DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

Carta dei Servizi

Via Tornabuoni 69, Fermo

63900, FM

Recapito telefonico:

Mobile 3518618345

E-mail: isoladsa@gmail.com

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

Indice

- Il Centro
- Indicatori di qualità
- Obiettivi e impegni
- Struttura Organizzativa
- Organigramma
- La missione
- Il servizio: ADSA
- La Formazione

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

- Le relazioni
- Iniziative per la qualità del servizio
- Diffusione

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi del "Centro per la diagnosi e la riabilitazione di disturbi specifici dell'apprendimento Seconda Stella" è la presentazione della nostra struttura, con i suoi servizi, le prestazioni offerte, la sua aspirazione ideale e costituisce uno strumento utile agli utenti e a tutti coloro che desiderano conoscere come accedervi.

Rappresenta un impegno di serietà e chiarezza nei confronti degli utenti, delle loro famiglie e dei servizi territoriali con i quali collaboriamo. Attraverso questo strumento, il Centro si assume l'impegno di mantenere

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

nel tempo determinati standard di qualità nei servizi resi.

La presente Carta dei Servizi, nello specifico, ha i seguenti scopi:

- garantire e migliorare la qualità del Servizio;
- avvicinare gli utenti ad un utilizzo consapevole del Servizio;
- tutelare gli utenti dai disservizi del Centro;
- rendere coscienti Professionisti ed Utenti dei Diritti e Doveri di ognuno.

Il Centro nasce dall'esigenza di un gruppo di professionisti che intende mettere a frutto anni di esperienza e professionalità nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione delle problematiche e dei disturbi specifici dell'apprendimento e in generale dei disturbi dell'età evolutiva che possono con essi trovarci in comorbilità.

Seconda Stella nasce con l'obiettivo di offrire interventi riabilitativi ai minori presentano quindi difficoltà specifiche di lettura, scrittura, calcolo e ragionamento matematico, ADHD (Disturbo da Deficit di Attenzione e Iperattività), Disturbi dell'area emotivo-affettiva (area psicologica).

Il nostro obiettivo principale è quello di diminuire il disagio dei bambini e delle famiglie che vivono situazioni di difficoltà stimolando il bambino/ragazzo verso una sana crescita in cui gli aspetti emotivi, affettivi, cognitivi e sociali si sviluppino armonicamente.

Il Centro

Attraverso l'offerta di servizi di tipo sociale e di tipo riabilitativo si propone di assicurare il benessere e la tutela del bambino, operando primariamente per rendere concreti i principi della pari opportunità, della non

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

discriminazione e della inclusione sociale.

La Carta dei Servizi riconosce i soggetti sociali che attivamente contribuiscono alla promozione del servizio, individua responsabilità e competenze ed assegna sia a chi eroga il servizio, sia a chi ne è fruitore, diritti e doveri.

Il Centro necessita della collaborazione delle famiglie:

- nel rispetto del regolamento del servizio, degli orari e dell'organizzazione della terapia;
- nel fornire informazioni necessarie al buon funzionamento del servizio, alla partecipazione alle iniziative del servizio, alla partecipazione con il personale nelle scelte educative.

Le responsabilità del Centro sono individuabili nei seguenti principi di attuazione del servizio:

- ***Tutela***: l'amministrazione assicura il riconoscimento dei bisogni e tutela gli adulti che frequentano i servizi, educatori, operatori e genitori. Il Centro assicura il perseguimento degli standard di qualità nel funzionamento del servizio, la condivisione delle scelte educative che riguardano i minori con i genitori, la tutela della privacy.
- ***Eguaglianza***: nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Il Centro si impegna a garantire uguali opportunità educative e di crescita a tutti i bambini e adolescenti, prestando attenzione alle esigenze dei singoli, favorendo l'integrazione dei portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.
- ***Imparzialità***: si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

- ***Continuità***: l'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. Sostanzialmente, bisogna impegnarsi a gestire le proprie attività senza interruzioni rispetto al calendario fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente, comunicando tempestivamente agli utenti ogni imprevista variazione di calendario e programmando eventuali interruzioni dipendenti da proprie scelte in periodi dell'anno in cui si produca il minor disagio possibile.

- ***Diritto di scelta***: l'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

- ***Partecipazione e trasparenza del servizio***: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

- ***Ascolto ed accoglienza***: il Centro si impegna ad accogliere e ad ascoltare gli utenti del servizio, bambini e genitori, prestando particolare attenzione alle situazioni problematiche e a bambini in difficoltà.

