

Diagnosi e trattamento dei
Disturbi Specifici
dell'Apprendimento
Laboratori
dell'apprendimento per
bambini e ragazzi con
Difficoltà

CARTA DEI SERVIZI
Data di validazione 25/05/2026
validità triennale



SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI GENERALI

- 1.1 Sede, Contatti e Sicurezza nei luoghi di lavoro
- 1.2 Orari di apertura e modalità di prenotazione
- 1.3 Chi siamo e inquadramento del servizio
- 1.4 Missione e obiettivi

2. PERSONALE ED EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

3. DESTINATARI ITER DIAGNOSTICO E VALUTAZIONE

- 3.1 Destinatari del servizio
- 3.2 Tempi di Attesa, Durata e Refertazione
- 3.3 Prestazioni e interventi specialistici erogati
- 3.4 Costi e modalità di pagamento
- 3.5 Sostegno alla famiglia e collaborazione con la scuola
 - 3.5.1 Parent Training e Sostegno Genitoriale
 - 3.5.2 Alleanza e Lavoro di Rete con la Scuola
 - 3.5.3 Collaborazione con l'Associazione Italiana Dislessia (AID)

4. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

- 4.1 Principi generali
- 4.2 Tutela dell'utente e gestione reclami/disservizi
- 4.3 Consenso informato e trattamento dei dati personali
- 4.4 Diffusione della carta dei servizi e materiale informativo



1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI GENERALI

1.1 Sede, Contatti e Sicurezza nei luoghi di lavoro

Denominazione: OLYMPIA – il Centro Medico Polispecialistico

Orari di apertura:

Sede: Via XXV Aprile, s.n.c., 62018 Potenza Picena (MC)

Contatti: - Tel. 0733/1551582 – 0733/1551582

- Sito internet: [www. Olympiacenter.it](http://www.Olympiacenter.it)

- Indirizzo e-mail: info@olympiacyenter.it

Sicurezza nei luoghi di lavoro: Il Poliambulatorio opera nel pieno rispetto del D.Lgs. 81/08 in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, disponendo del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) aggiornato e garantendo la formazione periodica di tutto il personale.

1.2 Orari di apertura e modalità di prenotazione

Il Poliambulatorio Olympia- Diagnosi è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 20.00.

I colloqui e le valutazioni vengono effettuati esclusivamente su appuntamento. È possibile prenotare o richiede informazioni tramite:

- Telefono: 0733/1551582 – 0733/1551583
- Sito: WWW.OLYMPIACENTER.IT
- E-mail: info@olympiacyenter.it
- Di persona rivolgendosi alla segreteria (la quale detiene materiale illustrativo dei servizi)

All'atto della prenotazione l'utente viene informato in modo trasparente sui tempi d'attesa previsti, le tariffe, i nominativi degli specialisti e i documenti da portare al primo colloquio. In caso di interruzione accidentale o imprevista del servizio (es. assenza dello specialista), l'utente viene contattato tempestivamente e la prestazione viene riprogrammata entro 7-10 giorni lavorativi.

1.3 Chi siamo e Inquadramento del servizio

OLYMPIA – il Centro Medico Polispecialistico è una struttura sanitaria che eroga prestazioni diagnostiche e terapeutiche orientate alla tutela della salute e della crescita dell'individuo.

All'interno del Centro opera un'Equipe multidisciplinare autorizzata per la diagnosi e certificazione dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA).

Rispetto al passato, l'identificazione precoce dei disturbi dell'apprendimento è diventata una priorità fondamentale per l'intero sistema scolastico. I DSA sono caratterizzati da anomalie a livello neurobiologico che ostacolano lo sviluppo di una specifica abilità sottostante gli apprendimenti scolastici; e sono definiti specifici in quanto contraddistinti da una discrepanza tra il dominio specifico interessato (risultato deficitario) rispetto alle attese per l'età e/o la classe frequentata e le abilità cognitive generali adeguate. Tali disturbi influiscono significativamente sul rendimento scolastico.

