

Carta dei Servizi

FLORENCE Centro di Chirurgia ambulatoriale

**Procreazione Medicalmente Assistita e Chirurgia ambulatoriale
Viale Matteotti, 4 50139 Firenze**

Tel 055 4230620

**Medicina dello Sport
Via Attilio Ragonieri 101, 50019 Sesto Fiorentino
Tel 055 50975**

e-mail: info@centroflorence.it
Web Site: www.centroflorence.it

*Gentile Ospite questo documento costituisce per Lei un importante strumento che
Le consentirà di conoscere meglio la nostra struttura ed i servizi a Sua
disposizione. In esso sono inoltre contenute informazioni sui metodi di controllo
impiegati per garantire la qualità delle prestazioni effettuate.*

*Le esprimiamo inoltre la nostra più completa disponibilità a ricevere suoi
suggerimenti e la invitiamo a rivolgersi liberamente a noi per presentare eventuali
reclami che fin da adesso ci impegniamo a prendere nella dovuta considerazione.
Certi di poterLe offrire un servizio ai vertici degli standard qualitativi e professionali
e nella speranza di intraprendere un rapporto di piena collaborazione e fiducia
reciproca.*

*Il Direttore Sanitario
Silvia Galli*

IL CENTRO FLORENCE

DICHIARA

di agire costantemente nel rispetto dei diritti dei pazienti garantendo da parte di tutto lo staff, e promuovendo in tutti collaboratori, l'impegno a fornire informazioni con completezza e tempestività in modo da favorire il coinvolgimento dei pazienti nelle decisioni che riguardano la scelta delle cure o delle prestazioni diagnostiche

di garantire elevati livelli di sicurezza dei pazienti, dello staff, degli ambienti e delle dotazioni tecnologiche

di promuovere nel proprio staff ed in tutti i collaboratori pratiche efficaci ed efficienti

di curare lo sviluppo del proprio capitale umano in termini di accrescimento continuo delle competenze e delle conoscenze e delle condizioni di benessere individuale

di curare l'integrazione con la comunità sanitaria e sociale con la volontà di contribuire a produrre salute.

1. VISIONE AZIENDALE	4
2. CODICE ETICO	5
3. LA SICUREZZA DEI PAZIENTI	5
4. PRIVACY	5
5. DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE.....	6
6. DISTRIBUZIONE E REVISIONI.....	6
7. PRESENTAZIONE DEL CENTRO	6
7.1 La sede di Firenze.....	6
Il Centro di PMA.....	6
La chirurgia ambulatoriale.....	8
La Dermatologia	8
7.2 La sede di Castello.....	8
7.3 Numeri telefonici, posta elettronica ed internet.....	9
7.4 Come raggiungerci	9
8. LA STRUTTURA E I SERVIZI DEL CENTRO FLORENCE	10
8.1 Funzioni Aziendali.....	10
8.2 Rapporti con il pubblico	10
8.3.1 Ufficio Accoglienza	10
8.3.1 Informazioni	11
8.3.2 Prenotazioni	11
11. STANDARD DI QUALITA' E PROGRAMMI.....	12
11. 1 Standard di Qualità	12
12.2 Programmi.....	13

1. VISIONE AZIENDALE

La nostra politica organizzativa è improntata a quattro dimensioni principali di qualità che si fondano sui due principali valori aziendali: la sicurezza e la centralità dei pazienti.

Tutti gli obiettivi/azioni devono avere un impatto positivo sulla sicurezza e sul ruolo centrale che i pazienti hanno nello svolgimento del nostro lavoro.

Gestire questa visione dell'azienda significa attuare logiche organizzative coerenti, sviluppare osmosi tra ambiente interno ed esterno, creare continuamente cultura aziendale orientata in tal senso.

