



TERME DI FRASASSI

ACQUE TERMALI SOLFUREE

## CARTA DEI SERVIZI

Rev. 09 del 14/03/2019

## INDICE

<i>PARTE PRIMA</i> .....	3
LA STORIA .....	3
LA MISSION.....	4
<i>PARTE SECONDA</i> .....	6
LE ACQUE E LE CURE.....	6
LA STRUTTURA ED I SERVIZI.....	8
TIPOLOGIA DEI SERVIZI .....	8
ACCESSO AI SERVIZI.....	10
TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ .....	10
<i>PARTE TERZA</i> .....	11
Organigramma delle Terme di San Vittore S.p.A.....	11
PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ORGANIZZAZIONE.....	12
ACCETTAZIONE .....	12
PERSONALE.....	12
ORGANIZZAZIONE.....	13
ETICA ORGANIZZATIVA .....	13
DIRITTI DELL'UTENTE .....	13
RECLAMI E SUGGERIMENTI .....	14
DOVERI DELL'UTENTE .....	14
<i>PARTE QUARTA</i> .....	14
GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ.....	14
GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ .....	15
GLI OBIETTIVI ED I PROGRAMMI .....	15
"PROGETTO NAIADE" .....	15
DISPOSITIVI DI TUTELA E VERIFICA.....	16

## **PARTE PRIMA**

### **LA STORIA**

La necropoli protovillanoviana di Pianello ed i numerosi reperti rinvenuti nelle Grotte dei dintorni fanno presupporre che le popolazioni preistoriche qui insediate conoscessero questa fonte. Le sue acque solfuree erano utilizzate dai romani.

Per venire a tempi più recenti, nel 1922, in frazione S. Vittore, un piccolo stabilimento termale iniziò l'attività, accogliendo ospiti provenienti dalla Regione e dal centro Italia.

La costruzione del complesso termale alberghiero si è sviluppata in momenti diversi e ha assunto l'attuale struttura nel 1965, anno nel quale furono risistemati e ampliati tutti gli impianti.

Le Terme S. Vittore di Genga sono site nel Comune di Genga, ad un'altitudine di mt. 204, a poca distanza dalla confluenza del Sentino nel fiume Esino, tra le alture dell'Appennino Marchigiano, in una pittoresca posizione che ha per sfondo un magnifico scenario di monti rivestiti di pini ed alberi sempreverdi.

Sono raggiungibili da Ancona con la statale n. 76, lungo la direttrice Roma, prima di Fabriano, all'uscita di Sassoferrato, poco oltre le gallerie della Gola della Rossa. Sono raggiungibili anche utilizzando le Ferrovie dello Stato lungo la linea Ancona-Roma, stazione di Genga.

Un pullman della Società termale garantisce il servizio di trasporto gratuito dalla stazione ferroviaria di Genga alle Terme.

Vi sono inoltre collegamenti giornalieri di autolinee con i maggiori centri delle Marche e dell'Umbria.

Le Terme S. Vittore di Genga hanno acquistato un sempre maggiore rilievo, sia a livello regionale che nazionale ed hanno raggiunto un notevole incremento degli utenti grazie anche al miglioramento degli impianti e dei servizi.

Nel 2001 sono stati completamente rinnovati sia gli ambienti che le apparecchiature del reparto inalatorio e della sordità rinogena.

È stato creato il reparto pediatrico, sono stati aumentati gli apparecchi ed aggiunte nuove prestazioni terapeutiche.

È stato computerizzato l'intero processo di erogazione delle cure inalatorie ed è stato introdotto il sistema di sanificazione automatico di tutti gli apparecchi inalatori.

## LA MISSION

Le politiche complessive dell'Azienda sono fondate sui seguenti indirizzi:

### I campi prioritari d'azione

1. la cura e lo sviluppo continuo della qualità dei servizi, intesa come l'insieme dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni;
2. la parità dei diritti per tutti gli utenti e la più estesa e completa accessibilità dei servizi da parte degli stessi;
3. la trasparenza delle procedure e della gestione amministrativa.

### I metodi adottati per il raggiungimento degli obiettivi sono:

1. per la qualità dei servizi
  - il mantenimento delle risorse termali mediante la manutenzione dei pozzi e sorgenti per la conservazione ottimale delle condizioni igienico- sanitarie e la costante verifica delle caratteristiche delle acque;
  - l'aggiornamento tecnologico e il rinnovo degli impianti e delle apparecchiature di cura in modo da mantenere la massima efficienza funzionale e conseguire i migliori risultati terapeutici;
  - la scelta di personale medico di alta specializzazione e di operatori termali dotati di idonea preparazione professionale;
  - la formazione del personale operante nella struttura per il raggiungimento di migliori livelli di specializzazione tecnica e l'acquisizione delle capacità di rapportarsi con l'utenza, con particolare riguardo alla cortesia dei modi e all'attenzione nel soddisfacimento delle esigenze;
  - la partecipazione attiva a tutte le iniziative pro mosse dal Ministero della Sanità, gli organismi regionali e le associazioni di categoria per la ricerca e gli studi epidemiologici intesi alla verifica dell'efficacia terapeutica delle cure termali;
  - la promozione e il sostegno di convegni medici per la diffusione delle pratiche terapeutiche del settore e lo stimolo della ricerca e dell'approfondimento scientifico.
2. per la parità dei diritti, tramite:
  - l'adozione di procedure chiare e semplici, la distribuzione di materiale informativo e l'indicazione delle norme di accesso alle cure tramite avvisi di chiara e facile comprensione;
  - l'abbattimento delle barriere architettoniche.
3. per la trasparenza e la diffusione dei dati, tramite:
  - la disponibilità da parte del personale medico a fornire qualsiasi ragguaglio e documentazione circa le caratteristiche delle acque termali e i protocolli terapeutici;

- la raccolta dei dati relativi ai curandi, la loro organizzazione ed elaborazione tramite idonei sistemi informatici, nonché la loro diffusione a scopo statistico nelle forme consentite dalle vigenti normative.
4. per la privacy, tramite:
- procedure e provvedimenti atti a garantire la riservatezza dei dati sensibili dei curandi, mediante idonei sistemi di conservazione e di secretazione dei supporti cartacei ed informatici.

## **PARTE SECONDA**

### **LE ACQUE E LE CURE**

I reparti utilizzano l'acqua sulfurea "San Vittore" con il netto odore d'idrogeno solforato, la cui sorgente è ubicata a circa 400 metri dallo stabilimento.

L'acqua è convogliata direttamente allo stabilimento termale e conserva in tal modo le caratteristiche dovute allo stato di pressione originale ed alla presenza di gas.

L'acqua delle Terme di San Vittore è di tipo minerale solfureo-sodica.

Dalla sorgente sgorga un'acqua limpida con temperatura di 13°C caratterizzata da uno spiccato odore di uova marce per l'alto contenuto di zolfo 15,5° solfidimetrici.

Proprio questa particolare caratteristica garantisce all'acqua buone possibilità curative, soprattutto per quanto riguarda le affezioni delle vie respiratorie e i reumatismi.

L'acqua è classificata tra le solfureo-salse ed è particolarmente indicata per le seguenti patologie:

- affezioni otoiatriche
- dell'apparto respiratorio
- della sordità rinogena
- affezioni reumo-artropatiche, più in particolare:
  - artriti,
  - artrosi,
  - reumatismi cronici,
  - gotta,
  - esiti di fratture e di traumi,
  - mialgie,
  - miositi,
  - riniti,
  - faringiti,
  - laringiti,
  - sinusiti,
  - tonsilliti croniche,
  - sordità rinogena,
  - otiti croniche,
  - celluliti.

E' in funzione un completo reparto pediatrico.

Nello stabilimento termale "Terme San Vittore" di Genga si possono effettuare cure:

- inalatorie,
- per sordità rinogena,
- la balneoterapia;
- la fangoterapia,
- la balneo-fangoterapia,
- la massoterapia,
- i trattamenti di estetica termale.
- Più in particolare si praticano:
- fanghi,
- bagni,
- inalazioni a getto,
- aerosol, aerosol sonico, aerosol jonico,
- humages,
- nebulizzazioni,
- docce nasali, docce nasali micronizzate,
- nebulizzazioni,
- insufflazioni endotubariche,
- massaggi, massaggi shatzu,
- esami audiometrici
- esami impedenziometrici.

