



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO

CIMeC - CENTER FOR MIND/BRAIN SCIENCES

CeRiN - Centro di Riabilitazione Neurocognitiva

2017

Carta dei Servizi

CeRiN – Centro di Riabilitazione Neurocognitiva

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento diretto a fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Centro di Riabilitazione Neurocognitiva (di seguito CeRiN) in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi adottata presso il CeRiN risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995:

Eguaglianza

Le prestazioni del CeRiN sono erogate a favore di tutti coloro che ne abbiano diritto, senza alcuna distinzione di genere, età, lingua, ceto, convinzioni politiche e credo religioso.

Ogni paziente ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. Il personale del CeRiN si impegna a cooperare perché sia garantita ad ogni paziente una adeguata assistenza spirituale e un trattamento rispettoso delle sue convinzioni. Per questo il CeRiN si impegna ad adottare, ove possibile, le opportune modalità organizzative ed operative per contemperare le aspettative di rispetto dei sentimenti religiosi e spirituali dei pazienti nel contesto del processo di assistenza.

Imparzialità

I comportamenti del personale del CeRiN nei confronti degli utenti sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.

Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto dell'orario di apertura del Centro e delle cause di forza maggiore.

Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Diritto di scelta

Il cittadino ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i vari servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione e rispetto della privacy

I nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della privacy imposta dal trattamento dei dati personali).

Efficacia ed efficienza

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia. Sono gradite osservazioni e suggerimenti diretti ad un ulteriore miglioramento della qualità del nostro servizio.

Il presente documento è da interpretarsi in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a verifica periodica.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Il Centro di Riabilitazione Neurocognitiva (CeRiN) del CiMeC (Centro Interdipartimentale Mente/Cervello) si occupa della diagnosi e riabilitazione dei disturbi linguistici e cognitivi causati da lesioni cerebrali. Le patologie più frequenti seguite dal CeRiN sono quelle causate da disturbi neurologici di natura vascolare (trombosi, emorragie, malformazioni, aneurismi), degenerativa (demenze, atrofie cerebrali), traumatica (traumi cranici), infiammatoria (encefaliti), neoplastica (tumori cerebrali). Presso il Centro sono seguite persone adulte con lesioni cerebrali focali in fase subacuta o post-acuta in condizioni mediche stabili, che non abbiano necessità di ricovero; persone adulte con lesioni cerebrali focali che abbiano terminato il ciclo di riabilitazione post-acuzie; persone adulte con patologie degenerative sospette o documentate.

Prestazioni diagnostiche

- Inquadramento dei disturbi cognitivi;
- Epicrisi e redazione del programma terapeutico;
- Visita di controllo di fine ciclo di riabilitazione neurocognitiva.

Le prestazioni diagnostiche mirano a identificare i disturbi linguistici e cognitivi dovuti a lesioni neurologiche, ed a valutare quanto questi incidano sulle capacità comunicative e sullo svolgimento autonomo delle attività quotidiane. In questo contesto, il paziente completa prove che permettono di stabilire la presenza e l'entità di eventuali disturbi di linguaggio, memoria, attenzione, calcolo, pianificazione di comportamenti, riconoscimento di volti e oggetti, ecc.

Al momento attuale, data la specificità degli strumenti di indagine, è condizione necessaria che l'utente sia di madrelingua italiana o eccezionalmente abbia della lingua italiana un'ottima conoscenza.

In questa fase si stabilisce anche l'opportunità di un trattamento neuroriabilitativo e si identificano i criteri da seguire nello svolgimento del trattamento stesso.

L'équipe coinvolta nella diagnosi include neurologo e neuropsicologo; in caso di trattamento neuroriabilitativo, include anche uno o più riabilitatori (logopedista e fisioterapista).

Prestazioni riabilitative

- Trattamento intensivo di riabilitazione neurocognitiva individuale;
- Trattamento estensivo di riabilitazione neurocognitiva individuale;
- Trattamento estensivo di riabilitazione neurocognitiva di gruppo (max 5 persone).

