



Data di edizione: 07/06/2021

Revisione N. 1

CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO E CENTRO DIURNO IPAB VERONESI DR. GERMANO

A. PRESENTAZIONE

Il Centro Servizi IPAB DR. VERONESI GERMANO è una struttura pubblica progettata negli anni 80 dal Comune di San Pietro In Cariano. Inizialmente denominata “Centro Sociale” è stata concepita con l’idea di accogliere ospiti autosufficienti ed ha iniziato la sua attività nel 1985. Con il tempo i bisogni della comunità sono cambiati, si è infatti accentuata la necessità legata ai soggetti non autosufficienti pertanto la struttura è divenuta “Istituzione Comunale Servizi Sociali” autorizzata all’accoglimento di soggetti non autosufficienti.

Dal 01/07/2018 l’Istituzione Comunale Servizi Sociali si è convertita in Centro Servizi IPAB DR. VERONESI GERMANO.

La struttura si trova in Via Beethoven, 16 nel Comune di San Pietro In Cariano, cuore della Valpolicella.

L’edificio si sviluppa su 3 piani, dove si trovano:

- 65 posti letto accreditati con la Regione Veneto per l’accoglimento di ospiti non autosufficienti;
- 9 posti letto autorizzati all’accoglimento di ospiti parzialmente autosufficienti, impossibilitati ad accedere al Registro Unico Residenzialità in quanto aventi punteggio SVAMA inferiore a 60 punti.

Al piano 0 vi è anche un Centro Diurno accreditato dalla Regione Veneto per l’accoglimento diurno di 14 anziani non autosufficienti.

La presente Carta Servizi è lo strumento principale con il quale la struttura informa la cittadinanza sulle tipologie, caratteristiche e modalità di accesso dei servizi erogati.

B. MISSION E PRINCIPI FONDANTI

L’Ente si propone di offrire servizi residenziali e semiresidenziali ad anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti promuovendone il benessere, inteso in senso olistico.



Data di edizione: 07/06/2021

Revisione N. 1

La filosofia degli interventi è di perseguire sempre, ove possibile, un miglioramento o quanto meno un mantenimento delle competenze dell'anziano in un'ottica riabilitativa che non si limita semplicemente ad accettarne la sua condizione.

Tutti i servizi erogati si ispirano a dei principi fondamentali:

- Eguaglianza: la struttura eroga servizi nel rispetto di regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, religione, lingua, opinioni politiche, status sociale, orientamento sessuale.
- Personalizzazione: i servizi sono personalizzati per quanto l'organizzazione lo rende possibile, secondo le singole esigenze, con criteri di obiettività ed imparzialità. Facendo ciò si intende garantire il massimo rispetto della dignità di ciascun ospite mirando alla umanizzazione degli interventi di cura e si garantisce il rispetto del principio di autodeterminazione dell'assistito.
- Riservatezza: l'assistenza viene prestata nel rispetto della massima riservatezza del paziente, riservatezza garantita dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale nonché dal rispetto del Regolamento Europeo GDPR 679/2016.
- Qualità di vita: tutti gli interventi sono orientati al perseguimento del massimo benessere possibile per l'assistito e il soddisfacimento dei suoi bisogni assistenziali, sanitari, emotivi, relazionali e sociali.
- Partecipazione: l'Ente garantisce la possibilità da parte di chi fruisce dei servizi di valutare la qualità del servizio stesso e avanzare suggerimenti ed ipotesi di miglioramento attraverso dei canali di partecipazione alla vita dell'organizzazione.
- Efficacia ed efficienza: l'Ente si sforza costantemente nella sua gestione di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e al contempo utilizzare nel modo più economico possibile le risorse, evitando inutili sprechi.

C. SERVIZI OFFERTI

C.1 SERVIZIO RESIDENZIALE PER NON AUTOSUFFICIENTI

L'Ipab Veronesi dr. Germano dispone di 65 posti letto autorizzati ed accreditati dalla Regione Veneto per pazienti non autosufficienti di primo livello.

Modalità di accesso

L'accesso al servizio residenziale è vincolato alla valutazione multidimensionale dell'anziano. Eseguita la valutazione e ottenuto quindi il punteggio SVAMA l'anziano non autosufficiente accederà alla graduatoria del Registro Unico di Residenzialità.

