

Struttura Residenziale per Prestazioni Riabilitative Intensive ed Estensive

“Villa Laurina e Via Boselli”

Carta dei Servizi

Guida all'accesso e alla fruizione dei servizi



2026

Aggiornamento 27.11.2025

INDICE

INTRODUZIONE	3
Cos' è la carta dei servizi?	3
1. Le strutture residenziali per prestazioni riabilitative intensive ed estensive (ex art. 26)	4
2. Principi fondamentali	4
3. LE SEDI DEL SERVIZIO "Villa Laurina"	5
3.1 Strutturazione degli spazi.....	5
4. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	6
4.1 La metodologia di lavoro.....	6
4.2 Progetto Riabilitativo Individuale	6
4.3 ORGANIGRAMMA	7
4.5 Funzionamento del servizio	9
4.6 Programmazione giornaliera della Struttura Residenziale di "Villa Laurina" e "Via Boselli"	11
4.7 Erogazione dei pasti	11
4.8 Servizi generali e di pulizia	11
4.9 Orario di visita.....	11
5. Modalità di accesso e di inserimento	12
5.1. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento	12
6. Rette	12
Corresponsione della retta	12
Comprensività della retta.....	13
Servizi non compresi nella retta.....	14
7. Missione	14
8. Suggerimenti e reclami	16
9. PRIVACY	16
10. Politica integrata "Qualità Ambiente e Sicurezza"	17
11. RILASCIO COPIA DEL FASCICOLO SANITARIO	18
12. STANDARD PRODOTTO/INDICATORI DI QUALITÀ	18
13. MODIFICA ATTIVITÀ IN CASO DI EMERGENZA SANITARIA	18
Allegato 1 – Scheda Segnalazione Reclamo	19
Allegato 2 – Questionario di Gradimento del Servizio	20

INTRODUZIONE

Cos' è la carta dei servizi?

La Carta dei servizi è uno strumento di **informazione** e di **comunicazione** fondamentale in quanto permette l'attuazione del principio di trasparenza nelle Pubbliche Amministrazioni tenute a far conoscere ai cittadini il rispetto degli standard di qualità adottati nei diversi ambiti di competenza (articolo 32 comma 1, dlgs n.33/2013). Inoltre, attraverso la partecipazione attiva dei cittadini allo svolgimento dell'attività amministrativa si contribuisce al miglioramento continuo dell'Amministrazione.

La Carta dei servizi ha carattere di dinamicità, può essere aggiornata o integrata in qualsiasi momento anche in corrispondenza di modificazioni di natura procedurale o organizzativa dei processi alla base dei servizi erogati (delibera Civit 88/2010 e 3/2012).

All'interno della Carta sono esplicitate le **finalità**, i **criteri** e le **strutture** attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, nonché i nominativi dei referenti e le relative informazioni utili per i contatti: numero di telefono e del fax, indirizzo della sede, giorni ed orari di apertura al pubblico.

La Struttura Residenziale per Prestazioni Riabilitative Intensive ed Estensive "Villa Laurina", e l'unità operativa in "Via Boselli", con sede in Savona è gestita direttamente dalla Società Cooperativa Sociale "IL FAGGIO".

La Cooperativa Sociale "Il Faggio" ha lo scopo di fornire servizi sociosanitari educativi e riabilitativi a favore di persone svantaggiate, persone con disabilità fisica e psichica, anziani e minori. Nasce nel 1980 ed ha la sede legale a Savona in *via Cesare Battisti 2/3*.

Il sito web della Cooperativa con informazioni aggiuntive è www.ilfaggiocoop.it

La Struttura Residenziale per Prestazioni Riabilitative Intensive ed Estensive "Villa Laurina" si caratterizza prevalentemente per la presenza di ospiti con patologie neurologiche degenerative/progressive mentre la sua unità operativa di "Via Boselli" si caratterizza prevalentemente per la presenza di ospiti con ridotte capacità motorie e la loro permanenza varia a seconda del progetto personalizzato.

In particolare, le Struttura garantisce:

- assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e le funzioni della vita quotidiana);
- assistenza tutelare (protezione, sorveglianza, controllo della persona);
- collegamento con le prestazioni dei servizi sociali;
- attività di ricreazione per favorire la capacità dei rapporti sociali e sollecitare le potenzialità individuali culturali, ricreative e di svago;
- prestazioni di natura sanitaria (controlli medici, cura delle malattie non richiedenti ricoveri ospedalieri, medicazioni, terapie, prestazioni riabilitative non complesse)
- continuità assistenziale qualora l'ospite perda in tutto o in parte la propria autosufficienza;
- attività riabilitative programmate volte alla conservazione e alla stimolazione delle autonomie. A titolo esemplificativo: fisioterapia, logopedia, psicomotricità, riabilitazione attraverso lo sport, percorsi di inclusione socio lavorativa;
- prestazioni riabilitative idonee alle esigenze degli ospiti assicurando i rapporti con le famiglie o i tutori e lo sviluppo delle relazioni interpersonali e comunitarie;
- prestazioni di tipo alberghiero (servizio pasti, pulizia e igienizzazione degli ambienti di vita).

CONTATTI

Cooperativa Sociale Il Faggio
Via Cesare Battisti 2/3 17100 Savona
Telefono: 019 801664
Fax: 019 8428189
E-mail: info@ilfaggiocoop.it
Ufficio qualità: qualita@ilfaggiocoop.it
Coordinatore Antony Adassery: a.adassery@ilfaggiocoop.it

1. Le strutture residenziali per prestazioni riabilitative intensive ed estensive (ex art. 26)

Le Strutture Residenziali sono destinate ad ospitare persone con disabilità fisica e psichica per i quali si richiedono complessi interventi terapeutico-riabilitativi con conseguente necessità di assistenza continua non garantibile a livello domiciliare.

L'assistenza è articolata sulle 24 ore e si rivolge ad un'utenza che necessita di programmi riabilitativi per periodi medi e lunghi.

L'accesso avviene in osservanza del progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato che evidenzia gli obiettivi sanitari dell'inserimento per pazienti in carico al Nucleo Operativo Disabili delle ASL.