Tutto il nostro personale ha il compito di perseguire, in modo continuativo, la qualità dei processi, dei servizi e dell'organizzazione, in linea con i seguenti **concetti fondamentali**:

- Il paziente viene considerato il bene fondamentale dell'Azienda;
- Il personale viene considerato, a tutti i livelli, il patrimonio aziendale più importante, per garantire un continuo soddisfacimento delle esigenze e dei bisogni dei pazienti;
- Ogni settore aziendale dà assoluta priorità alle esigenze dei propri Clienti (interni e esterni);
- Ogni settore aziendale considera prioritaria la prevenzione rispetto alla correzione;
- Ogni settore aziendale tende a migliorare le prestazioni globali del Sistema Azienda;

Gli **obiettivi fondamentali e gli impegni** dell'Azienda in tema di Qualità sono i seguenti:

- Miglioramento continuo della soddisfazione dei pazienti mediante un continuo monitoraggio delle esigenze degli stessi e del livello qualitativo delle prestazioni erogate, nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti e dell'etica professionale;
- Miglioramento dei rapporti con i fornitori di beni e di servizi e miglioramento delle relative forniture mediante una continua valutazione delle prestazioni dei fornitori;
- Miglioramento del livello qualitativo delle prestazioni erogate, per una maggiore efficienza e competitività, con relativa riduzione dei costi dovuti a sprechi e inefficienze;
- Miglioramento dell'organizzazione interna ed ottimizzazione delle risorse;
- Responsabilizzazione del personale, mediante l'assegnazione di mansioni, compiti e responsabilità definite;
- Continuo coinvolgimento ed addestramento del personale, sia sulle attività e mansioni di competenza specifica, che sulle metodologie di miglioramento continuo;
- Mantenimento e potenziamento della conformità ai requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi cogenti per l'esercizio delle attività sanitarie.

2. CODICE ETICO

La direzione del Centro Florence è interessata a sviluppare ed applicare tutte le iniziative che concorrono a promuovere la Responsabilità Sociale dell'impresa. In tal senso si impegna ad adottare comportamenti responsabili anche mediante il ricorso ad un Codice Etico di condotta aziendale. L'adozione di un codice etico risponde altresì a quanto previsto dal modello organizzativo adottato ai sensi del D-Lgs. N 231/2001, relativo alla responsabilità amministrative delle Società per i reati contro la Pubblica Amministrazione, reati societari e reati di falsità in monete, carte di pubblico credito e in valori di bollo, commessi dai propri dipendenti. Il Codice Etico si rivolge agli Amministratori, ai dipendenti del Centro Florence ed a tutti coloro che operano, stabilmente o temporaneamente per conto del Centro Florence. Il Codice Etico definisce le regole di comportamento che dovranno essere rispettate nel corso dell'espletamento delle attività professionali e rappresenta le linee guida da seguire nei rapporti con i colleghi e nelle relazioni con clienti, fornitori e partner, con le altre Aziende, con Enti e Istituzioni Pubbliche, con le organizzazioni politiche e sindacali e con gli organi di informazione.

Il centro Florence aderisce alla Carta dei Diritti e dei Doveri dell'utente malato (G.U. 31.5.95) e dichiara di agire osservando i principi dell'uguaglianza e dell'imparzialità, nel rispetto della personalizzazione, dell'umanizzazione e del diritto all'informazione, garantendo la qualità delle cure nonché la sicurezza degli ambienti e delle dotazioni tecnologiche.

3. LA SICUREZZA DEI PAZIENTI

La sicurezza dei pazienti è una delle dimensioni determinanti la qualità delle cure e pertanto uno degli obiettivi prioritari del Centro Florence. Per diminuire il rischio di complicanze il centro Florence utilizza un sistema di gestione del rischio clinico che prevede la presenza di un responsabile coadiuvato da un gruppo di operatori sanitari con diversa professionalità, come richiesto dalla normativa regionale. Il gruppo ha il compito di analizzare e fornire soluzioni alle criticità rilevate, realizzare e implementare i progetti avviati e aiutare a far sì che diventino delle "buone pratiche". Tra queste si ricordano:

- Utilizzo della scheda terapia per la prevenzione degli errori di terapia
- Utilizzo del gel alcolico per incrementare il lavaggio delle mani
- Utilizzo della check list operatoria per prevenire gli errori del percorso chirurgico

La letteratura internazionale è concorde nell'affermare che il coinvolgimento dei pazienti è un punto fondamentale per il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza e può contribuire ad aumentare l'efficienza del processo di cura e la sua sicurezza.

4. PRIVACY

Al paziente viene assicurato il rispetto della privacy durante colloqui, visite mediche e procedure cliniche. Al paziente viene richiesto specifico consenso nel caso dovesse essere fotografato, filmato e registrato o dovesse partecipare ad interviste.

