

# Residenza Protetta Ville Paradiso Alassio

## CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signora, Egregio Signore,

la Carta dei Servizi raccoglie tutte le informazioni sulla Residenza Protetta Ville Paradiso. Nella Carta dei Servizi troverà le indicazioni sui servizi che possiamo offrirLe e sulla nostra attività.

L'obiettivo è quello di offrire un'assistenza completa e personalizzata volta a soddisfare ogni esigenza dell'ospite anziano. Gli obiettivi di cura ed assistenza prefissati vengono raggiunti attraverso un metodo di lavoro organizzato in progetti attraverso Piani Assistenziali Individualizzati curati da un'equipe socio-sanitaria composta dal Responsabile Sanitario, Infermiere, Terapista della Riabilitazione e Operatore socio-sanitario.

Tali progetti sono monitorati in maniera costante attraverso le verifiche dei risultati della Unità di Valutazione Multidisciplinare.

La Residenza Ville Paradiso si impegna in questo modo anche ad individuare le opportune azioni correttive da attuare al fine di mantenere un ottimo servizio così come previsto nella certificazione del Sistema Qualità.

I servizi erogati sono volti a:

17 Le condizioni psico-fisiche di ogni ospite vengono valutate dal medico e costantemente monitorate attraverso l'utilizzo di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I), permettendo così di avere sempre sotto controllo la situazione e quindi intervenire in modo mirato al problema. Il medico è presente in struttura 3 volte alla settimana, inoltre è in funzione un servizio di guardia medica notturno.

Garantire l'assistenza nell'igiene personale, vestizione, cambio della biancheria e dei pannoloni, con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito.

18 La cucina è interna e propone menù personalizzati permettendo di soddisfare ogni esigenza degli ospiti, anche con problemi di allergie e propone una varietà di cibi adatti a tutti i gusti. I pasti vengono serviti nella sala refettorio, e dotata di TV. Per gli ospiti allettati il pranzo viene servito in camera dal ns personale addetto.

19 Servizio di pulizie delle camere, dei bagni, degli arredi, delle attrezzature, rifacimento dei letti e di pulizia delle parti comuni.

Servizio esterno di lavanderia svolta a richiesta anche per i degenti.

20 Attività di riabilitazione quotidiana, il nostro terapista è presente in struttura 4 volte alla settimana permettendo così una continuità nel lavoro di mantenimento delle funzioni motorie dei nostri ospiti.

21 Servizio di animazione: Svolgono attività didattica a gruppi, rendendo così piacevoli i momenti di incontro, realizzando lavoretti o giocando a tombola, leggendo il giornale e commentando le notizie o cantando insieme.

I servizi sono erogati in maniera continuativa nel rispetto della dignità e della privacy con educazione, cortesia, disponibilità e sollecitudine.

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e

miglioramento della qualità sia dal punto di vista del “servizio reso alla persona” sia per quanto concerne l’organizzazione, le attrezzature e l’operatività della struttura. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

#### **Efficacia ed efficienza**

- 0 orientamento verso la qualità dei risultati
- 1 attenzione ai bisogni degli ospiti
- 2 continuità e flessibilità d’azione

#### **Comunicazione**

- 3 diritto di informazione chiara ed esauriente
- 4 diritto di critica

#### **Competenza e professionalità**

- 5 aggiornamento continuo
- 6 curiosità professionale
- 7 confronto multidisciplinare

#### **Empatia**

- 8 rispetto della dignità della persona
- 9 disponibilità all’ascolto
- 10 personalizzazione del servizio
- 11 rispetto della privacy

#### **Trasparenza e libertà di scelta**

- 12 diffusione delle informazioni
- 13 regole chiare e condivise
- 14 imparzialità e lealtà

#### **Integrazione**

- 15 collaborazione-cooperazione
- 16 lavoro d’equipe

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

#### **Missione**

Garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

La Direzione ritiene per questo qualificante l’attivazione di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

#### **Visione**

Per la realizzazione della missione aziendale la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare le condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La residenza offre relax e assistenza; si tratta di due ville immerse in un piacevole giardino con vista sul mare. Dal 1999 la struttura è completamente rinnovata e pronta ad accogliere ospiti lungo degenti autosufficienti e non.