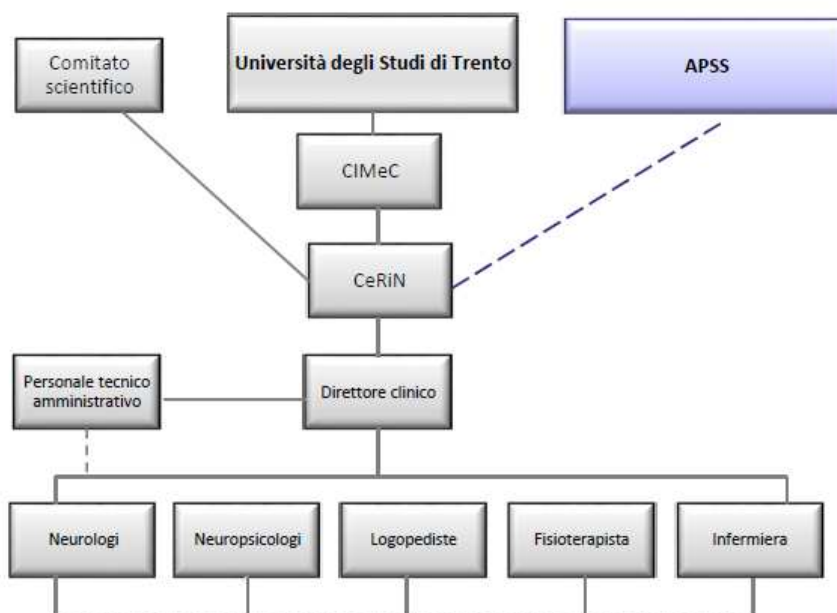
In questo contesto, il paziente svolge molteplici attività, stabilite in base ai risultati emersi nelle prove per la diagnosi, e indirizzate al recupero dei suoi disturbi neurolinguistici e neurocognitivi. Sono sottoposte a trattamento anche le eventuali difficoltà neuromotorie associate ai deficit di forza concomitanti.

Le prestazioni neuroriabilitative mirano a ridurre le difficoltà linguistiche e comunicative della persona con danno cerebrale e i deficit neuromotori associati, a migliorare l'efficienza nella vita quotidiana, a prevenire complicanze determinate dal non uso della funzione danneggiata, evitando la necessità di ricoveri in ambiente ospedaliero.

Il CeRiN fa parte del Centro Interdipartimentale Mente/Cervello dell'Università degli Studi di Trento (un centro di ricerca che studia il funzionamento del cervello attraverso l'analisi delle sue caratteristiche funzionali, strutturali e fisiologiche, nel suo stato sia normale che patologico) ed è quindi coinvolto in

progetti di ricerca sui disturbi neurolinguistici e neurocognitivi. Questi progetti si svolgono sia presso le strutture del CeRiN, sia presso le strutture del CIMeC a Mattarello. Agli utenti seguiti per diagnosi o per neuroriabilitazione presso il CeRiN potrà essere richiesto di partecipare ai protocolli di ricerca in corso. Tale partecipazione avverrà solo previo consenso scritto.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



INFORMAZIONI GENERALI

Il CeRiN si trova a Rovereto, in via Matteo del Ben 5/b. E' inserito in un contesto urbano, nelle immediate vicinanze della stazione ferroviaria e in prossimità del centro e di tutti i servizi essenziali.

In auto, il Centro è raggiungibile attraverso le seguenti modalità:

- Per chi proviene da Rovereto Sud: seguire la SS 12/Via dell'Abetone, fino alla stazione ferroviaria. Superata la rotonda di fronte alla stazione, proseguire lungo la SS 12 in direzione Trento per circa 100 mt, imboccare la prima strada a destra (via Matteo del Ben) e proseguire per altri 70 mt. Il CeRiN si trova sulla sinistra.
- Per chi proviene da Rovereto Nord: seguire la SS 12 fino alla stazione ferroviaria, invertire il senso di marcia alla rotonda, imboccando di nuovo la SS 12 in direzione opposta a quella di provenienza. Svoltare alla prima strada a destra (via Matteo del Ben) e proseguire per altri 70 mt. Il CeRiN si trova sulla sinistra.