Il quadro normativo di riferimento per i DSA comprende la Legge n. 170 dell'8 Ottobre 2010, le successive Linee Guida (Consensus Conference dell'Istituto Superiore di Sanità 2010/2022; Documento d'intesa PARCC 2011) e la Direttiva sui Bisogni Educativi Speciali (27 Dicembre 2012) che evidenziano la necessità di adattare la didattica alle caratteristiche dei bambini e ragazzi con DSA o BES.

Poiché il servizio pubblico non sempre riesce a rispondere in tempi rapidi alle numerose richieste di valutazione, la Regione riconosce il ruolo delle équipe private autorizzate/accreditate. In questo contesto, il Poliambulatorio Olympia si propone di offrire un servizio altamente qualificato per supportare il percorso diagnostico e l'intervento su studenti con difficoltà scolastiche e con Disturbo Specifico dell'Apprendimento (DSA), prendendo in considerazione sia gli aspetti di tipo cognitivo che quelli correlati di tipo motivazionale ed emotivo, garantendo risposte tempestive ed eccellenti in sinergia con le famiglie e le istituzioni scolastiche.

1.4 Missione e obiettivi

Missione

Il Poliambulatorio "Olympia" ha come missione principale la promozione della salute, del benessere e dell'autonomia del bambino, dell'adolescente e della sua famiglia. La struttura si propone come punto di riferimento sul territorio della Regione Marche per la diagnosi precoce, la presa in carico multidisciplinare e il trattamento specialistico dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) e dei Bisogni Educativi Speciali (BES), operando nel pieno rispetto dei requisiti di legge (L. 170/2010 e ss.mm.ii.) e in stretta sinergia con la scuola e le istituzioni.

Obiettivi Operativi e Impegni verso l'Utente

In risposta ai bisogni del territorio, la struttura stabilisce i seguenti obiettivi annuali di qualità per i propri servizi:

1. *Copertura del Fabbisogno Territoriale:* Presa in carico complessiva e multidisciplinare con un target stimato di almeno 30 nuovi percorsi diagnostici DSA nell'arco dell'anno.
2. *Tempestività della Presa in Carico:* Garantire l'accesso al primo colloquio / prima visita specialistica dell'Équipe entro 14 giorni dalla richiesta dell'utente.
3. *Pianificazione e Consegna Certificazioni:* Rilascio della relazione clinica e della certificazione diagnostica formale entro un massimo di 45 giorni dal primo incontro, per consentire una tempestiva presentazione presso le istituzioni scolastiche.
4. *Qualità Percepita e Ascolto:* Monitoraggio costante della soddisfazione delle famiglie e degli utenti tramite questionari dedicati, per garantire il continuo miglioramento delle prestazioni erogate.

Tutti gli obiettivi operativi, i tempi di erogazione e gli standard di qualità del servizio sono gestiti in conformità alla Procedura Operativa Interna per la Diagnosi DSA (PROC_QUALITA'/PROC_01)

2. PERSONALE ED EQUIPE MULTUDISCIPLINARE

Il personale sanitario e specialistico che collabora con la struttura in regime di libera professione costituisce l'Équipe DSA ed è composto da:

- **Dott.ssa Elena Mazzoni** – Psicologa, Psicoterapeuta e Responsabile Sanitario del Servizio
- **Dott.ssa Nelia Zamponi** – Neuropsichiatra Infantile
- **Dott.ssa Arianna Galdenzi** – Logopedista
- **Dott.ssa Sara Meriggi** – Logopedista

Il Poliambulatorio Olympia garantisce:

- Un'idonea copertura assicurativa per la Responsabilità Civile verso Terzi (RCT/RCO) e professionale, a tutela della struttura e di tutti i professionisti afferenti all'Équipe.
- Formazione e Aggiornamento: Il costante aggiornamento professionale del team mediante la partecipazione a programmi di Formazione Continua in Medicina (ECM) dedicati all'ambito dell'età evolutiva e dei DSA.

