



Comunità
Sociale
Cremasca

Comunità Sociale Cremasca a.s.c.
Ufficio Accreditamento e Qualità

Servizio di Assistenza Domiciliare
a favore di soggetti anziani e disabili

ALL. A - Linee guida per l'accreditamento

Distretto di Crema

■ **PREMESSA**

Il presente documento è finalizzato a regolamentare l'erogazione di **voucher sociali** per interventi a supporto della domiciliarità a favore di soggetti anziani e disabili.

■ I RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Il processo si inserisce nel più ampio quadro di promozione di strategie integrate finalizzate alla continuità assistenziale e prende a riferimento:

- Legge 328/2000 " Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" artt. 6 e 11;
- D.P.C.M. 30 marzo 2001 Atto d'indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della L. 8 novembre 2000, n. 328;
- D. P.R. 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001 - 2003";
- Piano Socio - Sanitario della Regione Lombardia;
- Circolare Regionale della DG Famiglia e Solidarietà Sociale n. 18 del 16/6/2003;
- Circolare Regionale n. 6 del 02/02/2004;
- D.G.R. VII/20943 del 16/2/2005 "Definizione dei criteri per l'accREDITAMENTO dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili";
- Circolare Regione Lombardia n. 18 del 14.06.2007 "Indirizzi regionali in materia di formazione/aggiornamento degli operatori socio-educativi ai fini dell'accREDITAMENTO delle strutture sociali per minori e disabili ai sensi della D.G.R. VII/20943 del 16.02.2005;
- L.R. 3 del 12/3/2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona";
- Delibera di Giunta Regione Lombardia n. 7437 del 13/6/2008 "Determinazione in ordine all'individuazione delle unità d'offerta sociali ai sensi dell'art.4, comma 2 della L.R. 3/2008";
- Piano di Zona del Distretto Cremasco.

■ IL SERVIZIO

L'Assemblea dei Sindaci indica gli interventi di assistenza domiciliare a favore di tali soggetti quali livelli essenziali di assistenza a tutela delle condizioni basilari di benessere.

Con il processo di voucherizzazione si definisce una forma innovativa dal punto di vista organizzativo e di processo che garantisca il supporto alla famiglia mediante l'erogazione di voucher "**da spendere**" verso soggetti accreditati.

In tale prospettiva il **voucher sociale** diventa una modalità aggiuntiva e non sostitutiva per:

- garantire *una soglia omogenea a livello distrettuale di inclusione sociale*, al di sotto della quale le prestazioni di assistenza domiciliare possano essere realmente considerate un livello essenziale di assistenza e pertanto accessibili all'utenza anche disagiata;
- *potenziare* le offerte di servizio sul territorio per rispondere ai bisogni espressi dalla comunità locale in materia di assistenza domiciliare;
- *valorizzare* la progettualità, l'imprenditorialità e la responsabilità sociale delle agenzie che rispondano a criteri regolativi e si qualificano competenti in merito ai livelli assistenziali individuati dall'Ambito Distrettuale stesso;
- *mantenere* e costantemente qualificare i livelli di servizio offerti;
- *promuovere* l'emersione del mercato di bassa qualità e cosiddetto "in nero", favorendo gli enti accreditati che, oltre a fornire correttamente i livelli essenziali, potenzino le loro offerte con ulteriori prestazioni integrabili a quelle assicurate dall'intervento pubblico.

■ IL CONTESTO CREMASCO

Nel 2007, con la nascita di Comunità Sociale Cremasca, i Comuni hanno affidato all'azienda il compito di avviare una prima procedura sperimentale di accreditamento. Tale procedura riguardava il servizio di assistenza domiciliare a favore di soggetti anziani.