Dalla relazione del dott. Giannantonio Bocconi, Direttore dell'Istituto di Idrologia dell'Università di Pavia si evince che l'acqua solfureo-salsa di San Vittore ha dimostrato le seguenti azioni:

stimola il sistema nervoso parasimpatico;

provoca una vasodilatazione capillare locale e generale;

favorisce la stimolazione cellulare nei processi riparatori ed immunitari;

protegge il fegato dall'aggressione del tetracloruro di carbonio.

La visita di ammissione alle cure è effettuata da medici specialisti che sono costantemente presenti nei vari centri di cura durante tutto l'orario di attività, garantendo ai curandi ogni assistenza.

Le cure sono convenzionate con il S.S.N., l'INPS, l'I.N.A.I.L. ed il Ministero degli Interni.

## **LA STRUTTURA ED I SERVIZI**

La struttura delle Terme S. Vittore di Genga si sviluppa in un unico piano, in essa sono svolte tutte le terapie termali.

La struttura è priva di barriere architettoniche.

All'ingresso si trova l'ufficio accettazione, dove si svolge tutta la pratica amministrativa, quindi l'accettazione e la dimissione del paziente.

Alla destra dell'ufficio accettazione si sviluppa tutto il reparto fangoterapico, massoterapico ed estetico.

Alla sinistra si sviluppa tutto il reparto inalatorio, pediatrico, otorino ed i vari ambulatori medici.

Le Terme San Vittore dispone di 10 Reparti organizzativi:

1. Reparto amministrativo
2. Reparto accettazione
3. Reparto inalatorio
4. Reparto pediatrico
5. Reparto docce nasali
6. Reparto nebulizzazione
7. Reparto otorinolaringoiatra
8. Reparto fangoterapico
9. Reparto di estetica termale
10. Reparto massoterapico

### ***TIPOLOGIA DEI SERVIZI***

I nostri utenti possono usufruire delle seguenti prestazioni:

1. cure per le malattie dell'apparato osteoarticolare; (balneoterapiche, fangoterapiche, balneo-fangoterapiche, massoterapiche)
2. cure per malattie dell'apparato respiratorio (inalatorie e docce nasali)
3. cure per malattie dell'apparato auricolare (otorinolaringoiatriche, per la sordità rinogena e insufflazioni endotimpaniche)
4. trattamenti estetici.

Le terapie ed i servizi erogati, alcuni dei quali sono in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale ed altri a regime privatistico, sono i seguenti:

- bagno solfureo con reazione in camerino
- bagno solfureo gorgogliato con reazione in camerino
- bagno solfureo ozonizzato con reazione in camerino
- fango + bagno terapeutico con reazione in camerino



- fango + bagno di pulizia con reazione in camerino
- massaggio manuale generale
- massaggio manuale parziale
- massaggio shiatsu
- massaggio ayurvedico
- massaggio riflessoplantare
- inalazione solfurea a getto di vapore
- aerosol solfureo
- aerosol sonico
- aerosol jonico
- nebulizzazione salsoiodica in ambiente
- humage solfureo individuale
- doccia nasale
- doccia nasale micronizzata
- insufflazione endotimpanica "poltzer"
- cateterismo endotimpanica
- esame audiometrico
- esame impedenziometrico
- lavaggio auricolare
- pulizia viso con vapore, maschera e massaggio
- maschera al fango termale con massaggio viso
- peeling del viso con acido glicolico: trattamento estetico
- peeling del viso con acido glicolico: trattamento medico
- trattamento viso con acido ialuronico
- trattamento specifico antirughe
- bendaggi freddi
- maschera refrigerante
- thermomodellage
- massaggio estetico parziale
- massaggio estetico totale
- algoterapia + idromassaggio con oli essenziali
- idromassaggio con oli essenziali + massaggio manuale
- linfodrenaggio manuale

- fangaromaterapia + bagno con idromassaggio

### **ACCESSO AI SERVIZI**

L'accesso ai servizi in convenzione è subordinato al possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente attraverso una visita di ammissione da parte dei Sanitari del centro Termale.