La struttura è situata in Via S. Erasmo, 18. E' ubicata in luogo abitato, facilmente raggiungibile a piedi dal centro di Alassio.

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Nella struttura le funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico sono svolte dall'impiegata amministrativa, che si occupa della reception, presente nei seguenti orari:

Dal Lunedì al Sabato            09.00 - 12.30    15.30 - 18.30

Non si riceve Giovedì e Sabato pomeriggio.

L'ufficio relazioni con il pubblico fornisce informazioni sui servizi, la disponibilità di posti, i tempi di attesa e le rette.

L'accoglienza nella struttura può essere temporanea o definitiva e all'atto dell'ingresso sono richiesti i seguenti documenti:

22 Documenti d'identità in fotocopia ed in corso di validità.

Codice fiscale

Tesserino sanitario

Documentazione clinica: cartelle, certificati medici precedenti, ecc. in fotocopia.

Dichiarazione trattamento dati personali nel rispetto delle norme D.lgs. 196/03 Privacy.

Certificato di esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria per prestazioni specialistiche e farmaceutiche.

Risponde altresì alle segnalazioni, suggerimenti e reclami.

L'Ufficio relazioni con il pubblico si occupa inoltre di dare le informazioni circa la domanda per richiedere l'inserimento in lista d'attesa ASL e sui tempi di attesa della stessa.



- b) Servizio di ristorazione conforme alle esigenze dietetiche dell'ospite su indicazione del Responsabile Sanitario. Colazione, pranzo e cena, compresa acqua minerale
  - c) Servizio di animazione e intrattenimento ricreativo dell'ospite
  - d) Assistenza medica, infermieristica e fisioterapica comprese le eventuali medicazioni
  - e) Medicinali, pannoloni, traverse (solo per gli ospiti in convenzione)
- Le spese per esami, indagini radiologiche, protesi, cinti, occhiali ecc. nonché per visite specialistiche e trasporto con ambulanza sono escluse dalla retta.  
E' esclusa dalla retta la lavanderia degli indumenti personali.

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Sono destinatari del servizio offerto, coloro che si trovino in condizione di anticipata senescenza. Sono accolti ospiti con diversi gradi di autosufficienza e con diversi tipi di patologie che necessitino di assistenza materiale e morale e di un programma di riabilitazione. L'accesso alla residenza avviene sia telefonicamente che personalmente. Il personale amministrativo fornisce tutte le informazioni necessarie comprese quelle per usufruire del convenzionamento con la ASL.

Nella RP sono ammessi anziani, per un numero massimo di 33 ospiti di cui 25 in regime di convenzione con la ASL 2.

## **CRITERI DI AMMISSIONE**

La domanda di ammissione viene formulata dall'interessato, generalmente da un parente o dal tutore.

L'accesso alla struttura avviene in funzione della capacità ricettiva (vedi Sportello Polifunzionale Distrettuale della Asl) ed in base alla graduatoria determinata dal registro di attesa della stessa essendo la Residenza convenzionata.

## **GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA**

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti le ammissioni avverranno con le priorità determinate dalla lista di attesa tenuta secondo le modalità ivi indicate.

In caso di più domande contemporanee di ricovero eccedenti il numero dei letti disponibili viene seguito il criterio della cronologicità delle domande di ammissione e della gravità delle condizioni della persona proposta per il ricovero.

Ogni ammissione è inoltre subordinata alla presentazione della documentazione richiesta per l'ammissione dell'ospite.

Per quanto riguarda l'ammissione degli ospiti convenzionati, ci si attiene alla Liste d'attesa come da Sportello Polifunzionale Distrettuale della ASL.

## **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA**

All'atto dell'ammissione ai servizi è necessario produrre la seguente documentazione:

23 certificazione del medico curante relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto, alle terapie praticate ed alla valutazione della scheda AGED;  
libretto sanitario;  
codice fiscale;  
carta d'identità;  
attestato di invalidità (per chi ne è in possesso).  
certificato di esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria.

## **AMMISSIONI E DIMISSIONI**

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole in quanto consiste in un fondamentale cambiamento, non solo logistico ma anche psicologico e sociale da parte dell'anziano. Nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e spesso il cambiamento presenta diverse resistenze e difficoltà.

Gli ingressi vengono programmati e quindi viene indicato un orario di massima nel quale presentarsi alla nuova "Casa".