Alla luce degli esiti positivi di tale sperimentazione che ha coinvolto **tutti i 48 Comuni del distretto Cremasco**, nonché del confronto avuto con gli ambiti distrettuali di Cremona e Casalmaggiore, a partire dall'accREDITAMENTO in oggetto, prende avvio un **sistema omogeneo e**

linee comuni di accreditamento sull'intera provincia di Cremona, come previsto dal documento unitario sull'Accreditamento, approvato dall'Assemblea dei Sindaci del distretto di Crema del 21.01.2010.

Tale documento, a partire dai criteri regionali di accreditamento (laddove presenti), definisce i requisiti minimi a livello provinciale per le diverse unità d'offerta sociali. Rimane invece di competenza dei singoli distretti la definizione di ulteriori requisiti aggiuntivi.

■ DESTINATARI

Il servizio è riservato ai cittadini anziani e disabili, residenti nei 48 Comuni appartenenti al **Distretto di Crema**. In caso di accordi con i Distretti di Cremona e Casalmaggiore e conseguentemente alla firma con gli stessi del relativo Patto di Accreditamento, i destinatari potranno anche essere i cittadini residenti nei suddetti ambiti distrettuali.

■ TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il **voucher sociale** si propone di sviluppare interventi di Assistenza Domiciliare quale livello primario e fondamentale dell'intervento per la tutela del benessere dell'individuo anziano, disabile e/o adulto non autosufficiente, finalizzato al mantenimento della persona in difficoltà nel suo naturale e quotidiano ambiente di vita e di relazione, in condizioni di massima autonomia e benessere possibili, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali e familiari.

Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, ed in particolare:

aiuto nella cura e nell'igiene della persona, bagno assistito, preparazione pasti, alzata e rimessa a letto, mobilitazione della persona costretta a letto, aiuto per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche, correzione delle posture, verifica della corretta assunzione dei farmaci prescritti, spesa e commissioni di vita quotidiana. Per i casi più complessi è possibile che l'operatore lavori in coppia per il 100% degli interventi.

Gli interventi promossi mediante **voucher sociale**, quindi, non sono considerati come somma di prestazioni, ma come azioni integrate e coerenti al raggiungimento di obiettivi di maggior benessere possibile della persona – e sostegno del suo nucleo o del suo/suoi care giver – all'interno di progetti altrettanto individualizzati e personalizzati.

Il voucher sociale prevede una prestazione oraria di 60 minuti.

In casi particolari, previo accordo con l'ente gestore, la prestazione minima ammessa può anche essere pari a 30 minuti.

Il voucher deve essere garantito 7 giorni su 7 con orario dalle ore 7.00 alle ore 20.00, festività comprese, per 12 mesi annui.

■ REGOLE DI ACCESSO E LIBERTÀ DI SCELTA

La richiesta di prestazioni domiciliari può essere inoltrata ai servizi territoriali di segretariato sociale.

L'accesso al servizio viene comunque determinato dai Servizi Sociali del Comune di residenza dei beneficiari secondo le modalità esposte nelle "Procedure tecniche per assistenti sociali" (Allegato C), fornendo le informazioni necessarie a garantire l'effettiva libertà di scelta della famiglia rispetto all'ente accreditato a cui affidare il servizio.

Al Servizio Sociale Professionale compete:

- **La valutazione delle condizioni di bisogno** mediante strumenti professionali di lavoro. L'Assistente Sociale di riferimento, sulla base della richiesta espressa dal cittadino, attiva le modalità e gli strumenti (visita domiciliare, confronto con MMG, ...) che ritiene maggiormente consoni al fine di acquisire gli elementi conoscitivi necessari per una valutazione della situazione di bisogno e apre una cartella sociale informatizzata relativa al richiedente.
- **La valutazione della situazione economica** del richiedente. L'Assistente Sociale è tenuta a verificare il solo possesso di un Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) del richiedente per l'applicazione delle tariffe previste dal vigente regolamento. Nel caso di ISEE superiore alla soglia massima prestabilita per l'assegnazione del voucher distrettuale, è comunque rilevante una progettazione individualizzata dell'intervento ed un'azione di orientamento-accompagnamento verso il sistema dei soggetti accreditati (che si impegnano a mantenere i parametri qualitativi e quantitativi previsti, anche se le prestazioni sono a carico del richiedente), con l'applicazione di eventuali agevolazioni previste dal singolo regolamento comunale e/o distrettuale.