- ***Efficienza ed efficacia***: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti. I professionisti e le famiglie cooperano al fine di creare un ambiente favorevole alla crescita e al benessere dei bambini attraverso una programmazione degli interventi educativi e/o riabilitativi che tengano conto delle caratteristiche dei singoli. Il Centro promuove la qualità intrinseca del servizio attraverso procedure di autovalutazione, utilizzando strumenti appropriati, acquisiti e sperimentati in occasione di percorsi formativi rivolti al personale educativo. Ai genitori vengono offerti spazi di intervento per una verifica costante del lavoro svolto e della qualità del programma educativo e/o riabilitativo.

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

Il Centro Seconda Stella si trova in via Tornabuoni 69, a Fermo (FM).

Orari di accesso

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Orari per il ritiro dei referti:

E' possibile ritirare le relazioni diagnostiche negli orari di accesso, secondo appuntamento fissato con lo specialista.

Recapito telefonico

Per informazioni e prenotazioni:

Mobile 3518618345

E-mail: isoladsa@gmail.com

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

***Conoscenza e scelta della struttura*:**

il centro dispone di un servizio di segreteria a cui fare riferimento per ottenere informazioni, materiale illustrativo dei servizi, nonché la carta dei servizi.

È presente in rete anche un sito internet www.isolafermo.it , dove reperire informazioni sulle attività svolte.

***Accesso e attesa*:**

si garantisce *un tempo di attesa non superiore ai 15 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.

Nel questionario per la soddisfazione dell'utenza si va a misurare proprio l'indicatore "tempo di attesa", per verificare che venga rispettato.

Non vi sono *al momento liste di attesa*, per cui dall'invio alla prima visita e da questa alla presa in carico non trascorre più di una settimana, ma vi è una procedura con cui vengono gestite le prenotazioni per le visite.

Questi tempi *sono tracciati nel registro utenti informatizzato presente in formato Excel* nel computer della struttura. Dal momento *della prenotazione al termine della valutazione non trascorrono più di 40 giorni.*

***Visita o trattamenti ambulatoriali*:**

Si forniscono informazioni chiare e precise sui trattamenti e un aggiornamento periodico degli stessi da parte dei professionisti del centro. Si procede partendo da un incontro con la famiglia poiché generalmente l'utenza è minorile, trattandosi di disturbi dell'età evolutiva. Durante questo incontro si discute la domanda che ha portato l'utenza a rivolgersi al centro, si esegue una raccolta anagrafica e anamnestica e si definiscono le tappe diagnostiche. Alla diagnosi segue la stesura di una relazione dettagliata con i risultati delle prove e dei test somministrati e delle osservazioni e dei colloqui clinici effettuati. Questa relazione verrà poi

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

dettagliatamente restituita in un incontro apposito alla famiglia che potrà rivolgere ai membri dell'equipe diagnostica ogni dubbio o domanda in tale sede. Ci si rende disponibili per dialogare anche con altri centri e servizi che ruotano attorno al bambino/ragazzo, per garantire una diffusione quanto più circolare delle informazioni che lo riguardano, come pure delle indicazioni riabilitative e adattive indicate nella restituzione.

I trattamenti vengono decisi dall'equipe e indicati nel progetto riabilitativo che verrà allegato in cartella. La frequenza (1 volta a settimana o due) è decisa in base agli obiettivi e ai bisogni dell'utente.

I progetti riabilitativi vengono rivisti ogni 6, 9 o 12 mesi, in base alla scadenza prevista.

Durante il periodo di trattamento le famiglie vengono convocate dall'equipe, in particolare dalla figura che segue il bambino/ragazzo per avere un riscontro sul lavoro che si sta svolgendo, far emergere eventuali criticità e informare la famiglia sul lavoro che si sta svolgendo e sui progressi o sulle difficoltà emerse.

***Relazioni con il pubblico*:**

il personale è riconoscibile grazie agli appositi tesserini e alle targhe affisse alle porte degli ambulatori.

L'iniziale contatto con il pubblico avviene tramite telefonata. La richiesta viene passata repentinamente alla figura coordinatrice (psicologa) che contatterà l'utenza nello stesso giorno per fissare un primo colloquio conoscitivo-informativo.