Al momento del ricovero dell'ospite saranno richieste le seguenti informazioni:

24 i dati dell'ospite in questione (cognome, nome, data di nascita e luogo di residenza);  
la provenienza;  
il motivo del ricovero (sollevio, mantenimento, etc...);  
la diagnosi;  
il livello di autosufficienza (tramite punteggio scheda AGED);  
la terapia seguita a domicilio oppure consigliata alla dimissione dall'ospedale (o altra struttura);  
il recapito dei parenti (se possibile anche quello del medico curante);  
la data di ingresso.

Ammissione e dimissione degli ospiti sono assunte in conformità ai protocolli adottati dalla Responsabile Sanitario in collaborazione con la Direzione Amministrativa ed il personale medico e sanitario della struttura.

L'ammissione è formalizzata con la sottoscrizione dell'impegnativa che disciplina condizioni, modalità e termini di fruizione del servizio, conformemente al presente documento informativo e alla normativa di riferimento regionale che regola l'accreditamento con la ASL 2.

Il nuovo ospite viene registrato nel Registro delle Persone Alloggiate.

Si procede alla fotocopia della Carta Identità, Codice Fiscale e Tessera Sanitaria, conservate in apposito classificatore nel reparto amministrativo.

Il recapito dei parenti è registrato in apposito classificatore a disposizione del personale amministrativo e sanitario.

La dimissione di un ospite è determinata:

25 dalla richiesta dello stesso;

dalla richiesta di un familiare, in caso di anziano non più in grado di decidere autonomamente, o del tutore;

dal riconoscimento dal parte del servizio sanitario di uno stato di pericolosità per sé e per gli altri, previa attivazione degli organi di competenza.

dal decesso dello stesso.

In caso di dimissione (tranne il caso d) le informazioni in uscita dalla struttura e fornite all'ospite od a un suo parente sono le seguenti:

26 dati anagrafici dell'ospite;

27 la provenienza;

la diagnosi di ingresso;

la diagnosi alla dimissione;

le terapie consigliate;

28 le indicazioni per la medicazione di eventuali piaghe da decubito (o altre lesioni cutanee), preesistenti al ricovero o insorte durante lo stesso; le indicazioni sull'utilizzo di eventuali presidi antidecubito;

il livello di autosufficienza; indicando, anche in questo caso eventuali ausilii (es. bastone, girello, etc...) o presidi (es. pannolone), che si siano, nel frattempo, resi necessari per contenere il declino funzionale del soggetto;

29 eventuali note a completamento del quadro;

la data di dimissione.

## **CUSTODIA VALORI**

Gli ospiti possono depositare nella cassaforte della Casa di riposo oggetti di valore e/o somme di denaro fino ad un massimo di € 200,00, della cui conservazione risponderà la Direzione. La Casa di Riposo Ville Paradiso non è responsabile delle somme di denaro o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli ospiti. All'atto del deposito del denaro o degli oggetti di valore verrà stilato in duplice copia l'elenco dei beni consegnati. Detto elenco sarà controfirmato dal depositante e dal consegnatario ed aggiornato in ordine alle operazioni di prelievo e di versamento. In caso di decesso i beni depositati verranno restituiti agli eredi. Eventuali oggetti preziosi e/o somme di denaro rinvenuti all'interno della Struttura e dei quali non si possa risalire ai proprietari saranno registrati e custoditi dalla Direzione della struttura e verranno consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune entro 15 giorni dal ritrovamento, nel caso in cui non vi siano richieste di restituzione.

## **VITA COMUNITARIA**

Ogni ospite deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze nel rispetto delle regole di vita comunitaria, può infatti:

- 30 svolgere nella propria camera attività domestiche usuali che non arrechino disturbo agli altri ospiti;
- portare con sé oggetti personali compatibili con lo spazio;
- ricevere visite tutti i giorni;
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità;
- 31 assentarsi dalla Struttura previo avviso ai responsabili e fornendo recapito provvisorio.