La selezione, l'abilitazione e l'aggiornamento formativo continuo dell'Équipe sono regolamentati dalla Procedura Gestione Risorse Umane e Formazione (PROC_RISORSE/PROC_03/PROC_04)



3. DESTINATARI E ITER DIAGNOSTICO E VALUTAZIONE

3.1 Destinatari del servizio

I destinatari dell'Ambulatorio DSA sono:

- **Soggetti in età evolutiva**

In conformità alla Legge n. 170/2010, alle raccomandazioni della Consensus Conference ISS e alle linee guida 2022, il centro effettua diagnosi per i seguenti Disturbi Specifici dell'Apprendimento (ICD-10):

- Dislessia (Disturbo Specifico di Lettura, ICD-10) – Valutabile dal termine della 2° classe della scuola primaria.
- Disortografia (Disturbo Specifico della compitazione, ICD-10) – Valutabile dal termine della 2° classe della scuola primaria.
- Disgrafia (Altri disturbi evolutivi delle abilità scolastiche, ICD-10) – Valutabile dal termine della 2° classe della scuola primaria.
- Discalculia (Disturbo Specifico delle abilità aritmetiche, ICD-10) – Valutabile dal termine della 3° classe della scuola primaria.

I protocolli diagnostici, la selezione e somministrazione delle batterie di test per la valutazione delle competenze cognitive, degli apprendimenti e delle funzioni esecutive e i criteri di inclusione/esclusione adottati dall'Équipe sono pienamente conformi alle raccomandazioni cliniche della Consensus Conference e alle Linee Guida ISS 2022.

Per arrivare ad una diagnosi, la letteratura internazionale suggerisce che debbano essere soddisfatti alcuni criteri di esclusione: infatti, le difficoltà non devono poter essere spiegate da deficit sensoriali, dalla presenza di disabilità intellettiva o da disturbi significativi della sfera emotiva, o ancora da una situazione socio-culturale svantaggiata.

I disturbi devono inoltre avere carattere evolutivo, ovvero, devono presentarsi durante lo sviluppo e devono avere un impatto significativo e negativo per l'adattamento e/o per le attività della vita quotidiana del bambino.

Non sono solo i casi di studenti che rientrano in questi criteri ad aver bisogno di una didattica individualizzata: più recentemente, infatti, la Direttiva sui Bisogni Educativi Speciali (BES), 27 Dicembre, 2012 sancisce che ogni alunno, con continuità o per determinati periodi, possa manifestare Bisogni Educativi Speciali: o per motivi fisici, biologici, fisiologici o anche per motivi psicologici, sociali, rispetto ai quali è necessario attivare risorse adeguate e personalizzate.

Il servizio prende in carico anche bambini e adolescenti con:

- disturbo di attenzione ed iperattività (ADHD)
 - funzionamento intellettivo limite
 - disturbo specifico del linguaggio
 - disturbo dell'apprendimento non-verbale
 - disturbo della comprensione del testo
-
- **Soggetti in età adulta:** Per i giovani adulti e gli adulti, l'Équipe effettua valutazioni e rilascia certificazioni DSA utili per l'ambito universitario, gli esami di stato, i concorsi pubblici e il mondo del lavoro, integrando i test standardizzati con la ricostruzione dell'anamnesi e della carriera scolastica.

3.2 Tempi di Attesa, Durata e Refertazione

1. Accesso e attesa: si garantisce un tempo di attesa non superiore ai 30 minuti e si mette a disposizione una sala d'attesa con un minimo numero di posti a sedere in vista del numero di pazienti prenotati.
2. Avvio del percorso: Circa 1-2 settimane dalla prima richiesta per fissare il colloquio clinico.
3. Durata della valutazione: L'iter si sviluppa in 4-8 incontri e si conclude entro un massimo di 2 mesi.

4. Rilascio della documentazione: Consegna della relazione entro 20 giorni dalla conclusione delle prove. Copia della documentazione richiedibile in qualsiasi momento tramite modulo in segreteria.

Il documento sanitario è regolamentato dalla procedura interna (PROC_05/PROC_7)

3.3 Prestazioni e interventi specialistici erogati

A seguito della diagnosi, il Poliambulatorio Olympia eroga percorsi di intervento personalizzati che hanno cadenza settimanale o bisettimanale.

Vengono erogati questi percorsi di intervento:

- **Abilitazione e Riabilitazione specialistica:**

- Potenziamento dei prerequisiti dell'apprendimento scolastico.
- Riabilitazione della lettura, delle componenti ortografiche e della grafia.
- Potenziamento del calcolo e del problem solving matematico.