Di conseguenza le modalità di accesso potranno essere di due tipologie:



Data di edizione: 07/06/2021

Revisione N. 1

- la famiglia potrà attendere la chiamata da parte dell'Ulss da graduatoria ed accedere quindi al servizio IN CONVENZIONE, quindi con un contributo di compartecipazione alla retta erogato dalla Regione Veneto (impegnativa di residenzialità);
- la famiglia potrà contattare direttamente l'assistente sociale della struttura e richiedere un accesso IN REGIME PRIVATO, ossia un ingresso senza contributo della Regione in attesa dello stesso.

In entrambi i casi le modalità di accesso prevederanno il seguente iter:

- colloquio conoscitivo da parte dell'assistente sociale con il familiare o l'anziano richiedente l'accoglimento: durante questo colloquio verranno raccolti tutti i dati necessari alla gestione del paziente e verrà sottoscritto il contratto per l'accoglimento. Di norma la documentazione richiesta è la seguente:
 - Documento di identità e codice fiscale dell'anziano
 - Tessera sanitaria cartacea e magnetica
 - Eventuale verbale di invalidità emesso dall'INPS
 - Relazione medica di presentazione del paziente indicante breve anamnesi e terapia farmacologica in atto
 - Eventuale decreto di nomina di Amministratore di sostegno
 - Documento di identità e codice fiscale del parente referente

L'assistente sociale consegnerà al parente:

- Carta servizi
- Lista del corredo richiesto
- Informativa privacy

In questa sede verrà anche approfondita la storia di vita del paziente al fine di ricostruire il suo percorso esistenziale, il suo carattere, le sue preferenze nonché la sua situazione economica e la rete familiare presente ed attiva.

Infine, se possibile, verrà fatta visitare la struttura e mostrata la stanza dove verrà accolto l'anziano.

- accoglimento: l'accoglimento viene programmato con la famiglia. L'ospite può essere accompagnato dal familiare ed è accolto dal personale del reparto che lo accompagna nella stanza assegnata e con l'aiuto del parente assiste il nuovo arrivato nell'ambientamento.

Presa in carico dell'ospite

Decorso il primo periodo di ambientamento del nuovo paziente che di solito ha una durata indicativa di circa un mese, l'equipe multiprofessionale stila per il paziente il PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI) che verrà revisionato con una



Data di edizione: 07/06/2021

Revisione N. 1

cadenza semestrale. Il piano ha lo scopo di orientare l'azione dei professionisti lavorando in una logica di predisposizione di obiettivi, che regolarmente vengono verificati da ogni singolo professionista attraverso l'osservazione dell'andamento del paziente e la compilazione di scale. Ogni singolo membro dell'equipe multidimensionale, durante la riunione di discussione del PAI ha la possibilità di confrontarsi sull'andamento generale dell'ospite e condividere i propri obiettivi con gli altri professionisti. Il PAI viene pertanto costruito individuando alcuni obiettivi che tutta l'equipe concorrerà a raggiungere indicando nello specifico modalità, tempi di attuazione, strategie e verifiche intermedie e finali. Per elaborare gli obiettivi ciascun professionista attraverso scale e indicatori di valutazione validati predispone e compila la parte progettuale propedeutica all'individuazione del progetto condiviso.

I contenuti del piano assistenziale individualizzato vengono condivisi verbalmente da parte dall'assistente sociale con il parente.

Un'attenzione particolare viene data al familiare il quale potrà partecipare, anche su richiesta, alla riunione d'equipe multidisciplinare, in sede di unità operativa interna, per la valutazione del PAI del proprio caro.

Servizi erogati

- Assistenza Medica di medicina generale

Presso l'IPAB dr. VERONESI GERMANO sono presenti due medici di medicina generale. L'assistenza medica viene garantita nelle modalità stabilite da un'apposita convenzione stipulata, in applicazione della normativa regionale, tra l'IPAB e l'Azienda Ulss 9 Scaligera. Il medico è il referente al quale rivolgersi per informazioni sullo stato di salute del proprio caro.

- Assistenza Medica Specialistica

Su richiesta dei medici di medicina generale accedono alla struttura lo psichiatra e il fisiatra.