Sono indicati nella carta dei servizi giorni e orari per il ritiro della relazione diagnostica, per la richiesta di copia della cartella clinica e per la presentazione di reclami, come pure esistono procedure per la gestione degli stessi.

***Relazioni con il personale*:**

l'equipe multidisciplinare del centro è a disposizione degli utenti per istruzioni, chiarimenti e colloqui, previa

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

prenotazione di un colloquio in presenza, tramite piattaforma (zoom, google meet o skype) o telefono.

Durante il ciclo di trattamento è prassi comune che il genitore o caregiver che viene a riprendere il bambino/ragazzo possa avere un breve riscontro del lavoro svolto dalla terapista o sollevare delle domande. Ciò non toglie che vi sarà poi un momento dedicato e verbalizzato per trattare ciò.

***Rispetto della privacy*:**

il diritto alla riservatezza dell'utente è tutelato sia in entrata che durante il trattamento riabilitativo, viene infatti richiesta la firma di un modulo che informa sul livello di diffusione delle notizie riservate che riguardano l'utente e si garantisce la garanzia di riservatezza prevista dalla legge.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

I principali obiettivi che il Centro vuole raggiungere sono:

- aumentare l'utenza, non solo a livello valutativo, ma anche riabilitativo, prevedendo una pressa in carico globale del 70% dell'utenza valutata
- Migliorare i livelli di qualità dei servizi prestati, perseguendo gli scopi di massima soddisfazione degli utenti insieme a livelli elevati di efficienza gestionale, organizzativa e di economicità---> questionario gradimento
- Verificare costantemente la coerenza dell'attività sanitaria riabilitativa al progetto di struttura e ai principi di efficacia, efficienza ed appropriatezza; ---> equipe e audit clinico
- Operare in conformità a tutte le disposizioni legislative vigenti che riguardano la struttura---> rispetto privacy, rispetto delle normative vigenti in tema di sicurezza

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

- Curare e favorire la formazione e l'aggiornamento del personale per ottenere un elevato grado di competenza, motivazione, partecipazione e coinvolgimento----> partecipazione ai momenti di formazione

Per raggiungere questi obiettivi, il Centro si impegna a:

- Attivare programmi di valutazione e miglioramento continuo della qualità;
- adozione della cartella clinica informatizzata già impostata e in uso come versione beta, in continuo aggiornamento e definizione con il creatore del gestionale
- Diffondere la cultura della qualità all'interno dell'organizzazione- partecipazione ad equipe mensili, formazione interna, condivisione della formazione ricevuta tra i professionisti (creare cartella drive con materiale per facilitare la diffusione);
- Accogliere l'utente, "ascoltarlo" con la massima disponibilità, e informarlo sui percorsi di cura e riabilitazione: analizzare, comprendere e rispondere ai suoi bisogni, verbalizzare tali incontri
- Monitorare costantemente l'attività sanitaria riabilitativa (revisione in equipe mensilmente dei piani di trattamento che verranno poi formalmente revisionati a scadenza 6/12 mesi)
- Rispettare la normativa vigente; attenzione a nuove linee guida;
- Redigere i piani annuali di formazione e aggiornamento del personale e formare apposite figure professionali con la partecipazione a corsi specifici;

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

- Verificare durante l'anno l'andamento del budget del Centro (cadenza semestrale);

Verifica

Verifica del gradimento: ci si accerta della soddisfazione degli utenti grazie alla diffusione, raccolta ed elaborazione di un questionario di verifica almeno una volta ogni 6 mesi.

Verifica interna degli standard di qualità: annualmente è prevista una verifica del rispetto degli standard internamente al centro.

Struttura Organizzativa

ASSETTO ORGANIZZATIVO E LIVELLO DI RESPONSABILITA'

Organigramma

DIRETTORE DEL CENTRO e RESPONSABILE DELLA SICUREZZA (RSPP)

Direttore Istruttorio Sandro Ferri

DIRETTORE SANITARIO CAR E RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE

Dr Carlo Muzio NPI

EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Dott.ssa Emma Tidei *RSGQ/coordinatrice*

dott.ssa Serena Finella logopedista

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

Dott.ssa Martina Parronchi *neuropsicomotricista*

Dott.ssa Eleonora Santarelli psicologa

Dott.ssa Alice Romeo psicologa

SEGRETERIA/AMM.NE: Avv. Dott.ssa Michela Iacoponi (RLS); Dott. Granatelli Matteo, referente amministrativo

Direttore Istruttorio e Legale Rappresentante: Sandro Ferri

Direttore del Personale: dott. Orsolini Jacopo

LA MISSIONE

La Cooperativa Sociale l'Isolachenonc'è opera nel campo dell'età evolutiva e dell'adolescenza dal 1995 nell'offerta di servizi articolati, flessibili e innovativi che potessero rispondere alla complessità dei bisogni del bambino e della famiglia.

