



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI TRENTO

CIMeC - CENTER FOR MIND/BRAIN SCIENCES

CeRiN - Centro di Riabilitazione Neurocognitiva

2010

# Carta dei Servizi

## CeRiN – Centro di Riabilitazione Neurocognitiva

CiMeC

CeRiN - Centro di Riabilitazione Neurocognitiva  
via Matteo del Ben, 5/b - 38068 Rovereto (TN) - Italy  
Segreteria clinica: tel. +39 0464 808151  
Segreteria amministrativa: tel. +39 0464 808152  
fax +39 0464 808150 - e-mail: [cerin@cimec.unitn.it](mailto:cerin@cimec.unitn.it)  
<http://portale.unitn.it/centre/cimec/cerin.htm>

## 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 periodici momenti di verifica e aggiornamento.

## 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 con lesioni cerebrali focali in fase subacuta o post-acuta in condizioni mediche stabili, che non abbiano necessità di ricovero; persone con lesioni cerebrali focali che abbiano terminato il ciclo di riabilitazione post-acuzie; persone 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.

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

L'équipe coinvolta nella diagnosi include un neurologo e un neuropsicologo; nel caso di trattamento di riabilitazione, include anche uno o più riabilitatori (logopedista, fisioterapista, terapeuta occupazionale).

### Prestazioni riabilitative

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

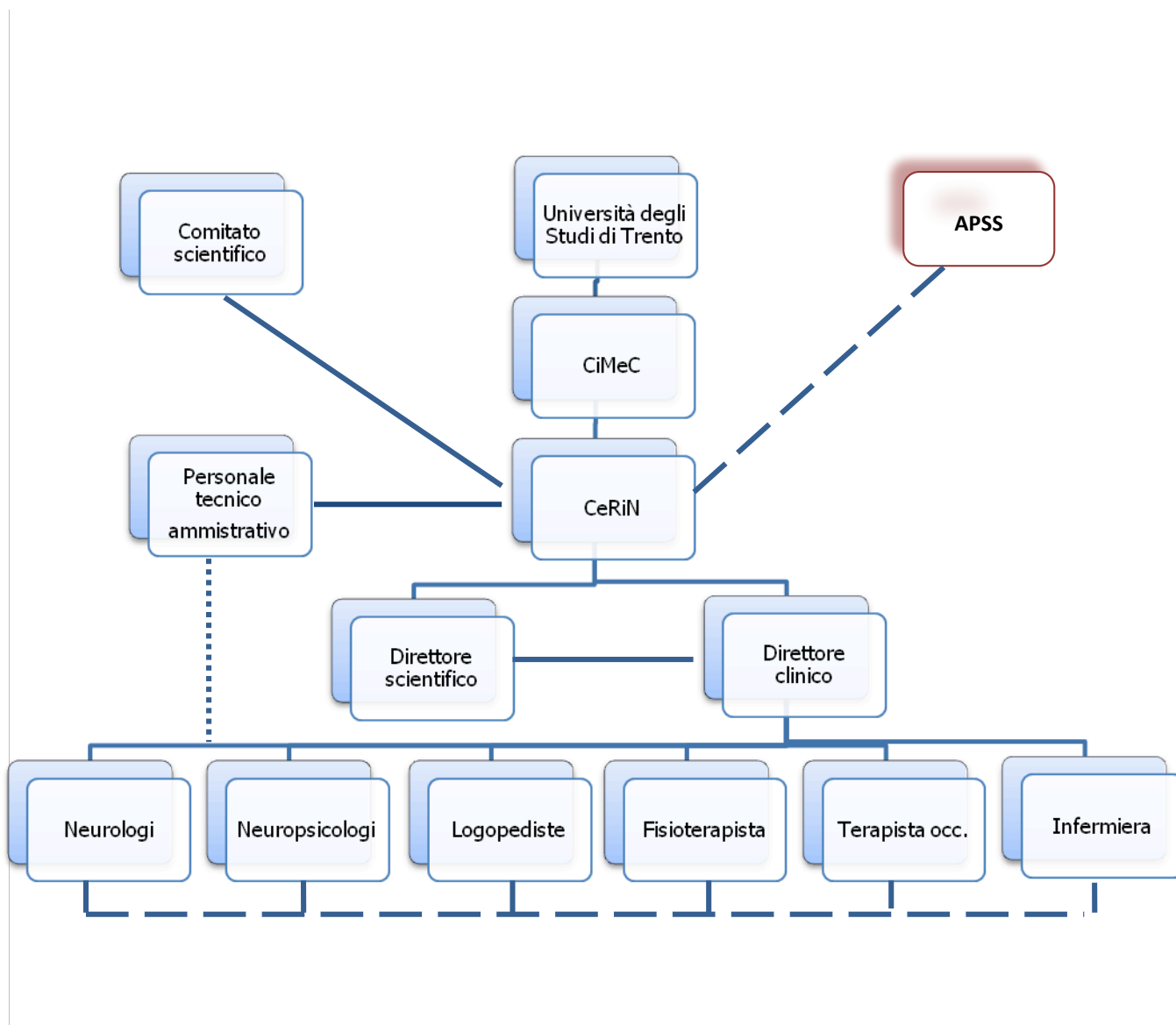
In questo contesto, il paziente svolge molteplici attività rieducative, stabilite in base ai risultati emersi nelle prove per la diagnosi, e indirizzate al recupero dei suoi disturbi linguistici e cognitivi. Sono sottoposte a trattamento anche le eventuali difficoltà motorie associate ai deficit di forza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