Inoltre per quanto riguarda la diagnostica di laboratorio (prelievi del sangue) quest'ultima viene effettuata in struttura.

Tutte le altre consulenze specialistiche sono garantite attraverso i servizi dell'Ulss.

- Assistenza infermieristica

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Il numero di infermieri presenti in struttura è determinato da direttive regionali che ne fissano i relativi parametri sulla base delle condizioni psicofisiche degli anziani.

Tutti i farmaci vengono erogati dalla struttura ad eccezione di quelli extra prontuario.

L'infermiere in turno è il referente al quale rivolgersi per informazioni di carattere infermieristico e sulle attività quotidiane dell'ospite.



Data di edizione: 07/06/2021

Revisione N. 1

- Servizi socio-assistenziali

Gli operatori socio sanitari sono presenti 24 ore su 24, 7 giorni su 7 nel rispetto degli standard regionali.

Gli operatori si occupano dell'assistenza all'anziano per quanto riguarda l'igiene personale, la somministrazione dei pasti e il sostegno nella deambulazione. L'impegno di ogni operatore è di svolgere le attività di cura con dolcezza e dedizione, consentendo all'ospite di sentirsi non semplicemente assistito, ma affettuosamente curato nel pieno rispetto della sua dignità e integrità.

- Fisioterapia

L'IPAB dr. VERONESI GERMANO offre ai propri ospiti un servizio di fisioterapia finalizzato prevalentemente al mantenimento delle competenze motorie residue ma anche ad un loro recupero ove vi è margine. La struttura è dotata di una palestra molto ampia dove vengono svolte attività di gruppo la mattina e interventi individuali il pomeriggio. Durante la bella stagione si prediligono le sessioni di ginnastica di gruppo in giardino.

- Servizio di animazione

Presso la struttura ci sono due educatrici professionali che si occupano dell'organizzazione e gestione delle attività di stimolazione cognitiva e relazionale degli ospiti. Le attività proposte durante la settimana sono varie, se ne indicano di seguito alcune a titolo esemplificativo: giochi di stimolazione cognitiva, lettura del giornale, tombola, visione di documentari/film, laboratori creativo/manuali (pittura, cucito, disegno, musica...)

A queste attività settimanali vanno ad aggiungersi le attività in occasione di particolari eventi come la festa mensile dei compleanni, il Natale, la Pasqua e la festa dei nonni.

Ulteriori progetti vengono sviluppati di anno in anno con la funzione di promuovere l'integrazione con il territorio alla vita del Centro Servizi, infatti è sempre promossa l'attiva partecipazione alle attività di volontari che consente di ampliare e migliorare i servizi di animazione offerti.

- Servizio di assistenza psicologica

Il servizio di assistenza psicologica è garantito da una psicologa consulente dell'Ente che effettua i seguenti interventi:

- la presa in carico individuale di soggetti che presentano difficoltà (ad esempio difficoltà nell'ambientamento, disturbi comportamentali, disturbi dell'umore), e la conduzione di gruppi di attività/sostegno mirate alle specifiche esigenze.



Data di edizione: 07/06/2021

Revisione N. 1

- la conduzione di colloqui psicologici di sostegno su richiesta dei familiari;
- incontri di psico educazione e di informazione sulla demenza e sul ruolo del caregiver.
- **Servizio di assistenza sociale**

Presso il Centro servizi opera una assistente sociale che si occupa dell'istruttoria di accesso alla struttura, ma è anche disponibile ad assistere l'anziano e la sua famiglia nello svolgimento di particolari pratiche quali a titolo esemplificativo la nomina di Amministratore di sostegno o la richiesta di riconoscimento di invalidità civile. È disponibile inoltre per dei colloqui di segretariato sociale per informare e orientare le famiglie su contributi e prestazioni esigibili, garantiti dalla rete dei servizi alla persona.

- **Servizio dietologico**

L'IPAB VERONESI dr. GERMANO usufruisce della consulenza di una dietista per la personalizzazione della dieta e per la validazione dei menù. La dietista verifica e monitora lo stato di alimentazione degli ospiti proponendo modifiche e accorgimenti migliorativi dello stato nutrizionale e del benessere dell'ospite.