■ RISORSE FINANZIARIE E REMUNERAZIONE

Comunità Sociale Cremasca definisce il prezzo corrispondente allo standard delle prestazioni oggetto di accreditamento della durata effettiva di 50 minuti di prestazione e 10 minuti di trasferimento, per ogni ora di prestazione resa.

L'importo sopra indicato è maggiorato del 25% per prestazioni rese in domenica e festivi nazionali (sono pertanto escluse le feste patronali dei singoli Comuni) e sono raddoppiati qualora il Piano di Aiuto Individualizzato (PAI) preveda la compresenza di due operatori.

Sono esclusi dal costo delle prestazioni i costi sostenuti per l'utilizzo del materiale d'uso.

A tal fine si precisa che le spese sostenute per l'acquisto dei mezzi di protezione individuale (guanti monouso, grembiule, sollevatore ...) sono a totale carico del soggetto accreditato. Le spese per il materiale d'uso e di consumo (detergenti, emollienti, asciugamani, traverse, derrate alimentari ...) sono a carico dell'utente che usufruisce delle prestazioni.

Gli interventi di supporto alla domiciliarità e i relativi Progetti personalizzati di assistenza domiciliare dovranno essere attivati dall'Ente accreditato entro 5 giorni dalla richiesta, ed entro 48 ore in casi di particolare urgenza segnalata dal Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza dell'utente.

Mensilmente l'ente accreditato fatturerà a Comunità Sociale Cremasca (per la gestione centralizzata) o al Comune di residenza del soggetto le prestazioni effettuate.
Mensilmente l'ente accreditato assolverà anche ai debiti informativi secondo le modalità definite nel Patto di accreditamento.

■ IL PROCESSO DI ACCREDITAMENTO

Possono presentare domanda di accreditamento tutti i soggetti pubblici e privati, profit e no profit, che **aderiscono all'Accordo di Programma** per la realizzazione del Piano di Zona in vigore dell'Ambito Territoriale Cremasco e che siano in possesso dei seguenti **requisiti soggettivi** generali:

■ **REQUISITI SOGGETTIVI**

- a) Iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura, competente per territorio ed in caso di Cooperativa, regolare iscrizione al Registro Prefettizio delle Cooperative e, solo per le Cooperative sociali, anche regolare iscrizione al relativo Albo Regionale;
- b) Scopo sociale (mission aziendale) in linea con la specificità del settore per il quale è richiesto l'accreditamento e esperienza di almeno tre anni, maturata nella gestione di un servizio di assistenza domiciliare a favore di soggetti anziani e disabili. L'esperienza è valutata anche se acquisita nella gestione di unità di offerta accreditata dal Servizio Sanitario (R.S.A. – C.D.I. – C.D.A.);
- c) Presenza di una sede operativa nell'Ambito territoriale del Piano di Zona, nella Provincia di Cremona o in una delle Province limitrofe;
- d) Fatturato annuo superiore a €. 250.000,00;
- e) Strutturazione di sistemi definiti di coordinamento attivo degli operatori impegnati nel servizio, con l'impiego della figura professionale di assistente sociale;
- f) Dotazione di personale che comprenda figure di ASA/OSS con diploma professionale in numero adeguato alla garanzia di svolgimento delle prestazioni richieste, in possesso di titoli di studio prescritti dalla Regione Lombardia;
- g) Applicazione nei confronti dei propri dipendenti addetti alle prestazioni oggetto di accreditamento e, se cooperative, anche nei confronti dei soci lavoratori, dei CCNL di settore e degli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative sul territorio nazionale;
- h) Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanna definitiva per reati gravi in danno allo Stato o della comunità che incidono sulla moralità professionale;
- i) Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanne penali per fatti imputabili all'esercizio di unità d'offerta del sistema sanitario, sociosanitarie e sociale;
- j) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, della applicazione della pena accessoria della interdizione da una professione o da un'arte e interdizione dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese;
- k) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di procedimenti per l'applicazione di una misura di prevenzione;