Sono stati attivati due centri, il Centro 0-6 (Nido d'Infanzia e Scuola Materna bilingue) e il Centro Educativo Diurno e Progetto PAN 6-18.

I Servizi Sanitari

Negli anni i servizi offerti, caratterizzati per la loro valenza socioeducativa, si sono ampliati con l'attivazione di un **servizio riabilitativo:**

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

- Attraverso **attività di riabilitazione sociale** con la finalità di garantire la massima partecipazione possibile alla vita sociale: realizzazione di **progetti sociosanitari** di inserimento nel Centro Educativo Diurno e Progetto PAN per soggetti con disabilità e disagio psicologico in collaborazione con i servizi pubblici.

- Attraverso **attività sanitaria di riabilitazione**, cioè interventi miranti a contenere il disagio e la disabilità del soggetto: attivazione del **Centro Ambulatoriale di Riabilitazione (C. A. R.) *Greenland*.**

➢ **Il C. A. R.**

Il centro svolge attività sanitaria di riabilitazione per soggetti in età evolutiva attraverso il servizio denominato **C. A. R. (Centro ambulatoriale di riabilitazione).**

Il Centro offre servizi rivolti a bambini, adolescenti e alle loro famiglie nell'ambito del disagio, delle difficoltà di apprendimento e di attenzione e della disabilità.

Il Centro si prefigge di intervenire affinché il soggetto possa raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano emozionale, sociale, fisico e funzionale con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative.

L'intervento riabilitativo ambulatoriale in età evolutiva avviene secondo un modello di presa in carico globale del bambino e della sua famiglia da parte dell'equipe multidisciplinare.

La presa in carico prevede l'elaborazione di un progetto riabilitativo individualizzato e sostiene un lavoro di rete con gli altri servizi coinvolti nello sviluppo del minore.

Priorità della struttura è la presa in carico precoce, tempestiva del bambino e della sua famiglia affinché lo stesso possa arrivare ad esprimere le sue potenzialità in un contesto sociale più ampio possibile. Particolare

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

attenzione viene posta alla famiglia del bambino con disabilità che si cerca di sostenere psicologicamente, informare rispetto alle abilità e alle difficoltà del proprio figlio e coinvolgere nel progetto riabilitativo.

- **Il servizio di diagnosi e trattamento dei DSA Seconda Stella**

Criteri e modalità d'accesso Seconda Stella

L'attività è rivolta principalmente a **bambini e ragazzi di età compresa tra 6 e 18 anni con BES e DSA**

- *Dislessia*
- *disortografia*
- *discalculia*
- *disgrafia*
- *Disprassia*
- *Disturbo dell'apprendimento non verbale*
- *disturbo di comprensione del testo*
- *Disturbi del linguaggio*
- *Disturbi comportamentali (es. ADHD, DOP)*

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

- *Disturbi emozionali, psichiatrici*

La richiesta della prima visita, qualora non nasca dalla famiglia stessa, è generalmente suggerita dal pediatra, da altre strutture sanitarie o dalla scuola. In una minoranza di casi la richiesta può essere suggerita dai Servizi Sociali o dal Tribunale dei Minori.

La richiesta può avvenire telefonicamente o direttamente presso il Centro, che successivamente fisserà per la famiglia la data del primo appuntamento per la visita (con il Neuropsichiatra Infantile e/o con la psicologa) e il nome dello specialista da cui saranno inviati per avviare la valutazione e/o il trattamento.

Presa in carico riabilitativa

La prima visita mira ad una valutazione iniziale del bambino e della sua famiglia stabilisce l'appropriatezza della richiesta e permette di definire il grado di priorità nell'eventuale lista d'attesa.

Il professionista che effettua la prima visita decide quali valutazioni sono necessarie per completare il quadro clinico-funzionale multidisciplinare (valutazione psicologica, neuropsichiatrica, logopedica, neuropsicomotoria).