Al momento dell'accettazione vengono consegnati: un modulo relativo agli adempimenti richiesti dal Decreto Legislativo n° 196/2003, "Codice in materia di

protezione dei dati personali” che contiene l’informativa ai sensi degli articoli 13 e 79 del suddetto codice legislativo. Questo modulo deve essere esaminato e compilato nelle sue parti dal paziente e quindi riconsegnato all’accettazione.

5. DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE

Il Centro Florence dichiara di agire nel rispetto della personalizzazione ed umanizzazione dei processi diagnostici, del diritto all’informazione, con uguaglianza ed imparzialità, garantendo la qualità delle prestazioni e la sicurezza degli ambienti e delle dotazioni tecnologiche.

Il Centro Florence adotta un Sistema di Qualità al fine di ottenere un continuo miglioramento della soddisfazione dei Clienti. Tale Sistema di Qualità si basa sul monitoraggio delle esigenze espresse dai Clienti e del livello di qualità delle prestazioni erogate, nel rispetto dell’etica professionale e delle vigenti disposizioni normative.

6. DISTRIBUZIONE E REVISIONI

La presente Carta dei Servizi è distribuita in forma controllata a cura della Direzione Sanitaria del Centro Florence, che provvede a consegnarne copie agli Enti interessati, alla Regione Toscana, ed a renderla disponibile per la consultazione da parte dei Clienti.

Questo documento è suscettibile di revisione a cura della Direzione Sanitaria, che provvederà alla sostituzione ed al ritiro delle copie obsolete.

7. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Il Centro nasce come una struttura di procreazione medicalmente assistita convenzionata con il SSN. È autorizzata ad effettuare prestazioni in chirurgia ambulatoriale nelle discipline di ginecologia, oculistica, otorinolaringoiatria, ortopedia, urologia, chirurgia generale, chirurgia plastica e ricostruttiva. Svolge attività ambulatoriale (visite dermatologiche e trattamenti laser) nella disciplina di Dermatologia.

Florence ha aperto un ambulatorio di medicina dello sport di II livello presso Villadonatello nella sede di Castello. Gli ingressi ed i percorsi sono separati e ben identificabili.

7.1 La sede di Firenze

Il Centro di PMA

Il Centro Florence ha rapporti con alcune associazioni rappresentative dell’utenza quali “Cerco Un Bimbo (CUB)”

Il Centro Florence insieme ad altri Centri di Procreazione Medicalmente Assistita italiani fa parte del "Comitato per la tutela delle metodiche di fecondazione medicalmente assistita" il cui scopo e finalità sono:

- a) garantire la corretta informazione sulle metodiche di fecondazione assistita e sulle applicazioni delle tecniche di Procreazione Medicalmente Assistita integrate con la diagnosi preimpianto nonché di tutelare la salute del concepito e della donna;
- b) garantire il rispetto dell'adeguatezza e la proporzionalità del trattamento sanitario, nel caso concreto e nel principio della scelta, che rientra nell'autonomia e nella responsabilità del medico che con il consenso del paziente opera le necessarie scelte professionali. Il medico nell'operare tali scelte dovrà, in ambito procreativo, tener conto del bilanciamento di interessi tra salute della madre e del concepito alla luce delle normative vigenti;
- c) garantire la corretta informazione sugli effetti della Legge 40/04 e sulle sue modifiche, nonché sulle normative vigenti;
- d) promuovere ogni iniziativa culturale, scientifica, giuridica e politica, per la riforma della legge 40/04 in senso conforme: alle linee guida e raccomandazioni delle società nazionali ed internazionali di procreazione medicalmente assistita e di altri Enti ed Istituzioni di livello internazionale, in particolare l'Organizzazione Mondiale della Sanità e la Società Europea di Riproduzione Umana ed Embriologia (ESHRE); nonché ai principi della Costituzione Italiana, in particolare di quelli a tutela del diritto alla salute;
- e) promuovere a favore dei soci servizi di consulenza anche legale relativi all'applicazione dei trattamenti di Procreazione Medicalmente Assistita;
- f) promuovere servizi assicurativi connessi ai trattamenti di Procreazione Medicalmente Assistita.