- **Supporto al Metodo di Studio e Autonomia:**

- Potenziamento della comprensione del testo e strategie di studio metacognitivo.
- Training sull'utilizzo dei software compensativi (sintesi vocale, mappe concettuali, videoscrittura).

- **Supporto Psicologico e Psicoterapia:**

- Interventi ad orientamento cognitivo-comportamentale per la gestione dell'ansia da prestazione, del senso di efficacia e delle difficoltà emotivo-motivazionali.



3.4 Costi e modalità di pagamento

Il pagamento può essere effettuato tramite contanti, assegno, bonifico bancario o pos mobile.

Nella seguente tabella sono riportate le prestazioni erogate dall'equipe del Poliambulatorio Olympia- Diagnosi e trattamento dei disturbi specifici dell'Apprendimento - ed i relativi costi:

AMBULATORIO DSA

PRESTAZIONI	TARF FE (€)
Esame psicodiagnostico individuale, familiare o di coppia (comprendente i colloqui anamnestico e psicodiagnostico, la somministrazione di teste prove psicodiagnostiche, eventuale raccolta fonti esterne e informazioni)	€ 650
Colloquio anamnestico (incontro iniziale con genitori dei pazienti minorenni)	€90
Valutazione Psicodiagnostica	€90
Valutazione Neuropsicologica	€90
Stesura della relazione clinica	€ 90
Supporto psicologico	€ 78
Terapia di abilitazione neuropsicologica	€78
Psicoterapia età evolutiva	€90
Psicoterapia età adulta	€90
Valutazione Neuropsichiatrica	€ 150
Valutazione Logopedica	€150

3.5 Sostegno alla famiglia e collaborazione con la scuola

3.5.1 Parent Training e Sostegno Genitoriale

I disturbi specifici dell'apprendimento hanno sovente delle ripercussioni sugli stili educativi da parte dei genitori ed in particolare sulla gestione dell'autonomia dei figli nei confronti dello studio.

Per questo il centro offre anche percorsi di Parent Training (individuali o di gruppo) che forniscono ai genitori strumenti pratici e tecniche di counselling per:

- Comprendere le caratteristiche del funzionamento del figlio.
- Gestire i momenti critici legati ai compiti a casa e ridurre la conflittualità familiare.
- Promuovere l'autonomia dello studente.

Il Centro adotta procedure per l'informazione condivisa e partecipata con la famiglia riguardo a ciascuna fase del percorso diagnostico necessario per il rilascio della prima certificazione DSA.

3.5.2 Alleanza e Lavoro di Rete con la Scuola

Gli insegnanti svolgono un ruolo chiave nell'individuazione precoce e nell'applicazione delle misure didattiche. Il Centro si pone come interlocutore tecnico per le scuole attraverso:

- Partecipazione agli incontri di rete per la stesura e la verifica del **Piano Didattico Personalizzato (PDP)**.
- Consulenze specialistiche ai docenti sulle strategie compensative e dispensative più idonee.

3.5.3 Collaborazione con l'Associazione Italiana Dislessia (AID)

Il Poliambulatorio Olympia opera in costante sinergia con la rete associativa e territoriale. Nello specifico, il Centro vanta una **collaborazione formale con l'AID (Associazione Italiana Dislessia) - Sezione di Macerata**, volta a promuovere la sensibilizzazione sui DSA, il supporto alle famiglie, la formazione e la condivisione di buone prassi per il benessere e l'inclusione degli studenti.



4. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

4.1 Principi generali

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i Cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli Utenti, rapporti con gli Utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "Carta dei Servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione e il controllo dei Cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 e alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", lo Studio presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di quest'obiettivo lo Studio ha provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui si assicuri il rispetto
- verificare il grado di soddisfazione tra gli Utenti
- garantire all'Utente azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono i primi passi per la realizzazione del progetto nel quale l'Utente, con i suoi suggerimenti, reclami e osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Principi e Diritti Fondamentali I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi dello Studio sono:

- *Eguaglianza ed imparzialità:* Gli operatori sanitari e amministrativi, nei confronti degli utenti, hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore. Nessuna discriminazione è operata per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