Al termine della valutazione l'equipe multidisciplinare definisce la diagnosi clinica, il progetto riabilitativo e il programma riabilitativo che il medico responsabile e/o la coordinatrice psicologa condivide con la famiglia. Viene infatti consegnata una relazione clinico diagnostica sulle valutazioni effettuate, con indicate anche eventuali indicazioni riabilitative o con le note per la scuola.

Si prevede anche la possibilità di partecipare alla stesura dei documenti prodotti dalla scuola (PEI, PDP), come equipe esterna privata, nei tempi e nei modi proposti dall'istituzione scolastica.

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

A seguito della valutazione clinico-diagnostica, la famiglia sceglie se affidarsi al Centro per il trattamento riabilitativo. Si definiscono quindi i tempi delle terapie riabilitative (settimanali/bisettimanali), interventi di potenziamento, partecipazione a piccoli gruppi.

Tali interventi saranno poi monitorati insieme alla famiglia con incontri periodici (inizialmente mensili, poi con il passare del tempo più dilatori). Durante questi incontri si discute dell'andamento delle terapie, di come si sta lavorando sugli obiettivi prefissati e di come risponde l'utente. Si chiede poi alla famiglia se vede cambiamenti nelle attività che vengono portate avanti a casa; si chiede infatti collaborazione alla famiglia per alcune attività che gli utenti possono portare avanti anche in ambiente domestico.

Il progetto riabilitativo riguarda gli obiettivi del trattamento, a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al loro raggiungimento.

Dimissioni

La dimissione (fine del trattamento) verrà ampiamente anticipata alla famiglia e si formalizzerà con la consegna di una **lettera di dimissioni** durante un incontro di restituzione apposito convocato dal coordinatore del servizio.

La dimissione ordinaria avviene:

- per il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- per il compimento del diciottesimo anno di età
- al termine del ciclo scolastico della scuola dell'obbligo

e viene formalizzata dalla firma del professionista nell'apposito modulo.

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

La dimissione può anche essere richiesta dalla famiglia in qualunque momento, o dall'equipe multidisciplinare per il venir meno dei requisiti minimi necessari (alleanza terapeutica, mancata accettazione del progetto riabilitativo proposto da parte della famiglia).

Prestazioni specialistiche

Tipologia delle prestazioni:

- **valutazioni specialistiche**:
  - *neuropsichiatrica*
  - *psicologica*
  - *logopedica*
  - *neuropsicomotoria*
- **trattamenti**:
  - *psicoterapia individuale del bambino e dell'adolescente*
  - *logopedia individuale*
  - *neuropsicomotricità individuale*
  - *terapia psicoeducativa e cognitivo comportamentale/supporto psicologico*
  - *riabilitazione dei disturbi dell'apprendimento e delle funzioni esecutive*
  - *intervento psicologico di supporto alla genitorialità*

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

Tariffario

La seguente tabella contiene le modalità (costi da intendersi a seduta) dei trattamenti erogabili, per i tempi si rimanda all'analisi del singolo caso, perché potrebbero variare in base a quali test somministrare e allo stato psico-fisico e collaborativo dell'utente.

La distinzione economica tra valutazione e trattamento è dovuta al fatto che la valutazione impegna il clinico e il terapista nello scoring e nella stesura dei risultati seguente la somministrazione dei test e delle scale.

Valutazione NPI	150 euro
Valutazione neuropsicologica con scala WISC IV/WAIS IV	100 euro
Valutazione psicodiagnostica	70 euro
trattamento metacognitivo; potenziamento cognitivo)	30
Valutazione logopedica	70
Trattamento logopedico	30
Valutazione neuro psicomotoria	70
Trattamento neuro psicomotorio	30

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

Valutazione DSA (include una visita NPI, una visita psicologica e una logopedica con relazione finale)	350
Visita di controllo NPI	80 euro
Psicoterapia bambino-adolescente	50 euro

La Formazione

Il Centro svolge attività di formazione interna attraverso audit clinici rivolta agli operatori sanitari e partecipa ad iniziative formative finalizzate a consolidare ed accrescere le competenze su temi riguardanti i DSA, questioni di primo piano relative all'infanzia, all'adolescenza e alla famiglia, la comunicazione e l'intervento riabilitativo. Tutti gli interventi di formazione interna ed esterna sono indicati nel Piano Qualità.

Le Relazioni

Il recapito telefonico già indicato è a disposizione dell'utenza per informazioni, disguidi o problemi che dovessero verificarsi.