Per accedere alle cure a carico del Sistema Sanitario Nazionale è necessario che gli interessati siano provvisti del certificato rilasciato sul ricettario del proprio medico di famiglia.

Gli orari e numeri di telefono per l'accesso ai servizi sono indicati nella Guida ai Servizi aggiornata annualmente.

I biglietti rilasciati dall'Ufficio Accettazione dello Stabilimento Termale, sono strettamente personali, non possono essere ceduti ad altre persone e devono essere restituiti nel caso d'interruzione della cura.

Le dichiarazioni comprovanti l'effettuazione delle cure saranno rilasciate dal personale preposto solo a ciclo ultimato.

I curandi che, essendo in congedo per malattia, necessitano della dichiarazione da presentare al datore di lavoro (privato e ente pubblico) dovranno apporre la loro firma nell'apposita scheda giornaliera.

Le cure si possono interrompere soltanto ed esclusivamente dietro parere del sanitario dello Stabilimento.

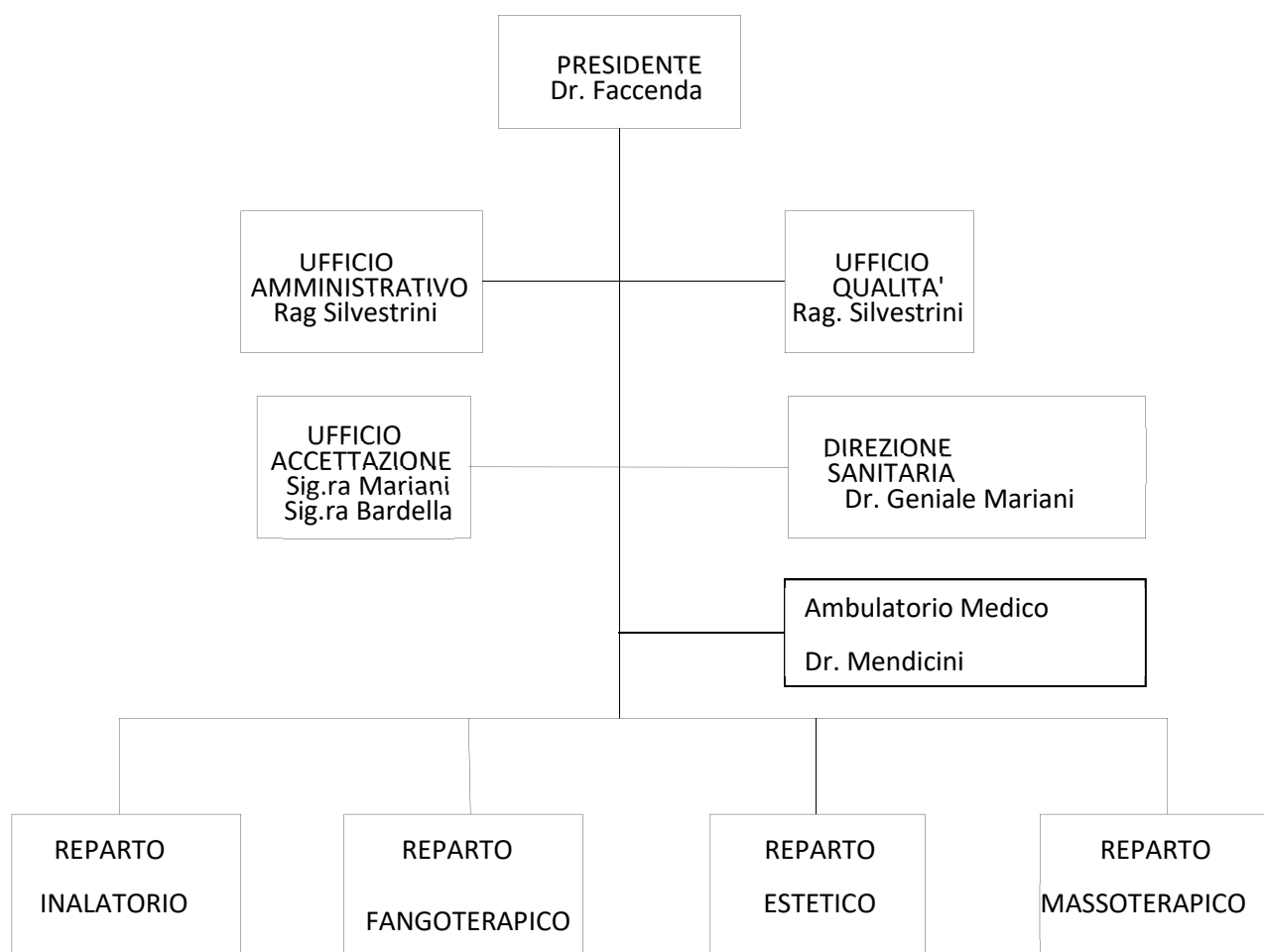
### **TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ**