- *Rispetto:* Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- *Continuità:* L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.
- *Diritto di scelta:* L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.
- *Partecipazione:* La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso delle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.
- *Efficienza ed efficacia:* Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e rispondenti alle aspettative degli utenti.
- *Diritto alla fiducia:* Ogni Cittadino ha diritto a essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- *Diritto alla qualità:* Ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- *Diritto alla differenza:* Ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- *Diritto alla normalità:* Ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.
- *Diritto alla decisione:* Il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- *Diritto alla riparazione dei torti:* Ogni Cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

Doveri dei Cittadini

Ottemperare a un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

Per questi motivi gli utenti sono invitati al rispetto delle seguenti regole, affinché il servizio si mantenga su livelli di qualità.

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- Evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri Utenti della struttura.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e un sano stile di vita.
- Nei locali adibiti alla diagnosi e terapia psicologica è vietato l'uso dei telefoni cellulari.
- Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali, salvo il caso dei pazienti non vedenti accompagnati da cani addestrati.



4.2 Tutela dell'utente e gestione reclami/disservizi

Il Poliambulatorio Olympia garantisce il diritto dell'utente a presentare segnalazioni, reclami o suggerimenti a tutela dei propri diritti e per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Gli Utenti o i loro familiari possono inoltrare le proprie segnalazioni attraverso i seguenti canali:

1. Moduli cartacei dedicati: Compilazione dell'apposito Modulo Reclami e Suggerimenti disponibile presso la Segreteria e inserimento nella cassetta dedicata.
2. Canale telematico: Invio di una comunicazione via e-mail all'indirizzo: info@olympiacycenter.it.
3. Segnalazione verbale: Rilievi o segnalazioni comunicati direttamente al personale dell'accettazione o alla Direzione Sanitaria.

La Direzione provvede a prendere in carico la segnalazione e a fornire riscontro formalmente all'utente nei tempi previsti. Sono regolamentate da una procedura interna (PROC_02)

Inoltre, il Centro effettua la rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti mediante la somministrazione di questionari anonimi di Customer Satisfaction.

4.3 Consenso informato e trattamento dei dati personali

Nel corso della prima visita, viene aperta una nuova cartella clinica del caso assistito. A tal scopo, si richiede ai genitori tutori il consenso al trattamento dei dati personali e familiari relativi al minore, secondo quanto previsto dal "Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

In caso di maggiore età il consenso viene richiesto direttamente all'interessato.

I dati raccolti sono trattati secondo i principi di liceità, correttezza e trasparenza, con garanzia di massima riservatezza e custodia in archivi fisici e digitali protetti.

Il trattamento dei dati è regolamentato da una procedura interna. (PROC_6)

4.4 Diffusione della carta dei servizi e materiale informativo

La presente Carta dei Servizi è liberamente consultabile in formato cartaceo presso la Segreteria del Centro, scaricabile dal sito web www.olympiacenter.it e, su richiesta dell'utenza, fornita integrata con materiale informativo in lingua inglese.

Il Centro mette inoltre a disposizione presso la propria sede opuscoli, brochure e materiale informativo sintetico per illustrare in modo chiaro ed accessibile le fasi del percorso diagnostico e riabilitativo DSA.



L'Equipe prende visione e conferma la messa in atto delle modalità operative e cliniche descritte dalla carta dei servizi.

Potenza Picena Li

Firma Legale Rappresentate (Durastanti Cristian)

RO TIME SRL

VIA GRIO 40-62018 P. PICENA

339/4253655 - 389/5607483

P.IVA 01973230434

Firma responsabile studio DSA (Dott.ssa Mazzoni Elena)

Elena Mazzoni

Firma Logopedista (Dott.ssa Galdenzi Arianna)

Arianna Galdenzi

Firma Neuropsichiatra Infantile (Dott.ssa Zamponi Nelia)

Nelia Zamponi

REV	DATA EMISSIONE	DATA SUPERAMENTO	PRESA VISIONE (DIRETTORE SANITARIO)	PRESA VISIONE (LEGALE RAPPRESENTANTE)	PRESA VISIONE SEGRETERIA
00	25/05/26		<i>Emilio</i>	CENTRO TIME SRL	