- l) Assenza di risoluzione di contratti di accreditamento, stipulati negli ultimi dieci anni, per la gestione della medesima unità d'offerta per fatti imputabili a colpa del soggetto gestore, accertata giudizialmente;
- m) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di altre fattispecie previste dall'art.38 del decreto legislativo n.163/2006;
- n) Possesso dei requisiti per l'esercizio dell'attività di impresa, ove previsto dalla legge;
- o) Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e il pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori secondo la legislazione italiana, indicando la sede INPS di competenza presso la quale richiedere la certificazione attestante la regolarità dei versamenti contributivi;
- p) Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e i pagamenti in materia di imposte e tasse secondo la legislazione italiana;
- q) Disporre dell'idoneità giuridica, economica, finanziaria, tecnica e morale per assolvere agli obblighi e agli impegni previsti dalla procedura di accreditamento;
- r) Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ex Legge 68/99;
- s) Rispetto di tutte le disposizioni attinenti la prevenzione degli infortuni e le assicurazioni relative a favore di chiunque, a qualunque titolo, lavori nel servizio;
- t) Rispetto della normativa sulla privacy come previsto dal Regolamento UE 679/16;
- u) Rispetto della normativa sulla responsabilità degli enti per illeciti amministrativi dipendenti da reati come previsto dal D.Lgs. 231/2001;
- v) Stipulazione di idonea copertura assicurativa R.C.T. con massimale non inferiore a €. 5.000.000,00 unico per sinistro e R.C.O. €. 5.000.000,00 per sinistro con il limite di €. 2.500.000,00 per ogni persona danneggiata, a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio;
- w) Rispetto del debito informativo con la Regione, i Comuni, l'Ufficio di Piano ovvero l'Ente capofila per l'attuazione del Piano di Zona;
- x) Utilizzo da parte dell'Ente Gestore della piattaforma socio-sanitaria Gercas secondo le modalità previste dal Patto di accreditamento, per la presa in carico e la gestione dell'utenza;

- y) Assunzione di ogni responsabilità civile e penale inerente la gestione ed organizzazione di prestazioni rese tramite voucher sociale;
- z) Situazione di equilibrio economico finanziario, annuale, pluriennale e di investimento;
- aa) Essere in grado di documentare in ogni momento tutte le dichiarazioni che verranno rese.

ASSOCIAZIONI O RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESA

E' possibile altresì, la partecipazione di associazioni o raggruppamenti temporanei di imprese costituiti ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 157/1995 e s.m.i., che abbiano fra loro regolato la collaborazione specifica con l'indicazione dell'organizzazione Capogruppo.

Ogni organizzazione del raggruppamento è chiamata ad aderire all'Accordo di Programma del Piano di Zona del Distretto Cremasco.

Inoltre i requisiti di cui al punto b) c) e d) dovranno essere posseduti per almeno il 50% dalla Capogruppo e in ogni caso i requisiti sommati posseduti dagli enti riuniti dovranno essere pari o superiori a quelli globalmente richiesti.

I requisiti di cui ai punti e) , f) potranno essere posseduti indifferentemente da uno degli enti partecipanti al raggruppamento o all'associazione.

I requisiti di cui ai punti a) g) h) i) j) k) l) m) n) o) p) q) r) s) t) u) v) w) x) y) z) aa) dovranno essere posseduti da tutti gli enti partecipanti al raggruppamento o associazione.