2. Principi fondamentali

L'organizzazione e la gestione della struttura residenziale e la conseguente erogazione dei servizi, si ispirano fondamentalmente ai seguenti principi:

- **Dignità della persona:** la struttura organizzativa e gestionale è articolata in modo da offrire, oltre alle normali prestazioni sanitarie ed assistenziali, un sensibile supporto alla famiglia, dedicando agli ospiti costante attenzione nel soddisfacimento dei loro bisogni personali al fine di concorrere al miglioramento della qualità di vita nel pieno rispetto della dignità della persona. Principio fondamentale è, infatti, il riconoscimento della centralità della persona disabile.
- **Umanizzazione delle attività:** lo svolgimento delle attività quotidiane vede impegnato personale specializzato e formato. Oltre alla necessaria cura riservata all'assistenza sanitaria e tutelare, particolare attenzione viene rivolta alle attività di socializzazione e quando possibile di inserimento lavorativo.
- **Integrazione:** La struttura residenziale è impegnata a dare corso alla piena collaborazione con il territorio, con le scuole, con le strutture ludico-sportive di Savona e con tutte le altre strutture sociali vicine in modo tale da poter garantire un sempre e costante miglioramento dei servizi offerti. La sua ubicazione nel centro della città offre un'opportunità unica di integrazione/socializzazione tra gli ospiti della struttura e i cittadini, favorendo così il pieno sviluppo dei contatti con l'ambiente esterno, accanto alla continuità dei rapporti familiari ed affettivi.
- **Trasparenza:** tutta l'attività interna della struttura è improntata alla massima trasparenza nei confronti dei familiari degli ospiti e dei rappresentanti degli Enti e delle Agenzie esterne.

3. LE SEDI DEL SERVIZIO “Villa Laurina”

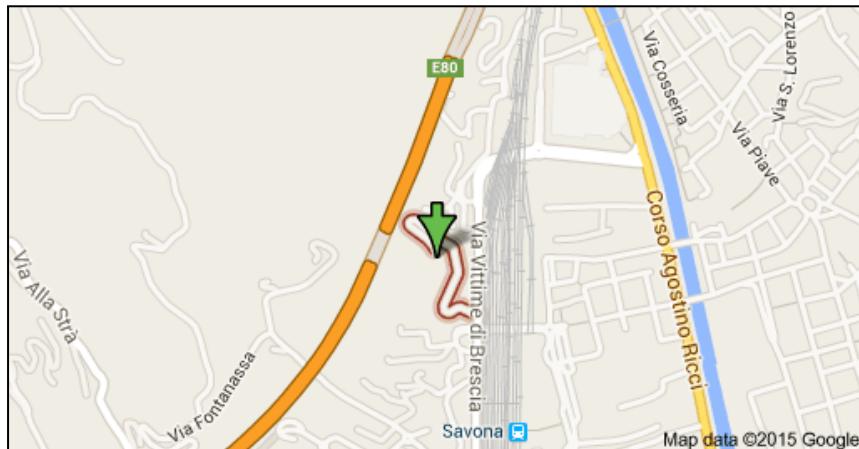
Sede Principale via Prudente 13 22pl

17100 Savona (SV)

Telefono 019/820548

393 991 3390

Fig. 1



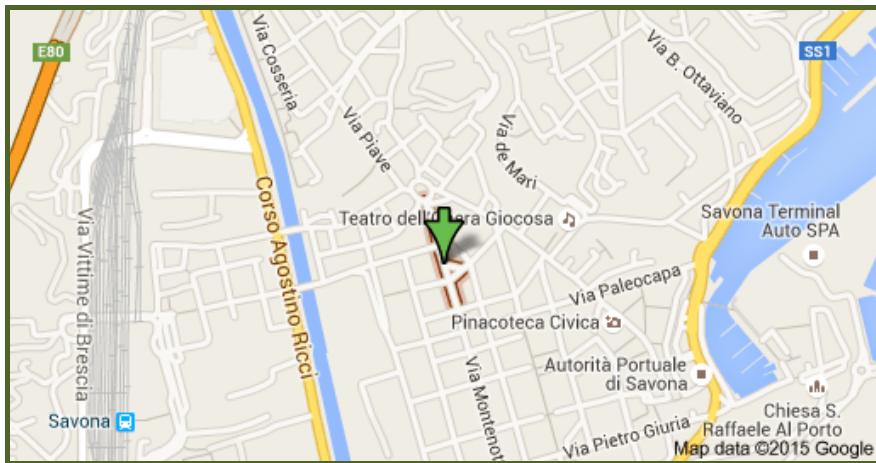
SEDE DISTACCATA “Via Boselli” 4 pl

via Boselli 8/2- 17100 Savona (SV)

Telefono: 019 7703842

Cellulare: 335 5201308

Fig. 2



3.1 Strutturazione degli spazi

Il presidio residenziale di riabilitazione intensiva ed estensiva “Villa Laurina” (22 PL) è situato alle spalle della stazione ferroviaria e dunque non lontano dal centro cittadino (fig.1). Disposto su tre livelli il presidio presenta spazi destinati alla socializzazione degli ospiti, una palestra (fig.2) per le attività riabilitative (fisioterapia ecc), un salone principale per le attività ludico-ricreative, una stanza dedicata ai colloqui medici e di sostegno psicologico, un ampio spazio esterno.

La sede di “Via Boselli”, che ospita ulteriori 4 ospiti si trova in pieno centro cittadino ed è disposta su un unico piano.

Le camere sono arredate con materiale conforme alle normative di legge. Ogni posto letto è dotato di armadio, comodino e scarpiera. Ogni ospite può portare piccoli oggetti di arredamento per personalizzare il proprio spazio.

La sede distaccata di Via Boselli 8/2(fig. 2) è posizionata in una via centrale di Savona e ospita un modulo con 4 posti letto.

4. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

4.1 La metodologia di lavoro

All'interno della Struttura Residenziale gli obiettivi primari di qualsiasi intervento sono insiti nel miglioramento della Qualità della Vita dell'utente e dei familiari. Affinché ciò si realizzzi è di fondamentale importanza il rispetto per l'individualità. L'intervento riabilitativo individualizzato, progettato in equipe multidisciplinare, è pensato per la singola persona, in funzione dei suoi bisogni emotivi, sociali, psicologici e comunitari. Ne consegue l'impossibilità di adattare l'individuo ad uno specifico approccio, individuando le strategie e metodologie opportune per ogni singolo utente. Non è stato, pertanto, scelto un approccio a priori, avendo privilegiato l'attenzione alla persona. I programmi riabilitativi, gli stimoli attraverso cui si esplicano ed i materiali utilizzati sono, inoltre, differenziati per fascia di età cronologica.

4.2 Progetto Riabilitativo Individuale

All'entrata in Struttura, l'ospite è seguito con particolare attenzione e vengono effettuati accertamenti clinici con il medico di base del Presidio con esami di routine e stesura della cartella clinica in collaborazione con i familiari, in modo di avere una situazione clinica dettagliata ed esaustiva. La prima fase dell'inserimento è dedicata alla facilitazione dell'ambientamento dell'ospite, alla costruzione della relazione con gli altri ospiti e con le figure professionali presenti.

Approfondendo la conoscenza del soggetto anche attraverso un raccordo con la famiglia di provenienza o i Servizi invianti, le sue capacità, le sue esigenze, l'équipe riabilitativa formula al termine del periodo di prova (della durata di circa due/tre mesi) un Progetto Riabilitativo Individuale.

Il Progetto Riabilitativo Individuale, declinato negli aspetti organizzativi nel Programma Riabilitativo Individuale, rappresenta lo strumento fondamentale del percorso di cura ed è elaborato in modo integrato dall'équipe della Struttura, i Centri e le équipe riabilitative esterne, condividendolo con la famiglia. Il Progetto e il Programma espongono non solo gli obiettivi che si vogliono perseguire, ma anche le modalità più adeguate per raggiungerli e gli indicatori per verificare l'evoluzione attesa: sono uno strumento fondamentale che consente di attivare tutte le risorse necessarie per perseguire in modo mirato il benessere psico-fisico della persona e la sua evoluzione.

La loro stesura parte da un iniziale periodo di osservazione della persona con disabilità, utile per la raccolta delle informazioni sulle caratteristiche personali, le abilità residue, le potenzialità e i bisogni.

In questa fase, si valutano le possibilità e disponibilità del contesto familiare, territoriale e sociale dell'utente. Gli obiettivi di carattere specifico e generale, ispirati alla Classificazione Internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (Icf) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, riguardano le seguenti aree: relazione, motricità, autonomie personali, autonomie sociali, neuropsicologica, comunicazione. Infine, si stabiliscono i tempi di verifica, considerando che ogni persona ha tempi diversi che devono essere rispettati. Il progetto e il programma sono duttili e considerano il mutamento delle situazioni individuali e delle circostanze connesse alla vita della comunità. Per questo, in fase di attuazione, possono essere rivalutati in base ai cambiamenti delle necessità individuali e alle circostanze connesse alla vita della comunità; ciò potrebbe comportare una modifica nella metodologia operativa ed una modulazione degli obiettivi precedentemente individuati.

Il Progetto Riabilitativo Individuale, insieme al Programma Riabilitativo, vengono di norma verificati trimestralmente e rinnovati annualmente.

4.3 ORGANIGRAMMA

Struttura Residenziale “Villa Laurina” e sede distaccata “Via Boselli”:

Coordinatore Amministrativo: dott. Antony Adassery 335399836

Autorizzazione al funzionamento n. 384 del 09.08.2021 per 26 posti letto complessivi.

Direttore Sanitario, Dott. Brunetto Brunello.

Consulente Medico, Psicologo, Fisioterapista

Personale infermieristico, assistenziale, educativo qualificato o con specifica esperienza.

Personale addetto ai servizi di pulizia.

Gli operatori di cui sopra costituiscono l’equipe di lavoro, ciascuno per le proprie specifiche competenze, ma tutti responsabili per le mansioni legate al proprio ruolo, perché l’organizzazione del lavoro possa garantire la buona qualità delle risposte ai bisogni dei singoli ospiti.

a) Direttore Sanitario

Al Direttore Sanitario compete l’organizzazione della vita comunitaria, l’applicazione delle norme igieniche e sanitarie e la vigilanza sulle stesse, vigila sulla salute psicofisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie erogate.

Al Direttore Sanitario competono:

- le funzioni di Medico di Medicina Generale (MMG);
- l’accoglienza dell’ospite con valutazione delle condizioni psico-fisiche all’ingresso nella struttura;
- la verifica dell’espletamento dei compiti di rilevanza assistenziale e sanitaria da parte dei vari addetti.
- **Validazione dei** progetti riabilitativi individuali degli ospiti elaborati dalla equipe multidisciplinare;
- il controllo sull’adeguatezza dell’igiene degli ambienti;
- la vigilanza sulla conservazione degli alimenti, il controllo del rispetto dei programmi dietetici collettivi e/o individualizzati;
- la custodia dei fascicoli degli utenti;
- il controllo che l’igiene personale degli utenti sia continua e scrupolosa;
- la cura dei rapporti con gli ospedali e le altre strutture sanitarie;
- l’erogazione degli interventi ritenuti inderogabili per l’interesse del paziente.

b) Lo psicologo

Lo psicologo fornisce consulenza psicologica ed in particolare:

- partecipa agli UVM indette dal Servizio Disabilità per la discussione di casi già conosciuti;
- esercita sostegno psicologico individuale e interviene in situazioni di crisi;
- collabora con il Coordinatore per la programmazione dei Progetti Personalizzati degli ospiti;
- effettua interventi di mediazione con le figure di riferimento degli ospiti (familiari e/o tutori)
- conduce/partecipa alle periodiche riunioni di equipe;
- effettua interventi di supervisione all’equipe;
- somministra test, qualora necessario;
- individua le situazioni a rischio ed imposta progetti di intervento specifici ed individualizzati;
- predisponde e trasmette ai servizi asl competenti la Richiesta di Proroga, contenente la programmazione semestrale delle attività che s’intende svolgere, la relazione delle attività generali a conclusione del semestre, il rapporto annuale dell’attività svolta;
- programma le attività riabilitative in collaborazione con il Coordinatore e gli operatori;

- collabora alla stesura del Progetto Riabilitativo Individuale e lo condivide con le figure di riferimento degli ospiti (famigliari e/o tutori);
- effettua verifiche periodiche con le figure di riferimento degli ospiti (famigliari e/o tutori).

c) Il coordinatore amministrativo di struttura

All'interno dell'équipe della Struttura Residenziale, il Coordinatore svolge le seguenti funzioni:

- cura i rapporti con le famiglie non solo attraverso contatti telefonici, ma anche con incontri tesi ad illustrare i percorsi educativi degli ospiti;
- orienta ed affianca operativamente gli operatori nella gestione delle situazioni più complesse con singoli ospiti;
- organizza e partecipa alle riunioni d'équipe degli operatori;
- garantisce standard qualitativi delle prestazioni al fine di permettere il recupero funzionale delle abilità;
- garantisce una qualità assistenziale determinata dalla presenza di operatori in possesso di requisiti professionali richiesti;
- assicura lo sviluppo della qualità delle prestazioni all'ospite, attraverso la partecipazione attiva degli operatori all'individualizzazione di soluzioni migliorative dell'organizzazione;
- si occupa della gestione delle risorse umane (sostituzioni per ferie e/o malattie, raccolta e monitoraggio delle presenze del personale); indirizza e coordina il personale che riferisce a lui direttamente e ne valuta le prestazioni, sulla base dei risultati prodotti e delle capacità professionali espresse; programma i turni di lavoro in coerenza con i criteri definiti dalla comunità;
- garantisce il controllo di gestione e la qualità delle prestazioni erogate;
- favorisce l'integrazione e la collaborazione con le risorse esterne (U.O. Servizio Disabili, Comuni, Associazioni, Volontariato);
- partecipa con lo psicologo e/o il direttore sanitario, in qualità di responsabile della comunità, agli UVM indetti dal Servizio Disabilità per la discussione di casi già conosciuti;
- cura la progettazione dal punto di vista educativo in collaborazione con il medico e lo psicologo della struttura;
- collabora con il direttore sanitario alla corretta attuazione del piano HACCP;
- cura il proprio aggiornamento professionale per gli aspetti inerenti alle responsabilità di ruolo.

d) L'educatore professionale

Si occupa delle seguenti attività quotidiane:

- collaborazione con il Coordinatore responsabile, lo psicologo e con gli altri operatori dell'équipe della Struttura all'elaborazione ed attuazione dei progetti personali dei quali è il referente;
- organizzazione e gestione di attività educative, di animazione e riabilitative;
- promozione dell'autonomia personale e sociale dell'ospite;
- collaborazione alla gestione della comunità.

e) L'infermiere

Si occupa delle seguenti attività quotidiane:

- organizza e gestisce l'infermeria e le attività riguardanti la cura degli aspetti sanitari degli ospiti
- gestisce, per quanto di competenza, le emergenze sanitarie
- somministra le terapie secondo prescrizione medica

f) L' OSS

L'Operatore Socio Sanitario nell'espletamento dell'attività quotidiana:

- organizza e attua attività previste dal programma riabilitativo dell'ospite;
- cura la raccolta delle informazioni relative ai comportamenti e ai bisogni dei singoli ospiti;

- risponde degli interventi assistenziali degli ospiti;
- riordina e provvede alla pulizia dei locali in collaborazione con gli ospiti secondo una turnazione stabilita con gli stessi;
- provvede all'occorrenza al trasporto degli ospiti da e per il Centro Diurno, da e per i luoghi di lavoro e/o occupazione, per le attività del tempo libero;
- propone e condivide con il Coordinatore l'acquisto di strumenti e materiale utile allo sviluppo della qualità delle prestazioni;
- compila e tiene aggiornate le schede relative alle attività, alle presenze degli ospiti;
- svolge attività domestiche alberghiere, in relazione alle necessità della comunità.

4.4 Formazione del personale

La Cooperativa Il Faggio pone la massima attenzione alle risorse umane, vero e proprio capitale nel quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

Ogni anno viene predisposto e realizzato un piano di formazione, formulato in modo tale che i contenuti tecnico operativi siano appropriati alle attività realmente svolte. Tale piano può essere rivisto e migliorato in considerazione di nuove esigenze rilevate.

Il personale è formato per la gestione delle emergenze sanitarie, di eventuali isolamenti e per diminuire il rischio contagio all'interno della struttura.

La soddisfazione degli operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche ed ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante controllo e monitoraggio, così come le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

La formazione permanente del personale è considerata un elemento importante sia per comprendere i bisogni degli ospiti e fornire l'aiuto necessario, sia per creare e mantenere un clima di lavoro positivo e stimolante, per assicurare il livello di qualità del Servizio.

4.5 Funzionamento del servizio

La Struttura Residenziale è aperta tutto l'anno ed è in funzione 24 ore al giorno. Nel Presidio vengono svolte attività con finalità riabilitativa e educativa:

- attività domestica:** gli ospiti vengono coinvolti nelle attività di gestione quotidiana della comunità, in base alle risorse individuali e ai limiti correlati ai deficit cognitivi e alla psicopatologia (ad esempio collaborando con l'operatore nelle attività di semplici pulizie, nella preparazione della tavola, nella stesura della biancheria). Tali attività costituiscono un'opportunità per l'acquisizione di nuove autonomie personali e/o sociali e/o per il mantenimento di quelle già possedute
- assistenza educativa e psicologica:** l'attività educativa si svolge attra-verso l'accompagnamento terapeutico nell'intero arco della giornata. Il supporto si realizza in tutti gli ambiti della vita quotidiana, dalla igiene personale alla cura di Sé nella sua più ampia accezione.
- attività di animazione:** si realizzano nei momenti di tempo libero, soprattutto in occasione di festività; possono consistere in attività creative (realizzazione di cartelloni, biglietti di auguri), o in "uscite" sul territorio (uscita caffè, visita al mercato). Le attività vengono scelte secondo le caratteristiche personali con lo scopo di aumentare le autonomie, il senso di autorealizzazione, l'identità individuale e di gruppo.
- attività di assistenza medica:** L'assistenza medica generica è fornita, secondo le indicazioni normative vigenti, dal direttore sanitario e dal medico internista. Per ogni ospite viene predisposta, compilata e aggiornata la cartella clinica personale. Al Direttore Sanitario compete l'organizzazione della vita comunitaria, l'applicazione delle norme igieniche e sanitarie e la vigilanza sulle stesse. L'assistenza specialistica è garantita attraverso le strutture del Servizio Sanitario Nazionale. In caso di ricovero ospedaliero il posto letto è mantenuto.
- attività di assistenza infermieristica:**

È garantita mediante personale infermieristico professionale in ottemperanza ai parametri stabiliti dalla vigente normativa.

f) Assistenza tutelare e socio-assistenziale

È garantita nelle 24 ore mediante personale qualificato o appositamente formato. La cura dell'igiene personale riveste carattere di prioritaria importanza. Nella Struttura si svolgono attività di cura della persona, stimolazione delle autonomie, partecipazione alla gestione del quotidiano. Di notte è sempre presente un operatore di assistenza.

g) Attività riabilitative

Le attività riabilitative svolte all'interno della comunità includono la presenza presso "Villa Laurina" di un fisioterapista dal lunedì alla domenica compresa, e di un educatore per quattro giorni alla settimana. Anche presso la Struttura di "Via Boselli" vengono garantiti i trattamenti fisioterapici secondo i progetti riabilitativi individualizzati. Oltre alle attività riabilitative sopra citate le Strutture Residenziali si avvalgono di:

- Centro Diurno Riabilitativo
- Laboratorio polifunzionale per l'inclusione socio-lavorativa
- Maneggio per la riabilitazione equestre
- Impianti sportivi comunali (piscina)

LA STRUTTURA GARANTISCE LIBERO ACCESSO A MINISTRI DELLE DIVERSE FEDI RELIGIOSE

Le strutture gestite da "Il Faggio" favoriscono la collaborazione tra diversi culti e confessioni, garantendo pari accesso e rispetto a tutte le fedi religiose.

Il personale sanitario viene formato per comprendere l'importanza dell'assistenza spirituale e per facilitare l'accesso dei ministri religiosi nel rispetto delle norme della struttura.

In funzione della disponibilità di spazi e delle attività, il servizio mette a disposizione degli spazi dedicati al culto e alla preghiera, accessibili sia ai pazienti che ai loro familiari e ai ministri religiosi.

4.6 Programmazione giornaliera della Struttura Residenziale di "Villa Laurina" e "Via Boselli"

MATTINO

Ore 7,00	sveglia – igiene personale
Ore 7,30	colazione ospiti
Ore 8	somministrazione terapia farmacologica del mattino, riordino camere da letto
Ore 8/12,00	attività assistenziali e riabilitative. Riordino spazi personali e comuni con la collaborazione degli ospiti.
Ore 12,00	preparazione sale da pranzo con la collaborazione di alcuni ospiti

POMERIGGIO

Ore 12,30	pranzo - riordino sale da pranzo - riposo - attività libere e strutturate
Ore 14	somministrazione terapia farmacologica
Ore 14,30	rientro in Comunità degli ospiti che frequentano il Centro Diurno

SERA

Ore 18,30	preparazione sale da pranzo con la collaborazione degli ospiti
Ore 19,00	cena
Ore 19,45	riordino sale da pranzo
Ore 20,30	attività serali – TV
Ore 21,30	somministrazione terapia serale – preparazione al riposo
Ore 22,00	

DAL LUNEDI' AL SABATO: Fisioterapia individuale presso "Villa Laurina" e trattamenti fisioterapici individuali a seconda dei progetti riabilitativi individualizzati presso "Via Boselli"

IL MARTEDI' POMERIGGIO, VENERDI' E IL SABATO MATTINA: uscite strutturate sul territorio

Ore 16,00	merenda
Ore 17,00	igiene personale degli ospiti
Ore 17,30	relax - attività di svago - TV

IL VENERDI' POMERIGGIO "PROGETTO SOUND-BEAM".

RIABILITAZIONE EQUESTRE (una volta a settimana)

4.7 Erogazione dei pasti

I pasti sono veicolati da ditta esterna (CIR-food). Sono previsti due menù: uno invernale e uno estivo. La preparazione dei pasti tiene conto delle diverse esigenze e delle patologie degli ospiti. Ogni giorno della settimana agli ospiti sarà servito un menù diverso e bilanciato. Sono in vigore i protocolli operativi di cui alla normativa D. L. 26.05.97 n. 155 sull'igiene dei prodotti alimentari (Sistema HACCP).

4.8 Servizi generali e di pulizia

È garantito il servizio di lavanderia con identificazione degli indumenti dell'ospite e un piano di sanificazione degli spazi individuali e comuni a cura del personale ausiliario.

4.9 Orario di visita

Le visite dei parenti sono consentite in qualsiasi fascia oraria compatibilmente con le esigenze del Servizio, dopo preavviso telefonico e accordi con gli operatori.

Gli ospiti possono entrare ed uscire dalla struttura a seconda dei progetti riabilitativi, accompagnati dal personale in turno, con familiari o autono-mamente in rapporto alle abilità esterne acquisite.

I rientri in famiglia, in occasione di festività o in altre occasioni, vanno concordati precedentemente (almeno una settimana prima) con il Coordinatore della struttura.

Ogni altra persona voglia accedere alla Struttura per mantenere i contatti con gli ospiti, si dovrà accordare con il Coordinatore per definire modi e tempi della visita, al fine di garantire la continuità della programmazione settimanale prevista per ogni ospite.

5. Modalità di accesso e di inserimento

Gli inserimenti sono decisi direttamente secondo una lista d'attesa delle Unità Operativa Disabili
I riferimenti per la Provincia di Savona sono:

U. O. DISABILI
Via Collodi 13 SAVONA
tel. 019 8405293
Fax. 019 8405748

5.1. *Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento*

- Tutta la documentazione clinico-sanitaria (cartelle cliniche, ricoveri)
- Tesserino sanitario
- Codice fiscale e carta di identità
- Relazione del medico curante e del Servizio Inviaente.

6. Rette

Tutti i posti della struttura sono in regime di convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale.
Le relative rette sono regolate da specifici atti deliberativi.

La Regione Liguria ha emanato l'Atto n. 640-2024 del 27.06.2024 numero di ordine18 che ha come oggetto: "Riordino del sistema tariffario per la residenzialità e semi residenzialità sociosanitaria extraospedaliera – Determinazione di una metodologia di costruzione di costi standard e provvedimenti conseguenti".

Corresponsione della retta

Le tariffe ad oggi, sono regolate dalla DGR 640/2024. La tariffa giornaliera è definita dall'UVM dell'Asl di appartenenza dell'Utente e può subire variazioni nel tempo in rapporto alla complessità dell'intervento terapeutico e assistenziale o a cambiamenti normativi.

L'utente, inoltre, in base alla Delibera n. 446/2015 di Regione Liguria, potrà essere rivalutato dall'Asl competente.

Il trattamento riabilitativo estensivo viene remunerato attraverso una quota sanitaria prestabilita. Al termine del trattamento riabilitativo estensivo, gli Ospiti sono soggetti a rivalutazione da parte dell'Asl di competenza e, qualora si conclude la fase di riabilitazione estensiva, la quota sanitaria viene ridotta al 70%. Il rimanente 30% (quota sociale) viene posto a carico dell'utente.

Tali tariffe sono articolate in quota sanitaria e quota di compartecipazione.

La quota sanitaria è a carico del SSR.

La quota di compartecipazione è a carico dell'utente.

La Regione Liguria ha istituito, per gli utenti con ISEE individuale non superiore a 40.000 €, un fondo di solidarietà denominato "Contributo di solidarietà per la residenzialità e semi residenzialità". Gli utenti aventi un ISEE individuale superiore ai 40.000 euro non possono accedere al contributo; pertanto, la quota sociale della retta è a totale carico della persona.

Per poter accedere al Contributo di Solidarietà le persone devono presentare domanda allo Distretto Sociosanitario di residenza, su apposito modulo, allegando, pena il rigetto dell'istanza, la seguente documentazione:

1. Copia del certificato di Invalidità Civile al 100%, con o senza indennità di accompagnamento;
2. Attestazione ISEE sociosanitario di tipo residenziale per prestazioni agevolate.

Si precisa che quanto sopra indicato non osta all'inserimento in struttura residenziale che viene comunque garantito dal SSR in quanto LEA (Livello Essenziale di Assistenza) per la parte di competenza sanitaria (valutazione del fabbisogno e individuazione del setting assistenziale appropriato con relativa retta sanitaria).

Nei casi in cui si verifichi il passaggio dalla fase intensiva/estensiva alla fase di mantenimento, che prevede la compartecipazione alla retta da parte della persona già inserita in struttura, il beneficiario o suo legale rappresentante deve provvedere alla comunicazione all'INPS al fine di ripristinare, laddove avente titolo, l'erogazione dell'indennità di accompagnamento.

L'Utente inserito in regime **RESIDENZIALE** compartecipa alla spesa sociale nella misura di:

- Valore ISEE < o uguale a 12.000: la quota di compartecipazione per l'utente è pari a zero, se in possesso dell'indennità di accompagnamento è pari a 16,00 euro/die;
- Valore ISEE compreso tra 12.001-15.000: la quota di compartecipazione per l'utente è pari a 10,00 euro/die, se in possesso dell'indennità di accompagnamento si aggiungono i 16,00 euro/die arrivando così ad un totale massimo di euro 26,00;
- Valore ISEE compreso tra i 15.001-20.000: la quota di compartecipazione per l'utente è pari a 14,00 euro/die, se in possesso dell'indennità di accompagnamento si aggiungono i 16,00 euro/die arrivando così ad un totale massimo di euro 30,00;
- ISEE di valore compreso tra i 20.001 e i 40.000 euro la quota di compartecipazione per l'utente è stabilita fino ad un massimo di 47,00/die (inclusa l'indennità di accompagnamento) in base alla tipologia di struttura e alla relativa tariffa;
- ISEE superiore ai 40.001 non è previsto l'accesso al contributo quindi la quota di compartecipazione è a totale carico dell'utente. La fatturazione per gli utenti in regime residenziale è anticipata rispetto al mese di competenza.

AGGIORNAMENTO ISEE

L'aggiornamento annuale dell'ISEE compete ad ogni beneficiario. La mancata presentazione dell'ISEE o dei suoi aggiornamenti entro i termini fissati ogni anno da Regione determina la sospensione dal contributo e l'assunzione della quota di compartecipazione a totale carico dell'utente. In caso di successiva presentazione dell'ISEE, l'erogazione del contributo potrà riprendere dal mese in cui è stato presentato l'ISEE aggiornato; in alcun modo è possibile riconoscere quote arretrate.

Comprensività della retta

La retta di frequenza copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le prestazioni riabilitative, mediche, infermieristiche ed assistenziali erogate giornalmente. Non comprende:

- Trasporti sanitari con ambulanza per visite mediche o ricoveri non di carattere di urgenza
- Il trasporto dal domicilio al centro e ritorno
- la fornitura di medicinali non mutuabili (Fascia C)

- la fornitura di ausili personali, protesi, ortesi
- la fornitura di materiale per l'incontinenza
- la fornitura di bevande, gelatine, addensanti per disfagici
- l'assistenza ospedaliera
- l'assistenza e trasporto a visite specialistiche
- le visite mediche specialistiche con esclusione di quelle fornite dai medici dell'equipe medico psicopedagogica della struttura
- l'assistenza domiciliare durante i periodi di rientro in famiglia.

SERVIZI EXTRA RETTA DALL' 1/1/2026				
I seguenti servizi vengono attivati in accordo con il Responsabile della Struttura				
SERVIZIO		IMPORTO RICHIESTO	SPECIFICA TARIFFA	NOTE
Tutte le sedi	Accompagnamento in ospedale giornata intera (per visite, esami, terapie) (riferito a tutte le sedi)	200,00 €	forfettario per presenza per intero turno diurno di n. 1 operatore (8 ore)	
	Accompagnamento in ospedale < 8 ore (riferito a tutte le sedi)	26,00 €	costo orario per accompagnamenti di durata inferiore al turno giornaliero (< 8 ore)	
	Auto per accompagnamento in ospedale utente deambulante (riferito a tutte le sedi)	0,69 €	rimborso chilometrico	Valore medio da definire in base all'auto utilizzata

La struttura provvede inoltre a stipulare un'assicurazione per la copertura della Responsabilità civile.

Servizi non compresi nella retta

- Spese relative all'abbigliamento, comprese le calzature
- Spese telefoniche
- Servizi di barbiere, parrucchiere o podologo
- Spese personali per la vita quotidiana (sigarette, bar e altri generi di conforto)
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- Trasporti da e per la struttura (taxi, ambulanze, ecc)
- Assistenza di alcun genere durante i periodi di degenza ospedaliera o di ricovero presso altro istituto.

7. Missione

Garantire ricovero ed assistenza a persone disabili in condizioni di svantaggio psico-fisico, sociale ed economico, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

Visione

Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continuo della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

Valori aziendali

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del “servizio reso alla persona” sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure;
- Competenza e professionalità del personale;
- Trasparenza e libertà di scelta del cittadino.

8. Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e/o reclami sono possibili e previsti nella procedura per la Qualità.

Il reclamo può essere **verbale**:

La Direzione della struttura, il Direttore Sanitario ed il Responsabile dell'Assistenza sanitaria sono a disposizione degli ospiti e/o parenti per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati con la "CARTA DEI SERVIZI".

Nel caso di un reclamo **scritto**:

Può essere effettuato presso il servizio o presso la sede centrale della Cooperativa con il relativo modulo: MOD SRC (vedi allegato A), che può essere inviato via fax al numero 019 8428189, per posta raccomandata o mail a:

Ufficio Qualità
Il Faggio Cooperativa Sociale
Via Cesare Battisti 2/3
17100 Savona
qualita@ilfaggiocoop.it

o può anche essere consegnato direttamente presso il servizio alla Direzione e/o nella apposita cassetta posta all'ingresso.

Infine è possibile, in alternativa ai modi precedentemente illustrati, segnalare i suggerimenti/reclami all'apposito link: <https://www.ilfaggiocoop.it/sicurezza-delle-cure/>

In particolare sarà utile al nostro Ufficio Qualità che il reclamo contenga le seguenti informazioni per una celere individuazione delle cause e la risoluzione dei problemi:

- Dati della persona che effettua la segnalazione.
- Dati del servizio/struttura.
- Descrizione dell'inconveniente o del problema, indicando il settore interessato ed eventualmente le persone coinvolte.

I suggerimenti possono essere segnalati nel Questionario di Gradimento che verrà consegnato durante l'incontro per la compilazione della scheda di ingresso ed una volta all'anno tra settembre e novembre, si trova anche come allegato a questo documento.

Ristorno

In caso di accertata/palese mancanza del rispetto degli impegni stabiliti nella presente Carta dei Servizi, la Struttura s'impegna a correggere se non immediatamente, nel tempo più breve possibile la situazione in questione ponendo in atto misure di tipo riparatorie e/o sostitutive, sia (in caso di mancato o inadeguato servizio) con l'esecuzione della prestazione mancata, sia con una prestazione di analogo valore economico e/o riabilitativo.

Valutazione dei servizi

Per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti saranno effettuate delle rilevazioni periodiche.

Gli addetti e i responsabili del Servizio controlleranno che gli impegni espressi con la CARTA siano rispettati.

I risultati delle verifiche e i giudizi degli utenti saranno raccolti in una relazione che sarà pubblicata alla fine d'ogni anno. Tale relazione conterrà anche i miglioramenti introdotti e il programma degli impegni per l'anno successivo

9. PRIVACY

La Struttura risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.

La struttura, seguendo i requisiti stabiliti dalla Regione Liguria attraverso A.Li.Sa. eseguirà gli adeguamenti richiesti per il mantenimento di autorizzazione ed accreditamento. A tale scopo si precisa che:

- Ai sensi della delibera della Giunta della Regione Liguria n° 944/2018 del 16/11/2018, è presente un **sistema di video sorveglianza in tutti gli spazi comuni e negli spazi della residenzialità** previa l'informazione ex artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679, per il tramite di materiale informativo, agli ospiti, ai familiari, agli eventuali interessati e agli operatori.
- Gli spazi sottoposti a video sorveglianza sono resi riconoscibili da apposita cartellonistica.

10. Politica integrata “Qualità Ambiente e Sicurezza”

La Cooperativa Sociale “Il Faggio” ha definito un Sistema di gestione integrato per la Qualità Ambiente e Sicurezza conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2015; 14001 e 45001.

La Cooperativa ha, inoltre, ha iniziato l'iter per la certificazione secondo la norma UNI PdR 125.

A questo proposito è intenzione della Cooperativa s'impegna a:

- **Fornire servizi socio-sanitari ed educativi di elevata qualità**, ponendo al centro i bisogni e il benessere della persona, nel pieno rispetto della sua dignità e individualità, **garantendo la parità di genere nell'accesso e nella fruizione dei servizi, tenendo conto delle specifiche esigenze di donne e uomini.**
- **Promuovere l'inclusione sociale e lavorativa** di persone svantaggiate e fragili, offrendo opportunità concrete di crescita personale e autonomia, **con una specifica attenzione all'eliminazione degli stereotipi di genere e al sostegno dell'empowerment femminile.**
- **Operare con professionalità, competenza e aggiornamento continuo**, garantendo interventi efficaci e in linea con le migliori pratiche del settore.
- **Costruire relazioni di fiducia e collaborazione** con gli utenti, le loro famiglie, gli enti pubblici e il territorio, favorendo un approccio partecipativo e trasparente.
- **Gestire le proprie attività in modo responsabile e sostenibile**, con attenzione all'utilizzo delle risorse e all'impatto ambientale.
- **Garantire la massima trasparenza e accessibilità alle informazioni** relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione e ai costi.
- **Ascoltare attivamente i feedback e i suggerimenti degli utenti** per migliorare costantemente la qualità dei servizi e rispondere in modo sempre più efficace alle loro esigenze.
- **Promuovere una cultura aziendale improntata alla parità di genere**, assicurando un ambiente di lavoro inclusivo e valorizzante per tutti i dipendenti e collaboratori, **garantendo pari accesso alle opportunità di carriera e di sviluppo professionale, la parità retributiva a parità di mansioni e promuovendo la conciliazione tra vita privata e professionale per entrambi i generi.**
- **Adottare politiche e prassi che contrastino attivamente ogni forma di discriminazione di genere**, inclusa la violenza di genere, e che promuovano una rappresentanza equilibrata tra donne e uomini in tutti i ruoli e livelli della cooperativa.
- **Sensibilizzare e formare il personale sulle tematiche della parità di genere**, al fine di garantire un approccio consapevole e rispettoso in tutte le interazioni e nell'erogazione dei servizi.

I riferimenti e i dettagli sono descritti nei documenti

DOQ 5.2 PIQS – Dichiarazione di politica integrata Qualità Ambiente e Sicurezza,

DOQ 5.2 PPG -Politica per la parità di genere

consultabili presso la Direzione della Struttura e sul sito web: www.ilfaggiocoop.it

Il Faggio si prefigge inoltre la “tolleranza 0” verso ogni aggressione verbale o fisica verso operatori, pazienti e visitatori dei propri servizi.

11. RILASCIO COPIA DEL FASCICOLO SANITARIO

Gli interessati o gli aventi diritto, possono richiedere una copia del Fascicolo Sanitario personale compilando una richiesta scritta. Il richiedente, se non è il diretto interessato, dovrà esibire valido documento di identità ed il titolo giuridico per il quale ha diritto a richiedere la documentazione. Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali. I tempi per la consegna della documentazione richiesta sono di n°7 giorni per una relazione di sintesi e n°30 giorni per la copia del Fascicolo.

12. STANDARD PRODOTTO/INDICATORI DI QUALITÀ

Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso i controlli (audit):

- Interni: realizzati almeno una volta l'anno da parte della Cooperativa capofila attraverso il Responsabile per la Qualità
- Di secondo livello: effettuati dall'ente certificatore TUV una volta l'anno

La azienda capofila s'impegna a raggiungere gli obiettivi per la qualità espressi nella procedura del servizio.

A tale proposito il servizio si avvale dei questionari di soddisfacimento degli utenti del servizio.

Vengono inoltre analizzate le segnalazioni sulla conformità del servizio e gli eventuali reclami e o suggerimenti.

I fornitori del servizio vengono selezionati secondo la norma ISO 9001:2015. L'albo dei fornitori viene aggiornato periodicamente e i singoli fornitori valutati nel rispetto delle norme vigenti.

Il personale operante presso la struttura è opportunamente selezionato e valutato rispetto alle competenze nel periodo antecedente e successivo l'instaurazione del rapporto di lavoro.

L'aggiornamento professionale del personale in forza presso la struttura viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni certificati da Enti di Formazione Professionale riconosciuti dalla Regione Liguria.

13. MODIFICA ATTIVITÀ IN CASO DI EMERGENZA SANITARIA

Il funzionamento del servizio segue in caso di emergenze sanitarie linee di indirizzo derivanti dalla Normativa Sanitaria Regionale e Nazionale, e modalità operative in parte diverse da quelle descritte nella carta servizi, basate su criteri tali da garantire la massima tutela sanitaria degli ospiti, degli operatori e dei visitatori.

Possono conseguentemente subire variazioni i seguenti punti:

1. Funzionamento del servizio
2. Programmazione giornaliera della Struttura
3. Orario di visita
4. Uscite degli ospiti

Si invita a prendere contatti con la Struttura per acquisire le relative indicazioni. Inoltre il Manuale interno Covid della Cooperativa è accessibile a tutti nel sito del Faggio <https://www.ilfaggiocoop.it/>

Allegato 1 – Scheda Segnalazione Reclamo



SCHEDA SEGNALAZIONE
RECLAMO CLIENTE

MOD 8.2 SRC
Revisione 1
Data 21/08/2017

Struttura/Servizio:

Data del rilievo: Ora del rilievo:

Dati della persona che effettua la Segnalazione/Reclamo:

Nome e Cognome

Qualifica

Indirizzo e N° Telefono

Descrizione della **Segnalazione/Reclamo** :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Suggerimenti proposti dal Cliente:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Allegato 2 – Questionario di Gradimento del Servizio



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
RESIDENZE DISABILI

MOD 9 QRK
Revisione 0
Data 03.12.18

Data di compilazione:

Struttura: Struttura Residenziale Villa Laurina

Gentile Signora/e,

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente ed i servizi che ha ricevuto presso la nostra struttura.

Un giudizio sincero rappresenta per noi un'opportunità di crescita e di miglioramento nella qualità del servizio. Per facilitare l'espressione più libera delle sue valutazioni il questionario è anonimo. Una volta compilato, il questionario va depositato nell' apposito contenitore.

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:

Utilizzare un punteggio da 1 a 5 (ove 1 è la valutazione più bassa e 5 quella più alta).

Nel caso il paziente non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che ha maggiormente frequentato la struttura.

Ospite Parente

1. Soddisfazione riguardo l'accoglimento in struttura:

- Rapidità nelle operazioni di accettazione	1	2	3	4	5
- Chiarezza nelle informazioni	1	2	3	4	5
- Disponibilità degli operatori	1	2	3	4	5
- Preparazione del posto letto	1	2	3	4	5

2. Soddisfazione circa l'organizzazione della giornata:

- Orario visite esterne	1	2	3	4	5
- Orario pasti	1	2	3	4	5
- Orari attività	1	2	3	4	5
- Orari terapie	1	2	3	4	5

3. Soddisfazione riguardo al comfort ambientale ed alberghiero:

- Camera	1	2	3	4	5
- Servizi igienici	1	2	3	4	5
- Arredamento spazi comuni	1	2	3	4	5
- Giardino	1	2	3	4	5
- Spazi per l'incontro di parenti / amici	1	2	3	4	5
- Fruibilità TV	1	2	3	4	5

4. Giudizio riguardo gli standard igienici della struttura:

- Camera di degenza	1	2	3	4	5
- Servizi igienici	1	2	3	4	5
- Sala da pranzo	1	2	3	4	5

5. Soddisfazione circa il livello delle prestazioni fornite:

- Assistenza medica	1	2	3	4	5
- Assistenza infermieristica	1	2	3	4	5
- Attività educative	1	2	3	4	5
- Attività riabilitative	1	2	3	4	5
- Attività ricreative	1	2	3	4	5

6. Soddisfazione riguardo al vitto:

- Menù programmato	1	2	3	4	5
- Qualità dei pasti	1	2	3	4	5
- Quantità	1	2	3	4	5

7. Giudizio riguardo il rapporto con gli operatori della struttura:

- Professionalità	1	2	3	4	5
- Disponibilità	1	2	3	4	5
- Gentilezza	1	2	3	4	5

8. Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La ringraziamo vivamente per il tempo che ha dedicato alla compilazione del questionario, sperando di poter apportare al più presto ulteriori miglioramenti al servizio.