La struttura, recentemente ristrutturata, è situata interamente al piano terra del Trade Center ed è priva di qualsiasi barriera architettonica. E' dotata di un ufficio Segreteria per l'accoglienza del paziente e il disbrigo delle pratiche burocratiche, di un ambiente medico, di stanze per la valutazione neuropsicologica, di stanze per la logopedia e la terapia cognitiva, di una palestra per la fisioterapia, di una sala riunioni, di laboratori di ricerca, di studi per il personale e per gli studenti. A disposizione degli ospiti e dei loro familiari vi sono una sala d'attesa e uno spazio aperto dedicato alla socializzazione e allo svago. Si segnala inoltre la possibilità per i pazienti di parcheggiare all'interno del piazzale adiacente alla struttura.

L'orario di apertura al pubblico del CeRiN è il seguente:
dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle ore 17.00.

Recapiti telefonici: 0464/808152 – 0464/808151
Fax: 0464/808150
E-mail: cerin@cimec.unitn.it
Sito internet: www.cimec.unitn.it/cerin

PERSONALE DEL CENTRO

Il personale del CeRiN è costituito dal Direttore clinico, da 3 neurologi (incluso il Direttore), da 2 neuropsicologi, da due logopediste, da un fisioterapista, da un'infermiera, e da due unità di personale tecnico- amministrativo.

Il Direttore clinico, prof.ssa Costanza Papagno, sovrintende all'operato del personale medico e paramedico ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

CRITERI DI ELEGGIBILITA'

I pazienti che possono accedere al CeRiN sono pazienti adulti, non allettati, vigili, in fase cronica, con lesioni del sistema nervoso centrale acquisite che hanno provocato disturbi cognitivi quali deficit di linguaggio, memoria, cognizione spaziale, ragionamento, riconoscimento visivo, accompagnati o meno da deficit neuromotori e sensoriali.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO PAZIENTI RESIDENTI IN PROVINCIA

Per gli utenti residenti in Provincia di Trento l'accesso avviene su richiesta (prescrizione su ricettario del SSN) di medico specialista neurologo, fisiatra, geriatra o psichiatra coinvolto nei progetti sulle demenze, convenzionato con l'APSS.

Per i residenti in Provincia di Trento la richiesta dello specialista deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome e cognome dell'assistito;
- codice fiscale dell'assistito con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;
- tipo di prestazione richiesta (cod. 93.90.1 – Inquadramento dei disturbi cognitivi, cod. 93.90.2 – Epicrisi e redazione del programma terapeutico);
- diagnosi di invio;
- timbro e firma del medico prescrittore.

I cittadini – utenti non esenti sono tenuti, secondo la normativa e le tariffe vigenti, al pagamento di una quota di partecipazione (ticket, pari a € 36,15 + quota fissa ricetta, pari a € 3,00).

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o telefonicamente presso l'ufficio 'Segreteria e Accoglienza' del CeRiN.

Durante questo primo contatto l'ufficio fornirà tutte le informazioni utili sull'espletamento degli aspetti burocratici, sull'iter procedurale di presa in carico, sulle prestazioni erogate dal CeRiN, e sulle strutture presso cui è possibile usufruire di prestazioni simili. Fisserà inoltre la data del primo accesso.

L'utente e la sua famiglia saranno accolti dal personale di segreteria che registrerà le generalità dell'utente e svolgerà le procedure amministrative di accettazione. Al momento dell'accettazione, dovrà presentarsi con i seguenti documenti:

- impegnativa del medico specialista;
- tessera sanitaria;
- codice fiscale.

E' raccomandabile portare con sé tutta la documentazione clinica di cui si è in possesso (ad esempio, esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti e cartelle cliniche relative a ricoveri precedenti).

Si consiglia inoltre di avere sempre con sé gli occhiali e le protesi acustiche o gli altri strumenti di facilitazione della comunicazione usati nella vita di tutti i giorni.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri del Centro durante gli orari di segreteria.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO PAZIENTI RESIDENTI FUORI PROVINCIA

Per gli utenti residenti fuori dalla Provincia di Trento l'accesso avviene su richiesta di un sanitario curante (MMG).

La richiesta deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome e cognome dell'assistito;
- codice fiscale dell'assistito con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;
- tipo di prestazione richiesta (cod. 89.13 – prima visita neurologica);
- diagnosi di invio;
- timbro e firma del medico prescrittore.

I cittadini – utenti non esenti sono tenuti, secondo la normativa e le tariffe vigenti, al pagamento di una quota di partecipazione (ticket, pari a € 20,65 + quota fissa ricetta, pari a € 3,00).