 **REQUISITI OGGETTIVI**

Gli enti interessati ad accreditarsi dovranno inoltre rispondere a standard quanti-qualitativi e **requisiti oggettivi** attraverso la presentazione di un Progetto tecnico (allegato E) che descriva le modalità di realizzazione degli interventi di assistenza domiciliare a favore di soggetti anziani e disabili e precisamente:

1. SISTEMA ORGANIZZATIVO E GESTIONALE

Descrizione del progetto di servizio che si intende adottare avendo cura di indicare:

- a) Indicazione della sede operativa nel distretto cremasco e modalità di contatto da parte degli operatori comunali e dell'utenza.
- b) Il modello organizzativo e gestionale che si intende adottare con indicazione delle procedure di presa in carico, di intervento e di monitoraggio dei casi.
- c) Il modello delle relazioni di coordinamento che si intendono adottare con le Assistenti Sociali dei Comuni del distretto cremasco per una corretta e puntuale organizzazione del servizio.
- d) Modalità operative di gestione della rilevazione dei bisogni, di

valorizzazione delle risorse familiari, relazionali e sociali, di integrazione con tutte le componenti della rete dei servizi dando precise indicazioni degli strumenti e dei modelli adottati, nonché la scelta delle attività che si intendono adottare per la gestione dei rapporti con gli utenti.

2. RISORSE UMANE

Descrizione delle risorse umane preposte allo svolgimento delle prestazioni oggetto di accreditamento, avendo cura di indicare:

- a) Elenco e Numero delle diverse figure professionali che si intendono impiegare, relativa qualifica professionale, monte ore giornaliero e settimanale, tipologia di contratto applicato, orari di presenza in servizio, mansioni attribuite.
- b) Curriculum del Coordinatore che si intende impiegare nella gestione del servizio, con precisa indicazione della qualifica professionale di assistente sociale, delle esperienze maturate nel settore dell'assistenza socio-sanitaria per anziani, nonché le disponibilità per il suo reperimento.
- c) Modalità operative di gestione della selezione del personale, di inserimento di nuovi operatori, di sostituzione del personale assente.
- d) Elenco degli interventi mirati alla sicurezza del personale.
- e) Strategie e modalità per il contrasto ed il contenimento del turn-over degli operatori.
- f) Piano dettagliato di supervisione, coordinamento e di formazione degli operatori che si intende realizzare.
- g) Organigramma del personale con i relativi livelli di responsabilità.

3. SISTEMA QUALITA'

Indicazione degli elementi inerenti la capacità tecnica ed il sistema qualità posseduti, oltre a quelli minimi (requisiti generali) previsti dalla procedura di accreditamento, quali per esempio:

- a) Possesso di certificazione di qualità ISO EN 9000 o equivalenti.
- b) Strumenti e metodologie utilizzate per la rilevazione della customer satisfaction.
- c) Procedure per la gestione dei reclami e dei disservizi.
- d) Attestazione di essere già un soggetto accreditato presso altri Albi di Enti Accreditati (indicare ente accreditante – tipologia servizi per i quali si è accreditati – data iscrizione albo ...) e/o di essere già fornitore di servizi di assistenza domiciliare per anziani - SAD (indicare ente – fatturato – durata appalto ...).

4. SERVIZI MIGLIORATIVI E AGGIUNTIVI

Illustrazione di concrete proposte in merito ad offerte integrative che si intendono proporre rispetto a quanto già previsto dalla procedura di accreditamento.