Responsabile clinico del servizio di Procreazione medicalmente assistita è il Dr Giuseppe Lentini

Il Servizio provvede all'esecuzione delle procedure diagnostiche necessarie alla valutazione di quadri di infertilità di coppia quali:

- Valutazione clinica
- Valutazione ecografica
- Valutazione endoscopica
- Valutazione laboratoristica (spermiogramma e dosaggi ormonali)

Funzione propria del servizio è inoltre l'attuazione di interventi terapeutici volti alla risoluzione della condizione di infertilità di volta in volta necessari, quali:

- Induzione medica dell'ovulazione
- Monitoraggio della crescita follicolare
- Esecuzione di prelievi ovocitari

- Esecuzione di procedure di fecondazione assistita (IUI, FIVET, ICSI, TESE)

Il Servizio opera anche in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale in riferimento all'attuazione delle procedure di Procreazione Medicalmente Assistita (IUI, FIVET, ICSI, TESE).

Oltre alle tradizionali indicazioni alle prestazioni in pazienti infertili, queste prestazioni vengono offerte anche a gruppi particolari di pazienti con indicazioni specifiche come le coppie discordanti HIV/HCV. Nei casi in cui solo uno dei partner è affetto da HIV e/o HCV il ricorso a metodiche di procreazione medicalmente assistita annulla il rischio di trasmissione del virus sia al partner non affetto, sia al nascituro.

Il Centro è in grado di offrire a questi pazienti un servizio di counselling specifico e procedure volte al raggiungimento del progetto di genitorialità, abbattendo il rischio di trasmissione dei virus stessi.

Inoltre, dall'inizio del 2003 il Centro Florence è divenuto uno dei pochissimi centri italiani in regime di convenzione, in grado di trattare correttamente le coppie fertili in cui il partner maschile sia affetto da malattia trasmissibile come HIV e HCV, assicurando la mancata trasmissione del virus alla madre e al prodotto del concepimento, grazie a sofisticate tecniche di lavaggio dello sperma maschile e di inseminazione intracitoplasmatica dell'ovocita femminile.

La chirurgia ambulatoriale

Presso la sede di Firenze è presente una sala operatoria per la chirurgia ambulatoriale per le seguenti discipline: ginecologia, oculistica, otorinolaringoiatria, ortopedia, urologia, chirurgia generale, chirurgia plastica e ricostruttiva. I percorsi sono distinti da quelli della PMA per evitare interferenze.

La Dermatologia

Presso di ambienti del Centro Florence nella sede di Firenze si svolge l'attività della dermochirurgia laser che si articola attraverso visita ambulatoriali dermatologiche e trattamenti laser.

La dermochirurgia viene svolta presso locali dedicati e separati da quelli destinati all'attività della PMA onde evitare interferenze tra le due.

7.2 La sede di Castello

Presso la parte antica di Villa Ragionieri, Villadonatello ha affittato al Centro Florence uno spazio ambulatoriale per svolgere prestazioni di medicina dello Sport di II livello per il rilascio di certificazione per l'attività agonistica.

L'ingresso è separato da quello di Villadonatello e lo spazio è dotato di una propria accettazione e sala di attesa. Gli ambulatori dedicati sono due.

Di seguito le prestazioni erogate:

Visite d'idoneità alla pratica sportiva agonistica e non agonistica secondo tabelle di valutazione A o B:

- Raccolta dati e anamnesi
- Esame obiettivo
- Questionari

- ECG di base
- Test da sforzo al cicloergometro o al tappeto per test ergometrici
- Ecocardiografia mono-bidimensionale doppler
- Ecostress fisico
- Metabolimetro
- Spirometria

Presso la struttura è possibile programmare accertamenti diagnostici e prestazioni specialistiche che richiedono consulenze in cardiologia, neurologia, ortopedia, otorinolaringoiatria e oftalmologia.

7.3 Numeri telefonici, posta elettronica ed internet

Per prenotazioni ed informazioni:

- Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00
- Telefono 055 4230620 Fax: 055 4230631 (**sede PMA, Chirurgia ambulatoriale e Dermatologia**)
- Telefono 055 50975 (**sede medicina dello sport**)
- e-mail: info@centroflorence.it
- Web Site: www.centroflorence.it
- numero verde CUP 055-545454.

7.4 Come raggiungerci

Sede Firenze:

In auto

Centro Florence è facilmente raggiungibile in auto dai caselli autostradali, seguendo le indicazioni per centro storico – piazza della Libertà. Oltre ai parcheggi pubblici a pagamento in piazzale Donatello e lungo viale Matteotti, si può posteggiare anche presso due garage privati convenzionati: **Garage Ariston** (via Buonvicini 11 – tel. 055 587057) e **Garage Borgo Pinti** (Borgo Pinti 101/R – tel. 055 240286).

In autobus

Dalle stazioni ferroviarie di S.M.Novella e Campo di Marte, così come dall'aeroporto di Peretola, si può raggiungere Centro Florence con le linee AT 6-8-10-11-12-13-14 che fermano entro 400 metri di distanza. Maggiori dettagli ed ulteriori informazioni sono disponibili sul seguente sito Internet: <https://www.at-bus.it>

Taxi

I taxi della linea urbana fiorentina sono prenotabili ai numeri **055 4390** e **055 4242**.

Sede Castello:

In auto

Da Firenze: percorrendo via Sestese alla rotonda prima del cartello Sesto F.no girare a destra per via A. Ragionieri.

Da Sesto Fiorentino: percorrendo Viale Gramsci prima di immettersi in Via Sestese fare alla rotonda la terza uscita a sinistra in Via Ragionieri 101

In autobus

Maggiori dettagli ed ulteriori informazioni sono disponibili sul seguente sito Internet:
<https://www.at-bus.it>

In treno

La stazione di Castello si trova a 600 metri circa dal Centro

8. LA STRUTTURA E I SERVIZI DEL CENTRO FLORENCE

8.1 Funzioni Aziendali

Amministratore Delegato	Alberto Rimoldi
Direttore Sanitario	Silvia Galli
Responsabile Procreazione Medicalmente Assistita	Giuseppe Lentini
Responsabile Laboratorio di Fisiopatologia della Riproduzione	Vincenzo Lofiego
Responsabile medicina dello sport	Giorgio Galanti
Dirigente Infermieristica	Vanda Guarducci
Referente Qualità	Paola Riparbelli

8.2 Rapporti con il pubblico

Il gradimento dei servizi viene rilevato attraverso la distribuzione dei questionari di gradimento. Osservazioni e proposte di miglioramento da parte dell'utenza vengono promosse e facilitate con ogni mezzo.

La compilazione del questionario di gradimento è facoltativa. Una volta compilato il questionario può essere restituito inserendolo nelle apposite cassette localizzate all'accettazione e nelle sale di attesa degli ambulatori.

In caso di reclami o disservizi, i pazienti, i parenti dei pazienti e i visitatori sono pregati di rivolgersi alla responsabile dell'URP presso l'accettazione.

Nel caso in cui gli utenti non trovassero soddisfacente tale risposta, il reclamo può essere inoltrato in forma scritta e l'azienda si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni non festivi dalla data di ricevimento.

8.3.1 Ufficio Accoglienza

Svolge i servizi di:

- Prenotazione di consulenze ed esami (per la Procreazione Medicalmente Assistita l'accesso al servizio avviene tramite una prenotazione effettuata direttamente presso il centro o tramite CUP).
- Informazioni
- Accettazione amministrativa

Al momento dell'accettazione al paziente viene consegnato il questionario di gradimento sui servizi ricevuti con le informazioni su cosa fare per eventuali reclami.

Al momento della dimissione, al paziente verrà consegnata una relazione di degenza per il medico curante nella quale sono descritti, la diagnosi di dimissione, gli interventi diagnostici e terapeutici eseguiti, le prescrizioni di eventuali terapie ed ulteriori controlli e la data della visita di follow up se prevista dal tipo di trattamento.

E' consigliabile che i pazienti dimessi dopo interventi chirurgici in regime di chirurgia ambulatoriale rientrino al proprio domicilio facendosi accompagnare con un mezzo adeguato al loro stato e che non svolgano attività impegnative per tutto il giorno. E' inoltre consigliabile che non trascorrono la notte senza che in casa non ci sia una persona in grado di essere d'aiuto. In caso di problemi importanti sarà sempre reperibile un medico dell'equipe.

Le eventuali richieste per il rilascio del fascicolo clinico dovranno essere presentate all'accettazione. La documentazione sarà disponibile per il ritiro presso l'accettazione entro 10 giorni lavorativi. Nel rispetto del decreto legislativo n° 196/2003, "Codice in materia di protezione dei dati personali", la documentazione richiesta sarà consegnata in busta chiusa ed esclusivamente al diretto interessato o a persona da lui delegata, ma solamente dietro presentazione di delega scritta e di una copia di un documento d'identità valido del delegante.

8.3 Informazioni sulle modalità di prenotazione

Il Centro Florence si impegna a garantire la corretta informazione agli utenti sulle procedure di accesso, sulle prestazioni erogabili a totale carico del SSN e sulla differenza, in termini di costo e tipologia delle prestazioni offerte privatamente.

8.3.1 Informazioni

Per le informazioni riguardanti tutte le prestazioni sanitarie eseguibili presso il Centro Florence è possibile rivolgersi, anche telefonicamente, all'Accettazione.

8.3.2 Prenotazioni

Le prenotazioni per consulenze private vengono gestite direttamente dall'Accettazione. Al momento della prenotazione il paziente viene informato che la consulenza sarà in regime di libera professione e che per il pagamento della visita verrà emessa fattura relativa alla parcella del medico scelto.

Le prenotazioni per consulenze tramite SSN avvengono:

- chiamando il numero verde CUP 055-545454
- chiamando direttamente il Centro negli orari previsti

La modalità di accesso tramite CUP può escludere la possibilità che il paziente sia seguito da un solo medico di riferimento durante il suo percorso terapeutico.

11. STANDARD DI QUALITA' E PROGRAMMI

11. 1 Standard di Qualità

Fattore di Qualità	Indicatore di Qualità	Standard di Qualità
Rispetto dei tempi	Attesa per isteroscopia diagnostica	Attesa media giorni: 4 Attesa massima giorni: 7
	Attesa per visita Servizio di Fisiopatologia della Riproduzione	Attesa media giorni: 3 Attesa massima giorni: 7
	Attesa per visite medicina dello sport	Attesa media giorni: 3 Attesa massima giorni: 7
Chiarezza dell'informazione	Accoglienza all'ingresso	Ogni paziente è accolto dal personale dell'ufficio accoglienza
	Documentazione sui servizi	Disponibilità della presente Carta dei Servizi, di tariffario aggiornato e di brochure informative
	Identificazione degli Operatori	Ogni operatore è identificato con un badge riportante nome e ruolo
Garanzia della professionalità e delle risorse tecnologiche	Dotazione e qualifica del personale laureato	Conformità ai requisiti previsti dalla Regione Toscana
	Dotazione e qualifica del personale non laureato	Conformità ai requisiti previsti dalla Regione Toscana
	Selezione del personale	Superamento delle prove di selezione: curriculum, colloquio, valutazione pratica
	Dotazione e tipologia delle attrezzature	Conformità ai requisiti di legge
	Uniformità dei processi diagnostici	Applicazione di protocolli e di istruzioni di lavoro

12.2 Programmi

L'attività del Centro Florence si svolge con l'obiettivo di fornire prestazioni diagnostiche e terapeutiche in un contesto di umanizzazione del rapporto medico paziente volto ad ottenere la massima soddisfazione degli utenti. I requisiti di qualità ed efficienza dei servizi offerti costituiscono un preciso punto di riferimento per tutto il personale che opera presso il Centro.

La tutela delle persone appartenenti alle categorie a rischio (ipovedenti, sordomuti...) viene garantita tramite servizi specifici come, ad esempio, comunicazione tramite mail o sms e tramite personale disponibile all'accompagnamento all'interno del Centro per l'intero percorso.

Il Centro non presenta barriere architettoniche.

A tal fine il Centro Florence ha attuato un preciso programma di sviluppo al fine di un continuo miglioramento dello standard qualitativo raggiunto con costante impegno di tutti gli operatori e costanti verifiche dei risultati ottenuti. In tale contesto si inserisce il Sistema di Qualità volto alla verifica degli standard e ad un continuo aggiornamento degli stessi. Particolare attenzione è stata posta al livello di professionalità degli operatori mantenuto costantemente aggiornato attraverso stage di perfezionamento periodici.