Ad eccezione della visita specialistica neurologica (cod. 89.13), tutte le altre prestazioni (valutazione neuropsicologica e eventuali trattamenti riabilitativi) sono a carico dell'utente.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare la segreteria al nr. 0464/808152.

TEMPI DI ATTESA

L'accesso al Centro è gestito attraverso la compilazione di una lista d'attesa, nel rispetto dei criteri di priorità concordati con il Direttore clinico della struttura.

Tali criteri si basano sull'ordine cronologico di prenotazione e sui seguenti elementi:

| | |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Età < 50 anni | 1,5 punti |
| Età compresa tra 50 e i 60 anni | 1 punto |
| Intervallo di tempo tra la lesione e la richiesta d'accesso < 1 anno | 1 punto |
| Scadenze temporali per la ripresa dell'attività lavorativa | 1 punto |
| Scadenze temporali per il ritorno alla residenza abituale | 1 punto |

In relazione a quanto descritto i tempi di attesa sono influenzati dal numero di domande che pervengono al Centro e dai tempi di turnover delle ammissioni.

ITER DI PRESA IN CARICO

Completato l'iter amministrativo, l'infermiera si prenderà cura dell'accoglienza del paziente, inclusa la raccolta delle notizie cliniche essenziali, e assisterà il paziente negli spostamenti all'interno della struttura.

I pazienti inviati per un inquadramento diagnostico saranno valutati da un neurologo.

Il neurologo richiederà la valutazione testologica da parte del neuropsicologo.

I pazienti che intendano seguire un programma riabilitativo presso il CeRiN e che presentino un'indicazione al trattamento, saranno presi in carico da uno o più terapisti.

Più precisamente i pazienti inviati per il trattamento neuroriabilitativo completeranno la procedura diagnostica, al termine della quale il neurologo responsabile del paziente esprimerà un parere sulla rieducabilità, dopo averne discusso con gli altri operatori coinvolti nella valutazione. In caso di parere positivo, il paziente sarà avviato al trattamento ritenuto più adeguato, che può includere una o più delle modalità di trattamento previste (logopedia, terapia cognitiva, fisioterapia).

Al termine di ogni ciclo di trattamento il paziente viene sottoposto a una rivalutazione secondo protocolli predisposti per valutarne l'efficacia e decidere la prosecuzione o il termine del trattamento.

RELAZIONE FINALE

Al momento della dimissione tutti i pazienti ricevono una relazione sanitaria contenente i dati essenziali delle prestazioni cliniche eseguite, i risultati degli accertamenti eseguiti presso il Centro e tutte le indicazioni per la prosecuzione delle cure, da portare allo specialista inviante.

Per tutti i pazienti che dopo la dimissione necessitano di una prosecuzione delle cure presso la stessa o altre strutture dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari o a domicilio, viene predisposta una documentazione adeguata per favorire il collegamento e la continuità delle cure.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Ogni paziente ha diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della *privacy* durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medici in generale.

INFORMAZIONI AL PAZIENTE

Il paziente è costantemente informato sui risultati degli accertamenti e dei trattamenti riabilitativi svolti presso il CeRiN. Il neurologo responsabile della gestione del caso clinico e gli altri membri dell'équipe terapeutica sono disponibili, in orari stabiliti, esposti presso il CeRiN, a fornire i chiarimenti a familiari o altre persone validamente delegate dal paziente.

In base alla legge 675 del 1996 sulla *privacy*, i medici non possono fornire alcuna informazione sulle condizioni del paziente senza il consenso dell'interessato.

CARTELLA CLINICA

Il paziente (o una persona da lui validamente delegata) può accedere in qualunque momento alla documentazione clinica relativa alle prestazioni ricevute.

Copia della cartella clinica viene rilasciata entro un periodo massimo di 20 giorni, previa presentazione di richiesta scritta alla segreteria da parte del paziente o di persona da lui delegata.

Per entrambe le richieste di cui sopra, il delegato dovrà esibire una delega scritta redatta su carta semplice, firmata dal paziente o da un suo tutore/curatore, unitamente a una fotocopia semplice del proprio documento di identità e di quello del paziente.

STANDARD DI QUALITA'

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra il CeRiN e gli utenti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce agli utenti un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare il CeRiN:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'utente;
- assicura all'utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'utente.