All'ospite che ne faccia richiesta è garantita ogni forma di assistenza spirituale, sociale e di ogni altra natura. I parenti e gli amici degli Ospiti, per festeggiare particolari ricorrenze, possono compatibilmente con gli spazi e la capacità ricettiva della struttura, pranzare con i congiunti fruendo del servizio mensa che offre menu settimanali differenziati e rispettosi degli eventuali regimi dietetici degli ospiti ricoverati. Sono previste attività motorie, ricreative e culturali aventi lo scopo di stimolare la partecipazione dell' anziano alla vita sociale; dette attività possono essere svolte sia negli spazi della struttura sia all' esterno.

Nello stabilire gli abbinamenti tra ospiti nelle camere il personale socio-assistenziale deve basarsi, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalle indicazioni RS, dal progetto individualizzato e dalle particolari caratteristiche psico-sociali di ogni ospite.

Le camere singole, presenti in numero limitato, verranno di norma assegnate agli ospiti in condizioni di salute più gravi o con specifiche patologie. L'assegnazione di una determinata camera e/o abbinamento non costituiscono per l'ospite un diritto e possono essere modificati a giudizio insindacabile dei responsabili dei vari servizi ogni qual volta si renda necessario. Gli ospiti sono tenuti a rispettare le regole di vita comunitaria e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo agli altri e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla comunità.

## **SERVIZI OFFERTI**

### Alloggio

Ciascun ospite è accolto in una camera personalizzata, nella quale dispone di letto ortopedico dotato di campanello di chiamata e luce notturna, ideale anche per persone allettate, di un armadio per gli indumenti e di un comodino per i piccoli oggetti personali.

### Assistenza quotidiana

Per l'arco delle 24 ore, operatori specializzati seguono l'ospite passo passo, cercando di aiutare o agevolare le normali operazioni di igiene e di vita quotidiana ponendo particolare attenzione all' ascolto ed al dialogo. Al fine di garantire la continuità assistenziale è presenti in struttura un "quaderno consegne" che assicura un'assistenza puntuale e personalizzata.

### Assistenza medico infermieristica

Il Responsabile Sanitario coadiuvato dalla equipe infermieristica garantisce una personalizzata cura della situazione sanitaria di ciascun ospite; ogni giorno si eseguono visite e colloqui cercando di prevenire particolari complicanze e di curare adeguatamente le patologie riscontrate.

Nel caso in cui il paziente necessiti di un approfondimento specialistico la struttura si occupa dell' accoglimento dello specialista contattato dai familiari dell' ospite. Nel caso in cui i familiari lo richiedano, il Responsabile Sanitario si avvale di specialisti di propria fiducia. In entrambe i casi il responsabile sanitario instaura un rapporto di collaborazione e continuità con lo specialista stesso in modo da poter ottimizzare l' approccio diagnostico-terapeutico al paziente della struttura.

Nel caso in cui si verifichi la necessità di un controllo diagnostico in ambiente ospedaliero, la struttura si occupa di prenotare la visita e/o l'esame di controllo da effettuare tramite richiesta fatta dal responsabile sanitario. Nel caso di paziente non deambulante si avvale del trasporto a mezzo ambulanza dalla struttura al nosocomio e viceversa previa richiesta compilata dal responsabile sanitario e la prenotazione della stessa per il giorno e l' ora prestabiliti.

### Servizio amministrativo

È offerto un servizio di accoglienza secondo il protocollo previsto per le procedure di accesso dell'ospite. La segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

### Attività- riabilitativa

Viene garantita attraverso un piano riabilitativo eseguito dal terapeuta della riabilitazione qualificato, che si occupa del recupero motorio e delle attività di riabilitazione di mantenimento dell'ospite.

### Attività ricreativa

Il servizio di animazione è impegnato ad inventare attività indirizzate a far emergere e sviluppare le capacità intellettive e pratiche di ciascun ospite con la prioritaria attenzione ad ascoltare e rendere vita quotidiana, esigenze e storie degli anziani residenti.

Vengono predisposti dei programmi settimanali, avvalendosi degli spazi e delle attrezzature offerte dalla struttura.

### Servizio religioso

E' assicurata la presenza di religiosi della vicina Parrocchia ogni domenica per comunicare coloro che lo desiderano.

### Servizio lavanderia

All'interno della struttura è possibile il lavaggio e la sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell'ospite.

### Servizio di parrucchiere

Vi è la possibilità di usufruire di un parrucchiere e di un barbiere operante a richiesta della Struttura.

## **RISPETTO DELLA PRIVACY DEGLI OSPITI**

In osservanza a quanto stabilito dal D.lgs 196/03 (testo unico sulla privacy) la Casa di Riposo Ville Paradiso ha provveduto a redigere il documento programmatico sulla sicurezza dei dati e a dar luogo agli adempimenti conseguenti. Inoltre, per garantire la privacy dei propri ospiti all'interno della struttura, sono state adottate le seguenti modalità operative:

32 visite e medicazioni sono eseguite in una stanza idonea (sala medica o camera dell'ospite) che possa garantire, da un lato, il massimo *comfort* possibile per il

paziente (letto o lettino comodi, che dispongano di uno sgabello per agevolare lo spostamento del soggetto, etc) e, dall'altro, la dovuta *privacy* (l'attività assistenziale sanitaria sul paziente è eseguita in ambiente chiuso o riparato (con paravento) da altri ospiti - soluzione adottata anche in caso di un ospite che versa in condizioni critiche).

33 certificazioni, cartelle, referti rilasciati da laboratori di analisi o da altri organismi sanitari potranno essere ritirati, in busta chiusa, anche da persone diverse dagli interessati, sulla base della presentazione di una delega scritta.

il personale infermieristico non potrà comunicare dati riguardanti patologie e/o terapie in atto di un paziente, tranne che al personale sanitario interessato alla cura del paziente o ai suoi famigliari se legittimati.

La Residenza Ville Paradiso garantisce all'anziano ospite il rispetto dei "Diritti della Persona Anziana" (d.g.r. 14/12/2001 n° 7435).

In particolare sono salvaguardati:

34 Il Diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere l'assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, riposo, comunicazione, ecc.)

Il Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata con scienza e coscienza rispettando la sua volontà.

Il Diritto alla riservatezza: deve essere tutelato il segreto sulle sue notizie personali anche secondo quanto previsto dal D.lgs. 196/03.

Il Diritto di rispetto al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio cognome e nome, deve essere rispettato il suo concetto di pudore.

Il Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sugli interventi che lo riguardano

Il Diritto di parola e ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite nel limite del possibile.

La Residenza Ville Paradiso assicura inoltre equità ed uguaglianza nel trattamento senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione o ceto sociale.

## **STANDARD DI QUALITÀ**

La Direzione intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi e le strutture assistenziali, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il

futuro che richiedono, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Questo nostro impegno di trasparenza nei confronti degli ospiti è chiaramente visibile ed interpretabile da alcune azioni che caratterizzano il modus operandi della Residenza che, essendosi dotata di un sistema certificato per la gestione della qualità aziendale, dispone di strumenti e dati che derivano dai report di controllo interno dei processi, che rappresentano supporti fondamentali che, offrendo feedback ed informazioni, ci consentono di verificare il livello di raggiungimento dei nostri obiettivi/standard e ci facilitano la strada per eventualmente modificare quanto eseguito per permettere il mantenimento degli standard di qualità.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli ospiti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

### Accoglienza ed inserimento

- 35 Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso;

### Servizi di assistenza alla persona

- 36 Effettuazione della alzata, igiene e vestizione del mattino;

Bagno completo assistito ogni 8 giorni, con compilazione della apposita documentazione;

Garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali;

Aiuto nell'assunzione dei pasti giornalieri (per gli ospiti che ne manifestino la necessità).

### Servizi sanitari

#### Assistenza medica

- 37 Visita medica programmata almeno una volta al mese, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute;

#### Assistenza infermieristica

- 38 Controllo borsa delle urgenze ogni 30 giorni;

Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni;

#### Assistenza Riabilitativa

- 39 Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione;

Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro 1 giorno dalla prescrizione.

#### Servizi per la cura ed il benessere della persona

40 Prestazione di pedicure (con particolare attenzione ai soggetti diabetici) barbiere e podologo.

Servizio di parrucchiera effettuazione della prestazione entro 7 giorni dalla richiesta.

#### Servizi di ristorazione

41 Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione.

La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP

#### Servizi sociali e di animazione

42 Attività collaterali di vita sociale, relazionale e culturale

Festeggiamento dei compleanni degli ospiti;  
Festeggiamenti e celebrazioni in occasioni delle festività (Natale, Pasqua, etc.).