Presso le terme di S. Vittore di Genga si può disporre di:

- N. 84 postazioni, reparto adulti, per prestazioni individuali combinate tra cui: inalazioni a getto di vapore, aerosol, aerosol sonico, aerosol jonico, hamage solfureo;
- N. 25 postazioni, reparto pediatrico, per prestazioni individuali combinate tra cui: inalazioni a getto di vapore, aerosol, aerosol sonico, aerosol jonico, hamage solfureo;
- N. 1 ambiente per nebulizzazione collettiva
- N. 11 postazioni per docce nasali e docce nasali micronizzate
- N. 2 ambienti per insufflazioni endotimpaniche e Politzer con 3 apparecchi
- N. 16 camerini con vasche per cure fangoterapiche
- N. 16 camerini di reazione per cure fangoterapiche
- N. 3 ambulatori per visite specialistiche e prestazioni diagnostiche strumentali di medicina termale.
- N. 1 palestra
- N. 1 piscina esterna alimentata con acqua termale.

**PARTE TERZA**

**Organigramma delle Terme di San Vittore S.p.A.**



## PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ORGANIZZAZIONE

Tutte le informazioni relative alla modalità di accesso alle cure offerte dallo stabilimento termale, alla durata della stagione termale, ai giorni di apertura settimanale ed agli orari giornalieri sono fruibili presso l'accettazione delle terme.

Le prenotazioni sono obbligatorie solo per il reparto di cure balneoterapiche, di estetica termale e gli ambulatori specialistici.

La prenotazione può essere fatta anche telefonicamente, ma il paziente è tenuto a confermare tre giorni prima tale prenotazione.

L'utente che non si presenta, nonostante abbia effettuata e confermata la prenotazione, perde automaticamente la prenotazione stessa.

Le liste di attesa per i servizi sopra menzionati sono giornaliere ed i posti previsti vengono assegnati in ordine cronologico di prenotazione, salvo eventuali urgenze valutate dai medici preposti all'accettazione.

## ACCETTAZIONE

Ogni persona può rivolgersi direttamente alle terme in:

- forma autonoma
- dietro prescrizione del proprio medico di medicina generale o dello specialista
- l'ammissione alle cure termali è subordinata alla visita medica ed alla autorizzazione dei medici dello Stabilimento Termale.
- per i pazienti affetti da sordità rinogena il controllo dallo specialista otiatra è obbligatorio all'inizio ed alla fine delle cure.

## PERSONALE

- Direttore sanitario
- Medici specialisti
- Medici insufflatori
- Assistenti termali
- Terapisti della riabilitazione
- Massoterapisti
- Estetiste
- Addette all'accettazione
- Addetti alla manutenzione degli impianti

## **ORGANIZZAZIONE**

Il Direttore sanitario coordina l'attività sanitaria dello Stabilimento Termale e in particolare l'attività dei medici specialisti.

Risponde della regolarità del servizio e dell'organizzazione sanitaria dello Stabilimento Termale, ferma restando la responsabilità personale dei singoli operatori.