Le prestazioni riabilitative mirano a ridurre le difficoltà linguistiche e comunicative della persona con danno neurologico e i deficit motori 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 linguistici e cognitivi. Questi progetti si svolgono sia presso le strutture del CeRiN, sia presso le strutture del CiMeC a Mattarello. Gli utenti seguiti per diagnosi o per riabilitazione

presso il CeRiN potranno partecipare ai protocolli di ricerca in corso, dopo aver dato il loro consenso scritto.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA





Recapiti telefonici: 0464/808151 – 0464/808152

Fax: 0464/808150

E-mail: [cerin@cimec.unitn.it](mailto:cerin@cimec.unitn.it)

Sito internet: [www.cerin.unitn.it](http://www.cerin.unitn.it)

## PERSONALE DEL CENTRO

Il personale del CeRiN è costituito dal direttore clinico, dal direttore scientifico, da neurologi, da neuropsicologi, da logopedisti, da un fisioterapista e da un terapeuta occupazionale, da un infermiera, e da personale tecnico- amministrativo.

Il Direttore clinico, Prof. Gabriele Miceli, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

## MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

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 gli utenti residenti fuori dalla Provincia di Trento l'accesso avviene su richiesta (prescrizione su ricettario del SSN) di medico specialista neurologo, fisiatra, o geriatra convenzionato con il SSN.

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). I pagamenti possono essere effettuati in contanti o con bancomat. Non sono accettate carte di credito, bancomat banco posta, o assegni.

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 relative all'espletamento degli aspetti burocratici, all'iter procedurale di presa in carico, alle prestazioni erogate dal CeRiN, e alle 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.

### 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 (ordine cronologico di prenotazione, tipo di patologia, gravità e data di esordio della stessa, ripresa lavorativa legata a scadenze temporali).

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. Di norma non superano i 30 giorni.

### 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 nei suoi spostamenti all'interno della struttura.

I pazienti inviati per un inquadramento diagnostico saranno valutati da un neurologo, che richiederà la valutazione testologica da parte del neuropsicologo e - qualora richiesto dal sanitario inviante, o nel caso di pazienti che intendano seguire un programma riabilitativo presso il CeRiN - eventuali valutazioni a fini riabilitativi da parte di uno o più terapisti.

I pazienti inviati per il trattamento riabilitativo completeranno la procedura diagnostica, al termine della quale il neurologo responsabile del caso esprimerà un parere sulla rieducabilità, dopo aver discusso il caso 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, terapia occupazionale).

## **DIMISSIONI**

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 sua 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 annualmente, 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 ( <a href="http://www.cerin.unitn.it">www.cerin.unitn.it</a> ) e disponibile anche presso la sala d'attesa.
Informazioni sull'attività della struttura riportate nella Carta dei Servizi	Aggiornamento annuale 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

<b>Rispetto del tempo del paziente</b>	
<b>Indicatori di Qualità</b>	<b>Standard di Qualità</b>
Tempo massimo tra prenotazione e accesso per la fase diagnostica	Massimo 30 giorni
Tempo massimo tra conclusione delle prestazioni diagnostiche e inizio delle attività di riabilitazione	Massimo 30 giorni
Tempo medio di attesa in sala d'attesa per l'accesso alla prestazione diagnostica	5 – 10 minuti
<b>Confort e pulizia della struttura</b>	
<b>Indicatori di Qualità</b>	<b>Standard di Qualità</b>
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 viene assicurata quotidianamente
Esistenza di servizi di ristoro	Presso la struttura sono dislocati distributori automatici di snack e bevande funzionanti 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
<b>Professionalità del personale e tecnologie</b>	
<b>Indicatori di Qualità</b>	<b>Standard di Qualità</b>
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 inoltre 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.

Così 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 nelle apposite cassette presenti nella struttura. 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 redazione documento: 02/02/2009

Data ultimo aggiornamento: 14/01/2010

Responsabile dei contenuti: prof. Gabriele Miceli (Direttore clinico)

Firma \_\_\_\_\_