Il Centro garantisce:

- **Informazioni** sulle prestazioni sanitarie e sulle modalità di accesso;
- **Accoglienza**, impegnandosi a soddisfare le aspettative e i bisogni dell'utente;

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

- **Tutela** dell'utente, attivandosi per superare eventuali disservizi e gestendo i reclami;
- **Partecipazione** attraverso iniziative di informazione rivolte all'utenza.

Iniziative per la qualità del servizio

Per migliorare la qualità dei servizi, è a disposizione degli utenti un questionario per la rilevazione della qualità che verrà raccolto in forma anonima, una volta compilato, dal contenitore disposto nel luogo d'attesa.

Richiesta e rilascio della documentazione

Le richieste di copia della cartella clinica, di certificati di frequenza, tipologia di cura, ecc, e di relazioni devono essere inoltrate per iscritto alla direzione sanitaria, specificando l'uso del documento. *Le certificazioni verranno consegnate entro 10 giorni dalla richiesta, le cartelle e le relazioni cliniche entro 30 giorni.*

REGOLAMENTO PER LA PRESENTAZIONE DI OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE O RECLAMI

ART. 1

Gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale.

ART. 2

Gli utenti e gli altri soggetti individuati dal precedente art. 1 esercitano il proprio diritto mediante:

- lettera in carta semplice indirizzata al dirigente del Settore Servizi Sociali del Comune di Fermo o consegnata direttamente allo Sportello Relazioni con il Pubblico;

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

- compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso lo Sportello URP;
- segnalazione telefonica, via e-mail o fax all'URP o ai responsabili della struttura;
- colloquio con i responsabili della struttura.

Per tutte le segnalazioni verrà redatta una scheda annotando il contenuto della segnalazione e acquisendo dati per le comunicazioni di merito.

ART. 3

Le segnalazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopraindicati, di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti in accordo con quanto disposto dall'art. 14, comma 5 del decreto legislativo 502/92, e modificato dal decreto legislativo 517/93.

ART. 4

L'URP, nei 3 giorni successivi, comunicherà ai responsabili del servizio interessati la notizia della segnalazione, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro 10 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta scritta all'utente entro 30 giorni.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

L'utente ha diritto:

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

- ad avere un comportamento sanitario ed assistenziale indipendentemente dalle sue convinzioni religiose, filosofiche, politiche e secondo i principi di pari dignità umana;
- di essere posto in condizioni di riconoscere il profilo professionale e la posizione funzionale degli operatori;
- di essere informato sulle prestazioni erogate;
- di poter chiedere informazioni inerenti la diagnosi e la prognosi ai professionisti direttamente responsabili;
- alla riservatezza sulla diagnosi e sui trattamenti relativi;
- di chiedere all'operatore informazioni chiare prima di procedere con qualsiasi indagine o trattamento;
- di essere informato su indagini o trattamenti alternativi anche se eseguibili altrove;
- di dettare brevi informazioni da inserire in un'apposita parte della cartella clinica, circa lo stato di salute, eventuali incompatibilità con la terapia in atto, per rendere possibile, in caso di errori diagnostici e/o terapeutici, l'accertamento di eventuali responsabilità;
- di compilare un questionario nel quale vengono raccolti apprezzamenti e osservazioni sul servizio.

I doveri degli utenti e dei loro familiari:

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

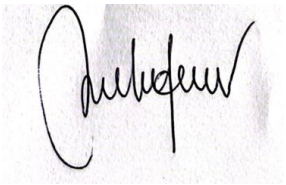
CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

- devono comportarsi nel rispetto degli altri utenti;
- devono comportarsi nel rispetto del personale sanitario;
- devono rispettare l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria;
- è vietato fumare nella struttura. Sono affissi cartelli informativi sul divieto e sulle sanzioni derivanti dall'infrazione

Se il paziente è un minore, è incapace di intendere e di volere, in via totale o parziale, gli stessi diritti e doveri sono espletati dalla persona che lo rappresenta per legge (tutore legale o parente.

Diffusione (2.1.2)

La presente Carta è resa disponibile sul sito della cooperativa sociale "isolafermo.it" e una copia è esposta in ambulatorio per la consultazione.

Il Direttore Istruttorio **Sandro Ferri** 	*Il Dirigente Sanitario* **Dott. Carlo Muzio**

DOC 2.1.1 revisionata il 02.09.2025

CENTRO PER LA DIAGNOSI E LA RIABILITAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO