



CARTA DEL SERVIZIO

Residenza Assistenziale Flessibile “CaStella”

**Via Querro, 54
Rivoli**



Indice generale

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale	3
1.1 procedura di realizzazione della carta del servizio.....	3
1.2 procedura di informazione	4
1.3 garanzia del rispetto delle prestazioni	4
1.4 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio.....	5
1.5 Riferimenti e dati commerciali:.....	5
1.6 N^ telefonico	5
1.7 Orari e modalità d'accesso	6
1.8 Tipologia del servizio, vocazione prevalente , quali persone accoglie	6
2. Organizzazione:	7
2.1 della giornata e delle attività	7
2.2 N^ e qualifiche del personale in servizio, chi gestisce le attività	8
2.3 Convenzione e rapporti con associazioni per favorire l'integrazione	9
2.4 Presenza di volontari	9
2.5 Gestione dell'emergenza	9
2.6 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia	10
2.7 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari	10
2.8 Esplicitazione delle modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con i familiari /tutori.....	10
2.9 Modalità d'incontro dell'equipe, con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico	10
2.10 Modalità per la presentazione del reclamo.....	11
3. Modalità di presa in carico.....	12
3.1 Modalità di ammissione-dimissione.....	12
3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con le UMVD territoriali.....	12
3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona.....	12
3.4 Quali sono le prestazioni comprese nella retta.....	12
4. Indicazione del luogo nel quale possono essere consultati turni, schema delle attività, menù ed eventuale elenco associazioni di autotutela	14

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale

La **Cooperativa Sociale CHRONOS** è stata costituita il 29 settembre 1982, con l'obiettivo sociale di tutelare, mantenere e recuperare la salute psicofisica di uomini, donne, bambini.

Lo stile e la volontà della Cooperativa hanno portato a costituire, nel tempo, un rapporto privilegiato ed in costante evoluzione con il territorio in cui si opera, creando legami solidi con le famiglie dei fruitori dei servizi, con i soggetti attivi della società locale - scuole, servizi sociosanitari, istituzioni, associazioni - in generale con tutti gli interessati ai servizi.

Tutti i servizi della cooperativa hanno lo scopo di favorire l'integrazione, delle persone che ne usufruiscono, nel tessuto sociale in cui sono chiamati a vivere, tessendo una trama in cui nessuno si perda ed in cui a ciascuno venga dato valore.

Con coerenza, pertanto, tutti gli interventi sono attuati in stretta collaborazione con le strutture ed i servizi sociosanitari del territorio.

Il **Consorzio Sociale R.I.SO.** è una rete di imprese sociali. È stato costituito il 14 giugno 1999, in base alla Legge 381 del 1991, quindi senza fini di lucro e con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

Ad oggi vi aderiscono le Cooperative Sociali Chronos, Anteo, Mafalda.

Per ottemperare al suo mandato il Consorzio R.I.SO. gestisce servizi socio-sanitari ed educativi, attraverso Cooperative Sociali di tipo A come la Cooperativa Sociale Chronos.

Ciascuna cooperativa ha una sua specificità ed offre servizi diversificati nei settori che riguardano gli anziani, i minori, i disabili, i pazienti psichiatrici e la riabilitazione.

Tra gli scopi principali del Consorzio ci sono il coordinamento, l'assistenza e il supporto nei confronti delle Cooperative Sociali aderenti.

1.1 *procedura di realizzazione della carta del servizio*

La presente Carta del Servizio è stata realizzata da un gruppo di lavoro interno alla Cooperativa, con la partecipazione del Responsabile di Servizio.

Essa tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei Clienti e/o Familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

1.2 procedura di informazione

All'interno della R.A.F. la Carta del Servizio aggiornata è sempre consultabile.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

1.3 garanzia del rispetto delle prestazioni

Per quanto riguarda le prestazioni, gli aspetti di erogazione del servizio, il Responsabile di Servizio effettua programmazione e, conseguentemente, monitoraggio costante, riguardo:

- gli aspetti quantitativi del servizio, in relazione a quanto previsto dalla normativa - analisi di efficienza;
- gli aspetti qualitativi, intesi come la rispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato - analisi di efficacia;
- coerenza tra richieste e risposte, da parte degli utenti, familiari, interessati;
- coerenza rispetto a quanto previsto dalla presente Carta del Servizio e dai documenti progettuali.

D'altro canto, la nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione, in sede di predisposizione della Carta dei Servizi, l'aspetto fondamentale della qualità così come percepita dal fruitore del servizio e dagli interessati.

In tal senso, gli strumenti che si prestano alla rilevazione strutturata della qualità complessivamente percepita dal Fruitore (e/o dai suoi Familiari) sono il questionario di soddisfazione e l'intervista.

Si tratta di strumenti di sondaggio, da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde esprimendo un giudizio.

Questionario ed intervista sono strumenti che garantiscono una valutazione del servizio, ad una determinata data.

A nostro modo di vedere è tuttavia altrettanto essenziale disporre di un sistema di valutazione dinamico, che vada ad agire nel processo di erogazione del Servizio, in modo costante e sistematico.

Per ottenere questo risultato, è stato predisposto un apposito modulo di segnalazione reclami/suggerimenti, in dotazione agli operatori, in cui possono essere riportate le osservazioni proposte da qualsivoglia interessato, in qualsiasi momento ciò accada. Ciò garantisce innanzitutto che non vadano disperse le informazioni - nel momento preciso in cui si formano - costituendo pertanto in modo costante un intervento qualitativamente opportuno in termini di attenzione verso l'interessato.

La conseguente trattazione delle medesime consente che la valutazione della qualità percepita acquisisca il fattore dinamico occorrente.

In questo modo, inoltre, la segnalazione può essere agente di miglioramento e cambiamento, laddove si venga a rendere opportuno.

Infine, l'insieme delle rilevazioni e delle risposte conseguenti fornisce un ulteriore supporto per la valutazione annuale della qualità complessivamente rilevabile per il servizio.

Infine, la verifica sulle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile Progettuale ed è basata sugli strumenti indicati, quindi rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste ed eventuali reclami pervenuti relativamente ad anomalie.

1.4 *Mezzi e modalità per raggiungere il presidio*

La R.A.F. si trova in Via Querro 54, a Rivoli (TO), in una zona compresa tra il centro cittadino e l'ospedale, all'interno di una struttura di proprietà del Comune di Rivoli data in gestione al Consorzio Sociale R.I.SO.

La struttura di Via Querro è dotata di un servizio di segreteria e reception, operante con il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13,00 e dalle ore 14,30 alle ore 18,30; dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 15 alle ore 18,30 nel fine settimana.

La struttura al cui interno è collocato il Servizio ha un doppio ingresso: oltre a quello principale di Via Querro è possibile entrare anche da Via Chiapperotti n. 54.

A pochi metri dalla residenza, in Piazza Cavallero, fermano le linee GTT 17 e la navetta n. 36.

Altri mezzi GTT intercomunali percorrono le vie prospicienti.

Per chi raggiunge il Servizio in automobile è possibile parcheggiare con una certa facilità in Via Querro e in Via Chiapperotti.

Telefono: 011.9536280 (centralino) – 011.9503878 (diretto)

Sito internet: www.coopchronos.it

1.5 *Riferimenti e dati commerciali:*

Cooperativa Sociale Chronos
Via Rombò n. 35 – 10098 RIVOLI (TO)
Tel. 011.9553401 – Fax. 011.9553410
info@coopchronos.it
C.F. e P. IVA 04253720017

Responsabile di Area:
dott.ssa Irene Testa- Tel. 335.1418926

Responsabile del Servizio:
dott.ssa Stefania Tedde - Tel. 338.6738179
castella@coopchronos.it

1.6 *N^ telefonico*

R.A.F. CaStella
Tel. 011.9503878

1.7 Orari e modalità d'accesso

La R.A.F. è articolata 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Per la tutela della privacy degli ospiti e nel rispetto delle esigenze di servizio si è stabilito il seguente orario di visita:

dalle ore 10,30 alle ore 12,00;

dalle ore 15,30 alle ore 18,30.

Per coloro che siano impossibilitati in questi orari si possono concordare con il Responsabile del Servizio orari differenti.

È prevista la possibilità di incontri con le singole famiglie.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di orientamento.

Per informazioni più dettagliate è necessario rivolgersi al Responsabile del Servizio.

1.8 Tipologia del servizio, vocazione prevalente, quali persone accoglie

Il servizio quale Comunità Alloggio con caratteristiche strutturali di R.A.F., è destinata fino a 12 persone con insufficienza mentale o pluriminorati lievi, medio-lievi, gravi, di entrambi i sessi.

La R.A.F. è situata all'interno di un'articolata struttura socio-assistenziale, gestita dal Consorzio R.I.SO, che vede la presenza, oltre alla R.A.F., di altre strutture comunitarie e residenziali, di un servizio diurno per disabili, di palestre e piscine destinate ad usi terapeutici.

Presupposto fondamentale del servizio è quello di predisporre condizioni socio ambientali che favoriscano lo stato di benessere psicofisico delle persone disabili.

Gli spazi interni della R.A.F. sono composti da:

- un salone per il pranzo e soggiorno,
- attigua cucina con disimpegno (per la preparazione di colazioni e merende),
- una sala attività,
- un lungo corridoio sul quale si affacciano le camere da letto,
- un ufficio/infermeria, con disimpegno e bagno per gli operatori,
- cinque camere a due letti con bagno attiguo,
- due camere a un letto ognuna con bagno privato,
- un bagno grande assistito,
- un locale ripostiglio
- un locale lavanderia.

Tutte le stanze si affacciano sul giardino della residenza; davanti al soggiorno è stato attrezzato un gazebo con mobili da esterno.

2. Organizzazione:

2.1 della giornata e delle attività

La giornata della R.A.F. è organizzata in modo individualizzato sulla base delle esigenze dei singoli ospiti, avendo inoltre come punto di riferimento gli elementi progettuali del Servizio, il progetto dell'UMVD di riferimento, gli standard di personale consentiti dall'accREDITAMENTO stesso.

Durante la giornata sono articolati i vari momenti a carattere educativo, assistenziale e ricreativo. Sono inoltre frequenti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e i vari adempimenti a carattere sanitario.

La R.A.F. è un percorso progettuale che risponde ai bisogni individuali e sociali delle persone disabili:

ASSISTENZA ALLA PERSONA

- igiene e cura della persona (gestione del quotidiano);
- mantenimento e potenziamento delle autonomie;
- igiene spazio abitativo dell'ospite;
- supporto nel riordino e nella cura degli effetti personali;
- potenziamento di spazi personali di autonomia sia fisici che intellettivi;
- servizio guardaroba;
- accompagnamenti.

ASSISTENZA SANITARIA

- assistenza infermieristica presente in servizio per 3,50 ore e reperibilità durante le ore diurne;
- somministrazione farmaci;
- assistenza medica garantita attraverso i medici di base;
- bagni assistiti e letti manovrabili;
- accompagnamento a visite presso ambulatori pubblici e/o privati per il monitoraggio della condizione sanitaria;
- attivazione di procedure finalizzate alla richiesta di ausili relativi alle esigenze individuali e per garantire una maggiore libertà di movimento alle persone.

SOSTEGNO ALLA PERSONA

L'organizzazione quotidiana del servizio prevede alcuni momenti dedicati ad attività di animazione, tempo libero, attività socializzanti da svolgere sia all'interno che all'esterno della struttura.

Annualmente sono organizzate attività di intrattenimento e riabilitative in base ai desideri dei signori, alle offerte del territorio e alle risorse disponibili.

Attualmente vengono svolti i seguenti laboratori/attività:

- musicoterapia
- creatività
- lettura
- cura del sé
- pet- therapy

- Aromatouch
- attività ludiche e risocializzanti in sinergia con gli altri servizi Chronos
- fisioterapia.

Sono attività di gruppo cui i signori partecipano a seconda delle attitudini e dei desideri.

Per quanto riguarda le attività strettamente riabilitative, nella struttura di via Querro funziona un centro di riabilitazione e benessere.

Il fine settimana segue ovviamente ritmi differenti dagli altri giorni, in modo da favorire maggiormente la relazione con i familiari, e la partecipazione ad eventi, manifestazioni, feste.

Anche durante il periodo estivo l'organizzazione della giornata segue alcune modifiche.

2.2 N^ e qualifiche del personale in servizio, chi gestisce le attività

Il gruppo di lavoro della R.A.F. esprime le seguenti competenze:

- un Educatore Professionale con funzioni di Responsabile di Servizio – che ha il compito di dialogare con l'Ente committente, i riferimenti sociali sul territorio, i Clienti e le loro Famiglie sui vari temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del Servizio;
- Educatori con qualifica professionale che seguono i Progetti individuali degli Ospiti;
- Operatori socio sanitari che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari;
- Tecnici esterni, che affiancano gli Educatori nella gestione delle attività;
- Infermieri professionali, presenti in struttura, che hanno il compito di supportare il Servizio analizzando le necessità di carattere sanitario ordinarie;
- Terapisti della riabilitazione, presenti in Struttura, con funzioni di consulenza e trattamento delle problematiche in atto;
- Consulente medico specialista, con funzioni di monitoraggio delle problematiche sanitarie e di consulenza farmacologia;
- Colf, che cura l'igiene degli spazi della R.A.F.;

come da minutaggio accreditato.

I turni di lavoro settimanali degli Operatori possono essere consultati facendo riferimento al Responsabile del Servizio (sono esposti all'interno dell'ufficio).

La gestione del turn-over prevede una serie di passaggi di prenoscenza del servizio e degli ospiti (anche con affiancamento di personale) in modo da garantire la massima continuità progettuale, ed anche la gestione di una attenta documentazione.

2.3 Convenzione e rapporti con associazioni per favorire l'integrazione

Essendo uno degli obiettivi del servizio l'integrazione dei residenti nel territorio di appartenenza è previsto l'utilizzo mirato delle risorse territoriali aperte a tutti i cittadini.

Da parte degli operatori vi è un costante impegno nel reperimento di risorse esterne in particolare nella zona prospiciente la R.A.F.: gruppi di base, scuole, centri di informazione e documentazione, ecc.

Da parte del servizio vi è il massimo impegno a seguire e a rapportarsi anche con le iniziative organizzate dalla Città di Rivoli e da altri enti pubblici.

La relazione con il territorio tende a cercare sostegno per l'integrazione nel contesto sociale di appartenenza, operare l'utilizzo delle risorse territoriali, effettuare l'accompagnamento in uscite ed attività esterne, incontri mirati all'organizzazione di feste e alla costruzione di rete amicale.

2.4 Presenza di volontari

Il Consorzio Sociale R.I.SO. e la Cooperativa Sociale Chronos prestano la massima attenzione alle relazioni con il mondo del Volontariato, instaurando convenzioni qualora possibile e necessario.

Sono anche presenti volontari singoli, che mettono a disposizione le loro capacità per dei laboratori di creatività.

2.5 Gestione dell'emergenza

La gestione delle situazioni di emergenza viene sempre effettuata dal Responsabile di Servizio.

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne, l'Operatore presente nel servizio contatta il Responsabile del Servizio, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione.

Per eventuali emergenze a carattere sanitario gli Operatori si avvalgono, dell'assistenza infermieristica interna, del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie, nonché all'Ente committente in caso di ricovero.

La possibilità di rispondere ad emergenze viene facilitata dalla collocazione della R.A.F. all'interno di una struttura articolata come quella di Via Querro.

2.6 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia

I pasti principali (pranzo e cena) sono forniti da una mensa interna, la quale opera con menù settimanali differenziati per la stagione invernale ed estiva, aderendo alle indicazioni fornite dai servizi di dietologia delle ASL e consentendo dunque anche una personalizzazione dei menù.

La R.A.F. offre inoltre servizio di lavanderia interno inerente lavaggio, stiratura e guardaroba.

2.7 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari

Sono favoriti e programmati (con cadenza semestrale o secondo necessità) incontri con i familiari e gli operatori dei servizi referenti degli ospiti.

I Responsabili del servizio sono disponibili per chiarimenti previo appuntamento.

Inoltre è prevista la somministrazione e analisi di strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente e la consegna e condivisione dei contenuti inseriti nella Carta del Servizio.

Per garantire ulteriori modalità di supporto, ad esempio nei momenti di crisi, l'educatore si propone ai singoli ospiti mediando tra interlocutori esterni e cliente, a seconda delle necessità, adottando quelle strategie concordate nel gruppo di lavoro (accoglienza, alleanza...) che consentano di abbreviare i tempi degli interventi di aiuto e a ridurre il disagio del soggetto e del contesto.

In situazioni particolari quali ad esempio mediazione familiare o con il contesto, l'equipe svolge una funzione di facilitatore dei contatti: organizza incontri, "traduce" linguaggi, ricerca informazioni e consulenze. Vengono a tale scopo attivate collaborazioni interne ed esterne e promossi incontri tra i riferimenti educativi, assistenziali e sanitari.

2.8 Esplicitazione delle modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con i familiari /tutori

Il referente viene identificato dopo un periodo di osservazione e conoscenza dell'ospite.

Gli incontri con i familiari e tutori seguono una periodicità differenziata, in modo tale da garantire risposte secondo le esigenze.

In tutti i casi, la comunità garantisce piena disponibilità all'organizzazione di incontri ogni volta che se ne presenti la necessità.

2.9 Modalità d'incontro dell'equipe, con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico

Gli incontri con i titolari socio educativi dell'Ente Pubblico seguono una casistica articolata, a seconda delle esigenze emergenti e del Progetto Individuale.