Gli standard di qualità, pubblicati ed aggiornati periodicamente, riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'utente.

In questo modo l'utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei suoi bisogni di salute.

Di seguito sono riportati gli standard di qualità adottati dal CeRiN sulla base delle specifiche indicazioni ricavabili dal D.P.C.M. 19 maggio 1995.

| Informazione corretta e chiara | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicatori di Qualità | Standard di Qualità |
| Realizzazione di materiale informativo sui servizi offerti | Reperibilità di tutte le informazioni sulla struttura del CeRiN e sulle prestazioni erogate sulla Carta dei Servizi, consultabile on line all'indirizzo web del CeRiN (www.cimec.unitn.it/cerin) e disponibile anche presso la sala d'attesa |
| Informazioni sull'attività della struttura riportate nella Carta dei Servizi | Aggiornamento periodico della Carta dei Servizi |
| Informazioni sulla sicurezza | Evidenza sulle pareti del CeRiN delle planimetrie specifiche e delle istruzioni comportamentali da seguire in caso di emergenza |
| Identificabilità di ogni operatore sanitario | Identificazione di ogni operatore con un cartellino riportante nome, cognome e funzione |
| Collegamento con lo specialista inviante/medico curante garantito dall'invio della relazione finale, e da contatti periodici con lo stesso, se richiesti | Garanzia di continuità assistenziale |
| Rispetto del tempo del paziente | |
| Indicatori di Qualità | Standard di Qualità |
| Tempo massimo tra prenotazione e accesso per la fase diagnostica | Circa 4 settimane |
| Tempo massimo tra conclusione delle prestazioni diagnostiche e inizio delle attività di riabilitazione per pazienti con lesioni recenti | Circa 2 settimane |
| Tempo medio di attesa in sala d'attesa per l'accesso alla prestazione diagnostica | 5 – 10 minuti |
| Confort e pulizia della struttura | |
| Indicatori di Qualità | Standard di Qualità |
| Comfort della struttura | Decoro degli ambienti cui accedono gli utenti; disponibilità di 5 posti macchina riservati ai disabili |
| Pulizia e igiene degli ambienti | La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno è assicurata quotidianamente |
| Esistenza di servizi di ristoro | Presso la struttura è collocato un distributore automatico di snack e bevande funzionante 24 ore al giorno |
| Esistenza di un telefono accessibile agli utenti | All'interno della Struttura, è disponibile, all'occorrenza, un telefono sia per gli utenti che per i loro familiari |
| Professionalità del personale e tecnologie | |
| Indicatori di Qualità | Standard di Qualità |
| Collaborazioni del personale sanitario e parasanitario | Svolgimento presso il CeRiN di conferenze, seminari e workshops |
| Garanzia di aggiornamento del personale sanitario | Programma annuale di corsi di aggiornamento secondo le norme Ministeriali in merito all'Educazione Continua in Medicina |
| Informatizzazione del Centro e riduzione materiale cartaceo | Gestione completa dei dati amministrativi e clinici con modalità informatizzata |

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Verifiche

La Direzione del Centro verifica periodicamente il rispetto degli standard di qualità riportati sopra.

Il Direttore clinico esegue un monitoraggio periodico sulle eventuali criticità gestionali che potrebbero ridurre la qualità percepita dal cittadino – utente nelle varie fasi dell'esperienza vissuta presso il CeRiN.

La carta dei servizi è periodicamente revisionata e aggiornata secondo l'evoluzione strutturale del CeRiN.

Reclami e suggerimenti

Il CeRiN garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, offrendo la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia impedito o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il paziente o il familiare/accompagnatore che, dopo una segnalazione verbale alla segreteria, ritenesse di non essere stato soddisfatto, potrà presentare formale reclamo scritto utilizzando il modulo disponibile in sala d'attesa o su carta libera. Il reclamo può essere lasciato nell'apposita cassetta presente in sala d'attesa. Il reclamo riceverà un'appropriata risposta scritta all'utente entro 15 giorni.

Presso la Segreteria può essere richiesto il rapporto annuale sui rilievi, sui reclami e sulle proposte di miglioramento.

Data ultimo aggiornamento: 2 settembre 2017

Il Direttore clinico

Prof.ssa Costanza Papagno