- **Servizio di logopedia**

Il servizio di logopedia è affidato ad un libero professionista che collabora strettamente con la dietista, il medico di medicina generale e la psicologa e prende in carico gli ospiti che manifestano disturbi nella deglutizione e disturbi del linguaggio. La logopedista effettua interventi individuali e di gruppo in particolare con le persone affette da demenza in cui sono accentuate le difficoltà comunicative e di deglutizione.

- **Servizio di podologia**

Il servizio di podologia è affidato ad un libero professionista che con cadenza mensile visita ed effettua trattamenti a tutti gli ospiti che manifestano necessità di intervento.

- **Servizio di lavanderia**

L'IPAB VERONESI dr. GERMANO si avvale di una ditta esterna per il servizio di lavanderia della biancheria piana e del guardaroba degli ospiti. Le consegne avvengono mediamente tre volte la settimana.

L'etichettatura dei capi d'abbigliamento degli ospiti avviene in loco senza necessità che venga effettuata dal parente.

- **Servizio di parrucchiera**



Data di edizione: 07/06/2021

Revisione N. 1

Presso l'Ente presta servizio una professionista esterna che una volta al mese svolge servizio di taglio capelli e messa in piega per tutti coloro che lo richiedono.

Si tratta di un servizio facoltativo a pagamento effettuato direttamente in struttura.

- **Servizio di Assistenza religiosa**

Al piano 0 dell'immobile si trova una piccola cappella dove gli ospiti si possono recare a pregare ogni volta che lo desiderano, la domenica viene celebrata la messa dal sacerdote della chiesa di San Pietro in Cariano.

C.2 SERVIZIO RESIDENZIALE PER PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI

L'IPAB VERONESI dr. GERMANO accoglie privatamente, quindi con retta di degenza completamente a carico della famiglia, pazienti che a seguito di valutazione SVAMA hanno ottenuto un punteggio inferiore a 60, quindi impossibilitati ad entrare nella graduatoria del Registro Unico di Residenza.

Le modalità di accesso così come la presa in carico del paziente è la stessa messa in atto per gli ospiti non autosufficienti.

Per quanto riguarda i servizi erogati, sono i medesimi previsti per gli ospiti non autosufficienti **ad eccezione di:**

- **Assistenza medica di medicina generale.** Gli ospiti parzialmente autosufficienti rimangono in carico al medico di medicina generale del domicilio. Nel caso in cui l'ospite provenga da un comune molto distante dall'ubicazione del Centro Servizi, può essere richiesta l'assegnazione di un medico operante sul territorio di San Pietro In Cariano.
- **Presidi per l'incontinenza.** Per gli ospiti incontinenti che usufruiscono già di presidi per l'incontinenza forniti dall'Ulss a domicilio, la fornitura va mantenuta con indicazione del nuovo indirizzo di consegna. Nel caso di pazienti sprovvisti della fornitura l'iter di richiesta verrà attivato dalla struttura stessa in collaborazione con il medico di medicina generale.

C.3 SERVIZIO DI CENTRO DIURNO

L'IPAB VERONESI dr. GERMANO offre un servizio di Centro Diurno per Anziani non autosufficienti che è ubicato al piano 0 dell'edificio.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì in regime semiresidenziale con orario 8,00-16,00.

Il servizio è autorizzato per 14 posti.

Modalità di accesso



Data di edizione: 07/06/2021

Revisione N. 1

L'accesso al servizio è vincolato alla valutazione multidimensionale, attraverso compilazione della scheda SVAMA, che viene attivata dalla famiglia dell'anziano rivolgendosi all'assistente sociale del Comune di residenza. Una volta espletata la valutazione il soggetto rientrerà nella graduatoria del Registro Unico dell'Ulss per l'emissione dell'impegnativa di semi residenzialità.

L'accesso potrà quindi avvenire in due modalità distinte:

- la famiglia potrà attendere la chiamata da parte dell'Ulss da graduatoria ed accedere quindi al servizio IN CONVENZIONE, quindi con un contributo di compartecipazione alla retta erogato dalla Regione Veneto (impegnativa di residenzialità);
- la famiglia potrà contattare direttamente l'assistente sociale della struttura e richiedere un accesso IN REGIME PRIVATO, ossia senza contributo della Regione in attesa dello stesso.

In entrambi i casi le modalità di accesso prevederanno il seguente iter:

- colloquio conoscitivo da parte dell'assistente sociale con il familiare o l'anziano richiedente l'accesso al servizio. Il familiare referente dell'anziano non autosufficiente svolgerà con l'assistente sociale un colloquio conoscitivo dove verranno raccolti i seguenti dati:
 - Documento di identità e codice fiscale dell'anziano
 - Tessera sanitaria cartacea e magnetica
 - Eventuale verbale di invalidità emesso dall'INPS
 - Relazione medica di presentazione del paziente indicante breve anamnesi e terapia farmacologica in atto
 - Eventuale decreto di nomina di Amministratore di sostegno
 - Documento di identità e codice fiscale del parente referente

L'assistente sociale consegnerà al parente:

- Carta servizi
- Informativa privacy

Durante questo colloquio verrà anche approfondita la storia di vita del paziente al fine di ricostruire il suo percorso esistenziale, il suo carattere, le sue preferenze. Se possibile verrà anche mostrata la struttura e verrà presentato il personale.

La frequenza al Centro Diurno viene concordata con la famiglia sulla base delle esigenze dalla stessa, potrà quindi essere:

- part time: ore 8,00-13,00
- full time: ore 8,00-16,00

La famiglia può anche decidere di far frequentare il Centro Diurno solo alcuni giorni la settimana, concordati in sede di sottoscrizione di contratto.

Presenza in carico dell'ospite



Data di edizione: 07/06/2021

Revisione N. 1

Decorso il primo periodo di ambientamento del nuovo ospite che di solito ha una durata indicativa di circa un mese, l'equipe multiprofessionale stila il PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO che verrà revisionato con una cadenza semestrale. Il piano ha lo scopo di orientare l'azione dei professionisti lavorando in una logica di predisposizione di obiettivi, che regolarmente vengono verificati da ogni singolo professionista attraverso l'osservazione dell'andamento dell'ospite e la compilazione di scale. Il PAI viene pertanto costruito individuando alcuni obiettivi che tutta l'equipe concorrerà a raggiungere indicando nello specifico modalità, tempi di attuazione, strategie e verifiche intermedie e finali. Per elaborare gli obiettivi ciascun professionista attraverso scale e indicatori di valutazione validati predispone e compila la parte progettuale propedeutica all'individuazione del progetto condiviso.

I contenuti del piano assistenziale individualizzato vengono condivisi verbalmente da parte dall'assistente sociale con il parente.

Un'attenzione particolare viene data al familiare il quale potrà partecipare, anche su richiesta, alla riunione d'equipe multidisciplinare, in sede di unità operativa interna, per la valutazione del PAI del proprio caro,

Servizi erogati

- Servizio di assistenza infermieristica

Il centro Diurno offre il servizio di somministrazione della terapia farmacologica a tutti gli ospiti che lo richiedono, sulla base di quanto indicato dal medico di famiglia.

- Servizi socio-assistenziali

Presso il Centro Diurno sono presenti due operatrici socio-sanitarie che si alternano sul turno mattutino e pomeridiano. Le operatrici si occupano delle prestazioni ordinarie di cura e igiene della persona nonché di creare con il gruppo di ospiti un ambiente di condivisione e partecipazione.

- Servizio di ristorazione

Agli ospiti del Centro Diurno è offerta la colazione alle ore 9,00, il pranzo alle ore 12,00 e la merenda alle ore 15,00. Il pranzo viene preparato presso il centro cottura all'interno della casa di riposo.

- Fisioterapia

Presso il Centro Servizi è data la possibilità a chi frequenta il Centro Diurno di partecipare alla ginnastica di gruppo che viene svolta alle ore 10,00 di ogni mattina presso la palestra della Casa di riposo. Ciò permette ai frequentanti il Centro Diurno di usufruire del servizio riabilitativo e di avere ulteriori possibilità di socializzazione.

- Servizio di animazione



Data di edizione: 07/06/2021

Revisione N. 1

In particolari giornate della settimana presso il Centro Diurno sono previste attività di stimolazione cognitiva e relazionale coordinate dall'educatrice.

