caso di segnalazione orale, verrà steso il relativo verbale con il resoconto della segnalazione. Il segnalante avrà diritto di verificare, rettificare e confermare il verbale medesimo mediante la propria sottoscrizione

6 UBICAZIONE E STRADE DI ACCESSO

Il Poliambulatorio AMT Medica è collocato nel Comune di Melegnano – Via Roma, 19, ed è facilmente accessibile sia con i mezzi pubblici e che con mezzi propri.



Autobus: linee E061 – Z420
Treno: linea S1



7 ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO 1: TARIFFARIO PUBBLICO PRESTAZIONI E VISITE

ALLEGATO 2: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI

ALLEGATO 3: MODULO SEGNALEZIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

ALLEGATO 4: CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO

ALLEGATO 5: CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

ALLEGATO 6: PROCEDURA OPERATIVA PER L'INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA