

## REGOLAMENTO PER L'ACCESSO, LA GESTIONE ED IL FUNZIONAMENTO DEL CENTRO DIURNO ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Delibera di C.C. n.80 del 18/05/2007

### Articolo 1

#### (Obiettivi)

Il Centro Diurno Anziani (in seguito denominato, per brevità, C.D.), istituito con deliberazione del Consiglio comunale del 2 febbraio 2004, atto n. 8, è un servizio semi-residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata a persone anziane e non affette da deterioramento mentale, anche con patologie croniche multiple. Il servizio svolge, inoltre, funzione di filtro nei confronti di eventuali ingressi in strutture residenziali (Residenze protette, RSA).

2. Il C.D. si pone i seguenti obiettivi:

- a) contrastare il declino cognitivo e/o ridurre e contenere i disturbi del comportamento del malato;
- b) mantenere le capacità funzionali residue e conservare il più a lungo possibile le capacità sociali, funzionali e motorie;
- c) controllare e trattare la comorbidità;
- d) consentire il mantenimento del soggetto a domicilio, evitando una precoce istituzionalizzazione;
- e) monitorare i cambiamenti;
- f) contenere lo *stress* dei familiari ed aiutare gli stessi a comprendere l'evoluzione della malattia e le modalità d'approccio comportamentale corretto per drenare continuità fra gli interventi del Servizio e quelli dei *care-givers*.

### Articolo 2

#### (Destinatari)

1. Sono destinatari del servizio oggetto del presente Regolamento i cittadini che risultino affetti da demenza con deterioramento cognitivo da lieve a medio/grave con autonomie funzionali relativamente conservate con associati disturbi comportamentali stabilizzati, in particolare soggetti affetti da morbo di Alzheimer o da forme di demenza senile ad esso assimilabili secondo i criteri e le limitazioni previste nelle schede sanitarie di valutazione.

2. Possono essere destinatari del servizio anche persone di età inferiore a 65 anni affette da demenze riconosciute dall'Unità Valutativa Distrettuale integrata prevista al successivo articolo 9 del presente Regolamento.

3. Nei C.D. sono ammessi, in via prioritaria, i residenti nel Comune di San Benedetto del Tronto e, in via subordinata, i cittadini residenti negli altri Comuni compresi nell'Ambito Territoriale Sociale n. 21.

4. Conformemente alla deliberazione consiliare sopra richiamata il Centro può ospitare 18 anziani al giorno.

### Articolo 3

#### (Orario del servizio)

1. Il C.D. è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

2. Il servizio resta sospeso nelle festività previste dal calendario.

3. Il servizio resta, inoltre, sospeso per complessive 4 (quattro) settimane all'anno, di cui massimo due consecutive nel periodo estivo (mese di agosto), oltre quella pasquale e natalizia.

## **Articolo 4**

### ***(Ubicazione della struttura, disponibilità dei locali, prestazioni)***

1. La struttura costituente il C.D. è dislocata su un unico piano, a piano terra, di parte dell'edificio situato a San Benedetto del Tronto, in via Luciani n. 83, con un unico ingresso dotato di opportune sicurezze.

2. La struttura adibita a sede del C.D. rispetta gli standards previsti dalla vigente normativa regionale in materia di Centri Diurni ed è adeguata al numero ed alla tipologia di utenti. Essa dispone di

- spazio di vita comune che comprende angolo pranzo, angolo soggiorno e angolo lavoro (polivalente);
- zona di riposo/lettura;
- bagno attrezzato e servizi igienici per gli ospiti;
- bagno attrezzato e servizi igienici per gli ospiti; spazio utilizzabile come palestra;
- disponibilità di piccoli ambienti multifunzionali (per incontro parenti/utenti, per attività individuali e di piccolissimo gruppo);
- disponibilità di un ambulatorio ;
- spazio per riunione di equipe e raccolta di materiale informativo;
- spazio esterno a verde attrezzato dalle caratteristiche necessarie all'utilizzo da parte degli utenti.

3. Il C.D. fornisce, con periodicità giornaliera, le seguenti prestazioni:

- cura della persona
- attività alla vita quotidiana;
- attività motoria e gestione del riposo;
- riabilitazione cognitiva;
- attività di socializzazione, comunicazione e mantenimento/potenziamento delle capacità manuali attraverso iniziative, quali: musicoterapica, disegno, pittura, canto, ballo, giardinaggio, ecc.;
- *counseling* e addestramento dei *care-giver* all'effettuazione di interventi riabilitativi da svolgere a domicilio. Le attività per la famiglia prevedono incontri di sostegno psicologico, di informazione ed educazione alla gestione dei problemi in casa, soprattutto serali e notturne.

## **Articolo 5**

### ***(Trasporto)***

1. Per il residente nel Comune di San Benedetto del Tronto che frequenta il Centro per l'intera giornata il gestore del C.D. assicura il trasporto dalla sua abitazione al Centro stesso e ritorno.

2. Per il residente nel Comune di San Benedetto del Tronto che frequenta il Centro per parte della giornata (solo il mattino o solo il pomeriggio, secondo le determinazioni dell' UVD integrata) il trasporto è assicurato dal gestore limitatamente alla parte di trasporto che interessa i frequentanti l'intera giornata.

3. Per i non residenti il servizio trasporto è assicurato dal familiare o dal Comune di residenza.

## **Articolo 6**

### ***(Modalità di accesso al Centro)***

1. Per accedere al Centro è necessario presentare, o spedire a mezzo del servizio postale, al Protocollo Generale del Comune di San Benedetto del Tronto domanda di ammissione, redatta in conformità al modulo allegato al presente Regolamento sotto la lettera "A", a cura dei:

- Familiari;
- Servizi sociali del Comune di residenza.

2. Nella domanda il familiare della persona aspirante alla frequenza indica, fatte salve le determinazioni dell'UVD integrata, le necessità di frequenza (intera giornata per cinque giorni a settimana, o parte della giornata (mattino o pomeriggio), ovvero giorni determinati della settimana).
3. La domanda, corredata dalla documentazione indicata al successivo articolo 7, comma 1, del presente Regolamento, è istruita, in via provvisoria e sotto l'aspetto meramente amministrativo, dal Servizio sociale del Comune.
4. Nei primi dieci giorni successivi a ciascun semestre solare, il predetto Settore forma ed aggiorna apposite graduatorie provvisorie redatte in base all'attribuzione di punteggi indicati nelle tabelle allegate "B" facenti parte integrante del presente Regolamento, distinte per i residenti e per i non residenti nel Comune di San Benedetto, le quali tengono conto della situazione familiare, della situazione economica, della situazione socio-familiare della persona richiedente il servizio. La graduatoria provvisoria redatta dal Servizio sociale del Comune e le domande con i relativi certificati dei medici debbono essere inviate al Distretto sanitario che provvederà all'attivazione dell' UVD di cui al successivo articolo 9 del presente regolamento. In seguito ad approvazione delle distinte graduatorie con provvedimento dirigenziale la persona aspirante a frequentare il Centro è inserita in rispettive liste di attesa di cui al successivo articolo 8 del presente Regolamento.
5. L'utente è ammesso al Centro fino a copertura dei posti disponibili, previa decisione dell'Unità Valutativa Distrettuale, prevista al successivo articolo 9 del presente Regolamento.
6. Il centro può ospitare non più di 18 persone al giorno, delle quali – di norma – almeno 9 lo frequentano a tempo pieno e le rimanenti con possibilità di frequenza giornaliera parziale (mattino dalle ore 9.00 alle ore 13:00, pomeriggio dalle ore 13:00 alle ore 17:00), ovvero con frequenza predeterminata settimanalmente, secondo le indicazioni dell' UVD integrata.

## **Articolo 7**

### ***(Documentazione)***

1. All'atto della presentazione della domanda, corredata da certificato del medico di medicina generale che ha in cura il paziente, il richiedente deve comprovare la situazione anagrafica, reddituale e patrimoniale della persona aspirante a frequentare il Centro.
2. Qualora l'anziano-utente non sia in grado di far fronte con il proprio reddito al pagamento della compartecipazione per la fruizione del servizio, sono chiamati a concorrere alla spesa gli obbligati per legge (coniuge non separato, convivente more uxorio, figli legittimi o legittimati o naturali o adottivi, nipoti diretti maggiorenni, nuore e generi non separati, fratelli e sorelle germani o unilaterali), i quali sono obbligati a comprovare la propria situazione anagrafica, reddituale e patrimoniale con le stesse modalità dell'anziano-utente. Gli interessati possono avvalersi dell'autocertificazione secondo la vigente normativa ovvero produrre copia della documentazione richiesta.
3. Il Comune di San Benedetto del Tronto si riserva la facoltà di effettuare accertamenti circa la veridicità della situazione reddituale e patrimoniale dichiarata.

## **Articolo 8**

### ***(Liste di attesa)***

1. Le domande eccedenti il numero massimo di ricettività indicato al precedente articolo 6, sesto comma, del C.D. sono inserite in due liste di attesa:  
Lista d'attesa A (residenti nel Comune di San Benedetto del Tronto)  
Lista d'attesa B (residenti negli altri Comuni compresi nell'Ambito Territoriale Sociale n. 21).
2. Le persone inserite nella lista B potranno accedere al C.D., previa decisione di ammissione dell' U.V.D., solo dopo l'esaurimento della lista d'attesa A.
3. Ciascuna lista d'attesa è redatta sulla base dei punteggi attribuiti in ordine decrescente, stabilendosi che a parità di punteggio all'interno di ciascuna lista varrà per l'ammissione la data di

presentazione della domanda al Protocollo generale del Comune, ovvero quella di spedizione se la domanda è stata presentata a mezzo del servizio postale.

4. Eventuali deroghe alla graduatoria così formata potranno essere fatte se motivate da gravi e documentate esigenze sociali che dovranno rispettare i seguenti criteri:

- a) anziano con disagio economico;
- b) anziano con situazione di fragilità familiare dovute all'impossibilità del nucleo a prestare adeguata assistenza.

5. Le deroghe sono decise dall' U.V.D., su proposta dell'Assistente sociale del Comune di San Benedetto del Tronto.

## **Articolo 9**

### ***(Unità Valutativa Distrettuale)***

1. Nell'ambito del numero dei posti disponibili, l'ammissione al C.D. della persona inclusa nell'apposita graduatoria è decisa dall' Unità Valutativa Distrettuale, prevista dal Piano Sanitario Regionale, così composta:

- a) Medico distrettuale, designato dal Direttore Generale della Zona Territoriale n. 12 dell' ASUR;
- b) Medico di medicina generale dell'anziano-utente della Zona Territoriale n. 12 dell' ASUR;
- c) Infermiere, designato dal Direttore Generale della Zona Territoriale n. 12 dell' ASUR;
- d) Assistente sociale del Comune, designato dal Dirigente del Settore competente.

2. L'U.V.D. è integrata da una figura specialistica (geriatra o neurologo).

3. I componenti dell' UVD all'atto d'insediamento sono tenuti a darsi criteri di valutazione standardizzati, da comunicare al Comune di San Benedetto del Tronto, Settore competente, e al Direttore Generale della Zona Territoriale n. 12 dell' ASUR, in modo da garantire una valutazione assolutamente oggettiva. La valutazione avverrà secondo criteri stabiliti dal regolamento regionale attuativo della legge regionale n. 20/2002.

4. L'U.V.D, che di norma si riunisce presso la sede distrettuale, provvede a verificare le condizioni della persona aspirante a frequentare il C.D. e - constatato la presenza di deterioramento cognitivo nonché la compatibilità delle sue condizioni con la permanenza al Centro - decide inappellabilmente l'ammissione sulla base dei criteri oggettivi predeterminati. La decisione di non ammissione è motivata.

5. Unitamente alla decisione di ammissione l'U.V.D. redige il Piano di assistenza individuale indicante:

- il giudizio dell' U.V.D.;
- il progetto terapeutico riattivante;
- il piano assistenziale;
- il diario giornaliero.

6. I dati raccolti sono per l'individuazione di obiettivi da condividere con la persona affetta da demenza, la famiglia ed i servizi territoriali.

7. Ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'ospite del Centro che determini una variazione di livello di non autosufficienza e, quindi del relativo carico assistenziale, sociale e sanitario, è ugualmente certificata dall'U.V.D integrata, entro dieci giorni.

8. Ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'ospite del Centro, segnalata da una delle figure professionali indicate alle lettere e), f), g) del successivo articolo 16, che determini una variazione di livello di non autosufficienza e, quindi del relativo carico assistenziale, sociale e sanitario, è ugualmente certificata dall' U.V.D integrata, entro dieci giorni dalla segnalazione.

## **Articolo 10**

### ***(Ammissione nel Centro)***

1. Le ammissioni al C.D., decise dall' U.V.D integrata, avvengono con la seguente priorità:

- a) persone residenti nel Comune di San Benedetto del Tronto, incluse nella lista d'attesa A;
- b) persone residenti negli altri Comuni compresi nell'Ambito Territoriale Sociale n. 21, inclusi nella specifica lista d'attesa.

2. I provvedimenti di ammissione al Centro sono assunti con determinazione del Dirigente del Settore Attività Sociali ed Educative del Comune, sulla base della decisione formulata dall' U.V.D. Nel provvedimento dirigenziale è indicata, altresì, la quota di compartecipazione al costo del servizio determinata in base a parametri prestabiliti dalla Giunta comunale.

3. All'atto dell'ammissione al Centro i familiari dell'utente sono tenuti a produrre al Settore competente del Comune di San Benedetto del Tronto la seguente documentazione:

- a) libretti di pensione (in caso di integrazione della quota sociale da parte del Comune);
- b) certificazioni sanitarie:
  - Wassermann;
  - Markers epatite A, B, C; HIV
  - Mantoux o test tine;
  - Coprocultura;
  - Tampone faringeo;
  - Radiografia del torace;
- c) certificazione del medico curante relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto ed alle terapie praticate,
- d) Libretto sanitario;
- e) codice fiscale.

Le certificazioni sanitarie e il libretto sanitario sono conservate presso il Centro a cura e sotto la diligenza del gestore.

4. Nel caso di persona residente in altro Comune compreso nell'Ambito Territoriale Sociale n. 21, che non sia in grado di assumere il totale carico della compartecipazione, prima dell'ammissione è richiesta la delibera d'assenso da parte della competente Amministrazione comunale ad assumersi l'onere dell'integrazione.

5. L'utente è inserito al Centro previo periodo massimo di prova di un mese. Trascorso tale periodo l' U.V.D. integrata decide l'eventuale ammissione definitiva per il semestre successivo.

6. La permanenza di ogni ospite nel C.D. è di 6 mesi, rinnovabile - previa valutazione dell' U.V.D. integrata - di sei mesi in sei mesi sino ad un massimo di permanenza di tre anni, salvo casi particolari valutati dall' UVD medesima.

## **Articolo 11**

### ***(Dimissione dal Centro)***

1. La dimissione di un ospite è determinata:
  - a) dal peggioramento della sua situazione generale;
  - b) da comportamenti dell'ospite che siano di forte disturbo per gli altri ospiti e rendano impossibile la vita comunitaria;
  - c) dall'assenza temporanea, prolungata per oltre un mese e non dovuta a motivi sanitari o a particolari situazioni;
  - d) da richiesta del familiare che ha fatto domanda di inserimento;
2. Nei casi di cui alle lettere a), b) e c) la dimissione è preceduta da giudizio dell'U.V.D, comunicata alla famiglia o al tutore almeno 15 giorni prima.
3. Nel caso di cui alla lettera d) il familiare è tenuto a dare preavviso al Servizio sociale del Comune di almeno 15 (quindici) giorni.

## **Articolo 12**

### ***(Costo del servizio)***

1. Per la frequenza al C.D. è dovuta da parte del fruitore del servizio, o dai familiari obbligati per legge, la compartecipazione mensile nella misura deliberata annualmente dalla Giunta comunale in base alla tipologia temporale del servizio fruito.
2. La compartecipazione è determinata in base al reddito personale dell'utente e all'ISEE del suo nucleo familiare nonché a quello del nucleo familiare dei figli anche nel caso essi non appartengono anagraficamente al medesimo nucleo familiare dell'utente. Ciò si rende opportuno considerato che, per la particolare tipologia di utenti, trattasi di persone generalmente inserite in nuclei familiari più ampi (coniugi, figli, fratelli, sorelle che, in genere, in caso di necessità intervengono anche economicamente) e che, quindi, non dipendono unicamente dai redditi posseduti personalmente per la soddisfazione dei propri bisogni. Nella determinazione della situazione reddituale è opportuno tener conto dei particolari assegni economici (pensioni d'invalidità e indennità d'accompagnamento) che, frequentemente, gli utenti percepiscono e che non sono presi in considerazione ai fini della determinazione dell'ISEE.
3. Per il calcolo della situazione reddituale dell'utente, ai fini della determinazione della quota di compartecipazione al costo del servizio, la Giunta comunale terrà conto di quanto indicato alla voce "Tariffa mensile" del "progetto Alzheimer" approvato con deliberazione consiliare n. 8 del 2 febbraio 2004.
4. Qualora l'utente non fosse in grado di provvedere, interamente o parzialmente, al pagamento della quota di compartecipazione, devono intervenire i familiari obbligati per legge e, in mancanza di costoro, il Comune di residenza.
5. Il pagamento della compartecipazione al costo del servizio dev'essere effettuato entro i primi 10 (dieci) giorni del mese successivo con una delle seguenti modalità:
  - mediante versamento presso la tesoreria comunale;
  - mediante versamento sul c/c postale intestato al Comune di San Benedetto del Tronto
  - mediante bonifico bancario a favore del tesoriere comunale.
6. La variazione della quota di compartecipazione, deliberata dall'organo comunale competente, è comunicata agli interessati a mezzo di raccomandata almeno 30 (trenta) giorni prima dell'applicazione della stessa.
7. In caso di assenza temporanea, debitamente motivata, dal Centro per qualsiasi motivo la compartecipazione è ridotta in ragione di n/sessantesimi della quota intera dovuta per quanti sono i giorni di apertura del Centro non frequentati.

### **Articolo 13**

#### ***(Rivalsa)***

1. Il Comune di San Benedetto del Tronto esercita azione di rivalsa:
  - a) nel caso di inadempienza da parte di altro Comune agli obblighi assunti secondo quanto previsto al precedente articolo 10, comma 4, del presente Regolamento;
  - b) qualora i soggetti obbligati per legge non adempiano, in tutto o in parte, al pagamento della compartecipazione dovuta dal loro familiare per la frequenza del Centro;
  - c) in presenza di parziale contribuzione al pagamento del costo del servizio, l'ospite o i suoi obbligati beneficiano di provvidenze straordinarie, ovvero non abbiano dichiarato l'esatta situazione reddituale e patrimoniale.

### **Articolo 14**

#### ***(Responsabilità organizzative)***

1. La gestione della struttura può essere effettuata direttamente dal Comune ovvero esternalizzata: in quest'ultimo caso l'Ente, in concerto con la Zona Territoriale n. 12 dell'ASUR Marche, mantiene le funzioni di indirizzo, di vigilanza e controllo della gestione del Centro al fine di assicurare il rispetto delle finalità sociali previste dal presente Regolamento.

2. Le funzioni di vigilanza e di controllo di natura meramente amministrativa del Centro sono attribuite alla competenza del Servizio sociale del Comune, mentre quelle di natura sanitaria sono di competenza del personale medico specialistico in servizio presso la Zona Territoriale n. 12 dell' ASUR Marche.
3. Il Comune medesimo, conformemente a quanto deliberato dal Consiglio comunale con l'atto n. 8 del 2 febbraio 2004, può affidare la gestione del Centro a Cooperative sociali di tipo A iscritte nell'apposito elenco regionale.

#### **Articolo 15**

##### ***(Comitato di vigilanza)***

1. Il Comune si avvale di un Comitato di Vigilanza per il coordinamento ed il controllo delle attività del Centro.
2. La composizione del Comitato di Vigilanza è determinata, con atto di Giunta Comunale, in numero di 5 membri e ne fanno parte:
  - a) un rappresentante delle famiglie degli ospiti del Centro;
  - b) un rappresentante sindacale;
  - c) un rappresentante nominato dal Direttore della Zona Territoriale n. 12 dell' ASUR Marche;
  - d) un Assistente sociale del Comune;
  - e) un rappresentante dell'Ambito Sociale Territoriale n. 21,
3. I membri restano in carica per tre anni e comunque fino a quando l'Amministrazione Comunale non abbia provveduto al rinnovo delle cariche.
4. Il Comitato di Coordinamento nomina al suo interno il Presidente.