Le educatrici del Centro Servizi promuovono inoltre la partecipazione degli ospiti del Centro Diurno ad eventi e attività integrate con il territorio e l'organizzazione delle feste di compleanno e a tema. L'obiettivo è quello di creare quanto più possibile occasioni di socializzazione e integrazione con il territorio.

- Servizio di consulenza psicologica

Presso il Centro Servizi opera una psicologa, consulente dell'Ente, che in caso di difficoltà nell'ambientamento, disturbi comportamentali, disturbi dell'umore dell'ospite può intervenire con una valutazione psicologica e sulla base di quest'ultima dare indicazioni operative agli addetti alla cura.

- Servizio di assistenza sociale

Presso il Centro servizi opera una assistente sociale che si occupa dell'istruttoria di accesso alla struttura. È disponibile inoltre per dei colloqui di segretariato sociale per informare e orientare le famiglie su contributi e prestazioni esigibili, garantiti dalla rete dei servizi alla persona.

- Servizio di trasporto

Il Centro Diurno mette a disposizione un servizio di trasporto con pulmino attrezzato, il servizio è su richiesta e a pagamento. L'orario di ritiro e accompagnamento a casa dell'ospite è concordato in sede di sottoscrizione del contratto.

D. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

Il Centro Servizi riconosce la famiglia quale soggetto di riferimento indispensabile nella presa in carico dell'anziano in un'ottica di piena fiducia e collaborazione.

Alla famiglia viene pertanto dedicato uno spazio speciale dove poter espletare il ruolo di partecipazione attiva alla vita del Centro. Tale spazio si concretizza nei seguenti momenti di incontro:

- colloquio di accoglimento. La famiglia svolge un ruolo importante nel fornire tutte le informazioni necessarie alla presa in carico adeguata del paziente. La famiglia viene anche coinvolta attivamente durante il periodo di adattamento che è un momento di delicato distacco dal domicilio. Il personale infatti in questa fase è particolarmente attento a mantenere regolarmente aggiornati i parenti sullo stato di benessere generale dell'anziano;

- visite. Tutti i parenti sono invitati a prendere parte attiva alla vita del Centro Servizi garantendo la loro presenza costante negli orari di visita previsti.



Data di edizione: 07/06/2021

Revisione N. 1

ORARI VISITE

TUTTI I GIORNI **dalle ore 10,30 alle ore 12,00**
dalle ore 16,00 alle ore 18,00

Di seguito si riassumono i principali momenti istituzionali di condivisione e di partecipazione attiva dei familiari:

- l'Ente organizza periodicamente dei momenti di convivialità volti ad intrattenere gli ospiti ma anche a promuovere un'atmosfera familiare che coinvolga non solo l'ospite ma anche le relative famiglie;
- i parenti hanno la possibilità di esprimere la propria valutazione sul servizio erogato ma anche di avanzare suggerimenti e proposte in sede di compilazione del questionario di rilevazione del grado di soddisfazione percepito, che avviene con cadenza annuale;
- viene favorita la partecipazione del familiare al PAI per la condivisione del progetto assistenziale, degli obiettivi e per la verifica dei risultati raggiunti;
- colloqui individuali: su richiesta, assistente sociale, Coordinatrice dei Servizi e Direttore sono disponibili a colloqui individuali con i parenti degli ospiti per segnalazioni, suggerimenti e condivisioni;
- incontri con il Comitato di rappresentanza degli ospiti e dei familiari costituito attraverso l'elezione dei rappresentanti come da normativa regionale in materia. Il Comitato ha l'importante compito di garantire una comunicazione e collaborazione costante con l'Amministrazione dell'IPAB e mediamente vengono effettuati due incontri annuali;
- possibilità per i familiari di effettuare segnalazioni, suggerimenti e reclami mantenendo anche l'anonimato mediante la compilazione di una scheda che va inserita in una cassetta di raccolta delle segnalazioni posta all'ingresso della struttura. La finalità di tali schede deve essere quella di raccogliere tutti i tipi di suggerimento, ma anche di effettivo reclamo in presenza di fatti o situazioni discordanti con gli obiettivi definiti all'interno della Carta Servizi.