Cura l'applicazione del regolamento interno.

Vigila sull'applicazione delle vigenti disposizioni in materia termale.

Vigila sulla idoneità delle attrezzature e delle apparecchiature diagnostiche e terapeutiche installate nello Stabilimento Termale.

### ***ETICA ORGANIZZATIVA***

L'attività delle terme si fonda sul rispetto delle norme etiche, morali, professionali e giuridiche che governano l'esercizio della medicina nel suo complesso.

Gli operatori sanitari sono tenuti ad un comportamento ispirato al rispetto del codice deontologico ed alla salvaguardia della persona indipendentemente dalla razza, dal sesso, dalla lingua, dalla religione e dalle idee politiche.

Le prestazioni sono garantite a tutti i cittadini in modo imparziale e corretto.

### ***DIRITTI DELL'UTENTE***

L'utente ha diritto:

- di avere un trattamento sanitario indipendentemente dalle sue convinzioni religiose, filosofiche, politiche e secondo i principi di pari dignità umana;
- di essere posto in condizioni di riconoscere il profilo professionale e la posizione funzionale degli operatori;
- alla riservatezza sulla diagnosi della sua malattia nonché sulle indagini o sui trattamenti a cui è sottoposto, fatti salvi gli obblighi di legge;
- ad ottenere dalla struttura termale informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle competenze;
- ad ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi;
- di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

### **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Il Presidente delle Terme di San Vittore Spa è a disposizione per accogliere reclami e/o suggerimenti degli utenti. È possibile contattarlo, oltre che di persona negli orari di apertura dello stabilimento, ai seguenti recapiti:

- telefono: 0732 90444
- e-mail: info@termedifrasassi.it

### **DOVERI DELL'UTENTE**

L'utente ha il dovere:

- di non fumare all'interno della struttura, in conformità alla normativa vigente;
- di tenere un comportamento corretto rispetto agli altri utenti, alla collaborazione verso i sanitari ed il personale tecnico-sanitario delle terme;
- di tenere al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi delle terme;
- ad avere un comportamento che non comporti disturbo o disagio per gli altri;
- di rispettare gli orari di accesso e fruibilità delle prestazioni stabiliti dalla struttura.

### **PARTE QUARTA**

#### **GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ**

INDICATORI	STANDARD
Tempi di attesa prestazioni inalatorie	10 minuti al massimo (nelle giornate di afflusso regolare degli utenti)
Tempi di attesa prestazioni fangoterapiche	20 minuti al massimo (nelle giornate di afflusso regolare degli utenti)
Tempi di attesa prestazioni massoterapiche	5 minuti al massimo
Tempi di attesa prestazioni otorinolaringoiatriche	30 minuti al massimo (nelle giornate di afflusso regolare degli utenti)
Presenza di un medico	Garantita sempre durante l'orario di apertura dei reparti
Rapporto operatori/utenti fangoterapico	Garantito rapporto 1/2
Rapporto operatori/utenti massoterapico	Garantito rapporto 1/1
Rapporto operatori/utenti reparto otorinolaringoiatrico	Garantito rapporto 1/1

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ

Al fine di garantire i fattori di qualità del servizio l'Azienda si impegna a:

- implementare, certificare e mantenere attivo un Sistema Qualità ISO 9001;
- ridurre i tempi di attesa definiti attraverso l'utilizzo della prenotazione obbligatoria per tutte le prestazioni;
- garantire la possibilità di prenotazione telefonica con contatto diretto con il personale di accettazione delle Terme per eventuali informazioni e chiarimenti;
- analizzare, comprendere e rispondere ai bisogni dell'Utente attraverso gli strumenti del monitoraggio della soddisfazione (elaborazione questionari) e l'ascolto dei suggerimenti (gestione reclami);
- ridurre i costi della non qualità;
- diffondere la cultura della qualità all'interno dell'organizzazione;

## GLI OBIETTIVI ED I PROGRAMMI

In un contesto sanitario in continua evoluzione è sempre maggiore la necessità di garantire livelli di prestazioni qualitativamente elevati sia all'interno delle strutture sanitarie pubbliche che private.