La R.A.F. mette sempre a disposizione il Referente Progettuale e il Responsabile di Servizio per garantire la piena funzionalità di questi rapporti.

2.10 Modalità per la presentazione del reclamo

I reclami sono sempre presi in carico dal Responsabile di Servizio.

Su valutazione del Responsabile di Servizio, in caso di reclami che si presentano di semplice soluzione viene data risposta immediata e verbale; negli altri casi è disponibile il modulo "segnalazione reclamo".

Negli altri casi, il responsabile del servizio prende in carico la segnalazione e valuta le azioni necessarie conseguenti. Si garantisce il trattamento della segnalazione entro 7 giorni lavorativi.

Presso l'ufficio di riferimento del responsabile del servizio e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei reclami ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico con le relative risposte il dossier è reso disponibile all'attività di verifica dell'ente gestore e dell'ente committente.

3. Modalità di presa in carico

3.1 Modalità di ammissione-dimissione

L'inserimento avviene a seguito di percorso individuale concordato, rispettando la tipologia del Servizio, con i Servizi Sociali e Territoriali dell'Ente di competenza e con le UMVD delle competenti ASL, coinvolgendo nel percorso di inserimento i familiari (che vengono invitati a visitare la Comunità e che sono informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto) e la rete personale di ogni singolo ospite.

Eventuali dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali e Territoriali competenti.

3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con le UMVD territoriali

È previsto un sistema di verifica costante rispetto a quanto programmato, in modo tale da tenere sotto controllo il servizio erogato, all'interno del processo.

L'osservazione preventiva trimestrale all'atto dell'inserimento è un passo fondamentale all'interno del processo che conduce alla stesura del PI, così come la verifica e il riesame semestrale - o all'occorrenza - degli obiettivi progettuali individuati.

L'educatore incaricato effettua la verifica (intermedia o finale e trascrive l'esito sul PI). In equipe avviene il riesame e la validazione.

In tutti i casi, è disposta una verifica annuale del Progetto Individuale.

Sono previste riunioni con le famiglie e i riferimenti sociali e sanitari.

3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona

L'ammontare della retta è stabilito ai sensi di quanto previsto dalla convenzione con gli Enti invianti. La quota a carico dell'utente / famiglia varia in base a quanto stabilito dall'Ufficio Contribuzioni dell'Ente inviante, a seguito della presentazione da parte di Famiglie/Tutori interessati di tutta la documentazione economica relativa al reddito dell'Ospite.

L'utente è tenuto al pagamento della retta giornaliera, come da contratto.

Il versamento di tale somma può essere fatto direttamente presso la sede amministrativa della Cooperativa, in via Rombò 35 a Rivoli, oppure tramite bonifico bancario.

3.4 Quali sono le prestazioni comprese nella retta

Servizi compresi nella retta

Il servizio residenziale implica una presa in carico globale e fornisce una risposta alle esigenze tutelari, abitative, riabilitative, socializzanti.

La Comunità offre le prestazioni di assistenza alla persona e di assistenza sanitaria, articolate secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite.

Inoltre, offre sostegno finalizzato all'integrazione dell'ospite nel contesto sociale di appartenenza e all'utilizzo delle risorse territoriali.

Nella retta sono compresi gli interventi di tipo educativo, assistenziale, infermieristico e riabilitativo previsti dall'Ente committente, nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di servizio.

La retta pertanto comprende:

- Personale addetto alla persona, al coordinamento ed ai servizi generali
- Mensa ed utenze
- Servizio di lavanderia
- Gestione delle casse personali degli ospiti e periodica rendicontazione ai tutori
- Costi di amministrazione

Per quanto concerne i ricoveri ospedalieri, il servizio provvede a coprire l'equivalente di otto ore giornaliere.

Servizi a pagamento

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore.

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- Oggetti di igiene personale;
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale);
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN;
- Ausili medici e protesici;
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- Parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali, compreso l'accompagnamento.

4. Indicazione del luogo nel quale possono essere consultati turni, schema delle attività, menù ed eventuale elenco associazioni di autotutela

Tutta la documentazione relativa al Servizio è conservata presso l'ufficio della R.A.F.

Qui si possono trovare i turni degli operatori e la tabella con l'organizzazione delle attività giornaliere/settimanali.

Il menù è appeso nella cucina della R.A.F.

Per ogni informazione occorre fare riferimento al Responsabile del Servizio.