#### **Articolo 16**

##### ***(Personale impiegato nelle attività del Centro)***

1. In rapporto al numero massimo degli utenti, la gestione del Centro deve prevedere la presenza delle seguenti figure professionali:
  - a) n. 1 coordinatore del servizio: per 10 ore settimanali;
  - b) n. 1 animatore: per 4 ore al giorno di apertura del C.D.;
  - c) n. 3 operatori assistenziali: ognuno per 8 ore al giorno di apertura del C.D.;
  - d) n. 1 terapeuta della riabilitazione;
  - e) n. 1 geriatra;
  - f) n. 1 neurologo o fisiatra o psichiatra;
  - g) n. 1 psicologo;
  - h) n. 1 infermiere: per 4 ore al giorno di apertura del C.D.
  - i) n. 1 autista per il servizio trasporti: per 4 ore al giorno di apertura del C.D.

Per le figure professionali di cui alle lettere *d)*, *e)*, *f)*, *g)* il numero delle ore effettive settimanali sarà determinato di volta in volta dall' UVD in relazione alla tipologia degli ospiti frequentanti.

Il numero degli operatori/figure professionali e delle loro prestazioni variano in proporzione al numero degli utenti nella misura stabilita nelle "Linee guida per la progettazione dei Centri Diurno Anziani", approvato con determinazione dirigenziale n. 1621 del 20.11. 2006.

#### **Articolo 17**

##### ***(Volontariato)***

1. All'interno del C.D. è consentita la presenza di volontari facenti parte di Organizzazioni del Terzo Settore e del Volontariato secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia.
2. L'attività dei volontari va svolta in coerenza con le finalità del servizio e tendere al conseguimento degli obiettivi prefissati ed operare in base ad un piano programmatico concordato.

#### **Articolo 18**

### ***(Attività nel Centro Diurno)***

1. Nel C.D. sono organizzate attività di gruppo ed individuali a seconda degli interessi e della particolare situazione di ogni ospite.
2. Le attività sono finalizzate:
  - al mantenimento e al recupero dell' autonomia attraverso semplici attività quotidiane;
  - alla socializzazione favorendo situazioni in grado di attivare l'interesse degli ospiti a stare con altri utilizzando anche momenti culturali o di svago pubblici;
  - al conseguimento degli obiettivi indicati al precedente articolo 1 del presente Regolamento.

### **Articolo 19**

#### ***(Collaborazione con l'Autorità sanitaria della zona)***

1. Le attività del Centro e la sua gestione sono condotte in stretta e continua collaborazione con il personale medico specialistico in servizio presso la Zona Territoriale n. 12 dell' ASUR, secondo indicazioni, prescrizioni e suggerimenti emanate di volta in volta per il conseguimento degli obiettivi indicati nel presente Regolamento.

### **Articolo 20**

#### ***(Assistenza farmaceutica)***

1. All'assistenza farmaceutica provvede la Zona Territoriale dell' ASUR Marche con la fornitura di tutti i farmaci di cui i frequentanti il Centro hanno bisogno, anche a domicilio. -

### **Articolo 21**

#### ***(Norma di rinvio)***

1. Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento si rinvia alla normativa nazionale e regionale vigente.

### **Articolo 22**

#### ***(Norma transitoria)***

1. In sede di prima applicazione delle modalità di accesso al C.D. previste dal presente Regolamento ed in prossimità dell'apertura del Centro Diurno Integrato per malati di Alzheimer, è data particolare diffusione alla popolazione residente a mezzo di manifesti da affiggersi nelle pubbliche vie e piazze, ai Medici di Medicina Generale (medici di famiglia) a mezzo di specifica lettera-informativa, nonché ai Sindaci degli altri Comuni compresi nell' Ambito Territoriale Sociale n.21.
2. A distanza di 12 mesi dall'apertura del Centro il Servizio sociale del Comune e la Direzione della Zona Territoriale n. 12 dell'ASUR Marche effettuano, in concerto, una valutazione degli obiettivi conseguiti, delle criticità del Centro, delle possibilità di miglioramento, in definitiva esprimono un giudizio sull'efficacia ed efficienza del servizio.