Promuovere un miglioramento della qualità, curando la corretta esecuzione delle prestazioni sanitarie, avvicinando la qualità percepita dall'utente è uno degli obiettivi aziendali più importanti.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, le Terme S. Vittore di Genga devono:

- identificare le esigenze e le aspettative dell'utente;
- progettare, produrre e fornire beni e servizi che siano in grado di soddisfare le richieste dell'utente;
- predisporre controlli di qualità adeguati a mantenere gli standard raggiunti;
- determinare meccanismi che permettano di identificare e correggere gli errori durante il processo di produzione.

### **"PROGETTO NAIADE"**

In questi ultimi cinque anni l'Azienda termale ha portato avanti, insieme a numerosi stabilimenti termali italiani, un progetto epidemiologico a carattere nazionale, denominato "Progetto Naiade", che le ha consentito di contattare e controllare un congruo numero di pazienti per alcuni anni.

Da questi colloqui e visite, oltre ai dati di rilevanza medico scientifica, sono emersi dati importanti sulla qualità dei servizi termali, consigli ed osservazioni.

I principali obiettivi annuali da raggiungere sono:

- progettare, produrre e fornire beni e servizi che siano in grado di soddisfare le richieste dell'utente;
- soddisfare le esigenze complessive degli Utenti;

- migliorare i livelli di qualità dei servizi prestati, perseguendo gli scopi di massima soddisfazione degli Utenti insieme a livelli elevati di efficienza gestionale;
- operare in conformità a tutte le disposizioni legislative vigenti che riguardano la struttura;
- curare attentamente la formazione e l'aggiornamento del personale per ottenere un elevato grado di competenze;
- rispettare il piano delle prestazioni indicato negli accordi con le aziende ASL e la Regione;
- stimolare in Azienda la diffusione di una cultura tesa al miglioramento organizzativo anche con tecnologie innovative, in modo da soddisfare le esigenze del paziente e crearne la sua fidelizzazione;
- promuovere un miglioramento della qualità curando sempre più la corretta esecuzione delle prestazioni sanitarie ed avvicinando così la qualità erogata alla qualità percepita dal paziente.

La realizzazione di questo piano per il miglioramento della qualità consentirà di riorganizzare l'intero processo assistenziale in modo da perseguire la massima soddisfazione dell'utente, garantendo al tempo stesso livelli elevati di efficienza gestionale, organizzativa e di economicità.

Le iniziative volte al miglioramento continuo della qualità comporteranno, tra l'altro, l'identificazione della criticità del sistema, la definizione dei criteri di buona qualità, la progettazione ed effettuazione degli interventi migliorativi, la corretta diffusione delle informazioni a tutti i soggetti interessati, il monitoraggio nel tempo dei livelli di qualità raggiunti e la ricerca di nuovi elementi di miglioramento.

A medio e lungo termine, sono stati programmati interventi diversi sulle strutture esistenti al fine di raggiungere una più elevata qualità dei servizi prestati.

## **DISPOSITIVI DI TUTELA E VERIFICA**

Le terme di S. Vittore di Genga intendono avvicinarsi sempre più alle esigenze dell'utente ed a dotarsi di uno strumento che consenta di:

1. fornire informazioni relative ai servizi delle terme ed agli orari di apertura al pubblico degli ambulatori e degli uffici;
2. preparare e diffondere materiale informativo;
3. accogliere i reclami presentati sull'apposita modulistica fornendo risposte adeguate.

Le segnalazioni possono essere presentate attraverso lettera o mediante apposita modulistica, segnalazione telefonica/fax, o richiesta di colloqui con il presidente della Società delle Terme.

La segnalazione deve essere presentata entro 15 giorni, dal momento in cui la persona abbia subito un comportamento lesivo o ne sia venuto a conoscenza.

Per i reclami che non possono essere risolti immediatamente, si istruisce una pratica trasmessa successivamente alla Direzione Sanitaria.



I responsabili di servizio saranno chiamati in seguito alla segnalazione ad adottare tutte le misure per evitare il persistere del problema ed a fornire tutte le informazioni necessarie a formulare una risposta all'utente.