DOCUMENTAZIONE COERENTE CON LE PRESTAZIONI EROGATE

Gli enti interessati ad accreditarsi dovranno inoltre essere in possesso della seguente documentazione, anche sotto forma di autocertificazione:

➤ **Standard organizzativo – gestionali:**

- a) predisposizione di un Piano di lavoro annuale per tipologia di attività;
- b) predisposizione di un Piano di lavoro settimanale/giornaliero per interventi con l'utenza;
- c) compilazione di un Registro degli interventi quotidianamente erogati e breve diario di aggiornamento sulle singole situazioni;
- d) svolgimento di regolari riunioni d'équipe per l'organizzazione del lavoro, la programmazione, i progetti individualizzati e l'aggiornamento sulle situazioni degli utenti in carico con stesura e conservazione del relativo verbale;
- e) tenuta e regolare aggiornamento dell'archivio e delle schede nominative per utente contenenti almeno: il Piano di assistenza Individualizzato, i verbali degli incontri di monitoraggio con utente/famiglia/servizi e la liberatoria dei dati personali;
- f) utilizzo di Schede di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza/famiglia somministrate annualmente o al termine dell'intervento;
- g) utilizzo di Schede di valutazione del grado di soddisfazione degli operatori somministrate annualmente;
- h) elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori, loro trasmissione a Comunità Sociale Cremasca e restituzione dei risultati ai soggetti interessati;
- i) possesso dei requisiti organizzativo - gestionali come da bando;
- j) piano di aggiornamento del personale secondo le tipologie di servizio;

- k) eventuale possesso dell'accREDITAMENTO sanitario per l'assistenza domiciliare (ADI);
 - l) piano annuale della formazione/aggiornamento degli addetti che operano con l'utenza di almeno 10 ore;
 - m) qualificazione ed esperienza professionale degli operatori coinvolti: la percentuale degli operatori in corso di qualificazione professionale non può superare il 10% degli addetti.
- **Carta dei Servizi con l'indicazione, preferibilmente, di:**
- a) *mission* (ragion d'essere dell'organizzazione e i valori cui si ispira) attinente alla specifica tipologia di attività da accreditare;
 - b) principi del servizio, diritti e doveri degli utenti;
 - c) obiettivi e loro articolazione nel tempo;
 - d) servizi offerti e tipologia prestazioni;
 - e) modalità di erogazione dei servizi;
 - f) sub-ambiti nei quali svolge l'attività l'ente che richiede l'accREDITAMENTO;
 - g) modalità di accesso;
 - h) modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e attivazione dei progetti e/o prestazioni;
 - i) modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio;
 - j) modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta;
 - k) orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici;
 - l) costi del servizio per tipologia di prestazione;
 - m) standard di qualità, dimensioni e indicatori;
 - n) condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti;
 - o) sistema di valutazione adottato, del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e di controllo;
 - p) sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami.
- **Relazione delle attività, comprovante l'esperienza acquisita.**

■ PROCEDURA DI ACCREDITAMENTO

Per la modalità di accreditamento si rimanda all'allegato B "Disciplinare della procedura di accreditamento".

■ IMPEGNI DELL'ENTE ACCREDITATO

L'ente accreditato si impegna ad assolvere, entro 10 giorni dall'iscrizione nell'albo dei soggetti accreditati, ai seguenti adempimenti:

- gestire il servizio secondo le modalità espresse dalle presenti Linee Guida e in conformità alle "Procedure tecniche per assistenti sociali";
- non sub-appaltare le prestazioni oggetto di accreditamento;
- stipulare, prima della sottoscrizione del Patto di Accreditamento, idonea polizza di assicurazione R.C.T. con massimale non inferiore a €. 5.000.000,00 unico per sinistro e R.C.O. €. 5.000.000,00 per sinistro con il limite di €. 2.500.000,00 per ogni persona danneggiata, a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio.
- attivare una sede operativa nel distretto di Crema con segreteria telefonica attiva nelle fasce orarie non coperte, con reperibilità di almeno 52 ore settimanali.

Con la successiva sottoscrizione del Patto di Accreditamento (allegato G) verranno formalizzati detti obblighi ed oneri, nonché i reciproci rapporti, le procedure operative di attivazione e attuazione delle prestazioni, le modalità di presa in carico dell'assistito, le penalità e sanzioni, le cause di risoluzione, i sistemi di controllo, verifica e monitoraggio.