

CARTA DEI SERVIZI

CS-ADS-ADSS

Rev. 00

INDICE

1. PREMESSA.....	2
2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	2
2.1. Mission	2
2.2. Amministrazione e dirigenza	2
2.3. Obiettivi generali.....	3
4. DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE E PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
4.1 Diritti delle persone assistite.....	3
4.2. Principi di riferimento per le attività di assistenza	3
5. ACCESSO AI SERVIZI.....	4
5.1. Accesso di utenti dei Servizi Socio-sanitari.....	4
5.2. Accesso in regime privatistico	5
6. FASI DELL'ASSISTENZA PERSONALIZZATA	5
6.1. Fasi dell'assistenza personalizzata per utenti dei Servizi Socio-sanitari	5
6.2. Fasi dell'assistenza personalizzata in regime privatistico	5
7. PRESTAZIONI OFFERTE	6
7.1. Prestazioni di assistenza domiciliare socio-assistenziale	6
7.2. Prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria	7
7.3. Altri servizi alla persona	8
8. MODALITÀ DI PAGAMENTO	8
9. GESTIONE DEL RAPPORTO CON LE PERSONE ASSISTITE	9
9.1. Comunicazione.....	9
9.2. Rilevamento della soddisfazione.....	9
9.3. Trattamento dei reclami.....	9
10. POLIZZA ASSICURATIVA.....	10
11. SISTEMA QUALITÀ	10
11.1. Politica per la qualità	10
11.2. Obiettivi per la qualità.....	10
11.3. Sistema di controllo e monitoraggio	10
11.4. Riesame e azioni di miglioramento	10
12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	10
13. DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	10

Rev.	Data	Posizione	Modifiche e motivazione	
00		Tutta la procedura	Prima revisione	
			Compilata da Finnicella Palmieri Brogi	Approvata da Legale Rappresentante Antonio Brogi
			(firma)	(firma)

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli Utenti; non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. Il presente documento è reperibile all'interno della struttura ed esposto in bacheca al fine di poter verificare i servizi che la struttura offre.

La presente Carta dei Servizi illustra le modalità di accesso e di funzionamento del Servizio di Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale (SAD) e del Servizio di Assistenza Sociale Socio-Sanitaria (ADI) promossi dalla Cooperativa Sociale Auxilium Vitae di Grosseto.

I Servizi di Assistenza domiciliare consistono in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione, attraverso un complesso di prestazioni:

- di tipo socio-assistenziale (aiuto all'igiene personale, alla cura della casa, alla preparazione del pasto, ecc.)
- di tipo socio-sanitario (prestazioni infermieristiche e riabilitative).

Lo sportello di segreteria e coordinamento posto in Via Vittorio Alfieri 5/b a Grosseto, è aperto dal lunedì al venerdì su appuntamento (Cell. 392.9098013) fino a termine emergenza sanitaria, video call sempre su appuntamento.

Informazioni sui Servizi di Assistenza Domiciliare sono presenti anche sul sito web: www.coopauxiliumvitaeonlus.it

2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

2.1. Mission

Costituita il 20/07/2007, la Cooperativa Auxilium Vitae è stata fortemente voluta da tutti i soci fondatori, ognuno dei quali proviene o ha avuto importanti contatti con il mondo del sociale e del volontariato.

La Mission della cooperativa Auxilium Vitae volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità, una qualità di vita il più possibile elevata per l'utente, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia o il caregiver, (se vi sono) e i servizi del territorio.

2.2. Amministrazione e dirigenza

La Direzione è garantita attraverso il suo Presidente, Brogi Antonio, che spende la propria professionalità nella pianificazione, l'organizzazione e la gestione della sicurezza della cooperativa, perseguendo l'obiettivo della qualità dei servizi erogati e verificandone periodicamente il livello di soddisfazione.

2.3. Obiettivi generali

La cooperativa offre un servizio a valenza socio-assistenziale e/o socio-sanitaria, rivolto a curare in via temporanea o continuativa, persone autosufficienti e non, affetti da stati morbosi curabili a domicilio e con differenziati bisogni di assistenza. Inoltre, su richiesta dell'Azienda sanitaria locale, la cooperativa offre servizio di assistenza socio-sanitaria e/o socio assistenziale a persone dimesse da strutture ospedaliere a seguito di cure determinate dall'emergenza sanitaria covid-19.

Gli interventi si fondano non solo sul miglioramento continuo delle prestazioni, ma anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale.

A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'utente è fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

4. DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE E PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Diritti delle persone assistite

La persona assistita ha diritto:

- ad essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ad avere informazioni relative alle prestazioni erogate;
- ad ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- a conoscere l'Operatore, il quale deve presentarsi al primo incontro, spiegare chi è e cosa può fare per lui.
- all'autodeterminazione, ossia a decidere per se stesso secondo le proprie convinzioni e volontà;
- ad essere riconosciuto, essere chiamato per nome e cognome e essere trattato con il Lei;
- a riconoscere l'operatore attraverso la divisa ed un cartellino di riconoscimento chiaro e leggibile;
- ad essere ascoltato con disponibilità ed attenzione da personale competente, preparato ed umano che sa individuare correttamente i problemi e proporre le possibili soluzioni per migliorare lo stato di salute dell'Utente stesso;
- di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

4.2. Principi di riferimento per le attività di assistenza

La cooperativa configura la propria azione assistenziale in base ai seguenti principi fondamentali:

1. Eguaglianza: la Cooperativa si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.) e senza operare discriminazione di alcun genere.

2. Rispetto della dignità della persona: la Cooperativa individua nella dignità della persona un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, disagio, malattia o condizione di disabilità, situazione di rischio, ecc.
3. Accoglienza: tutti gli operatori sono impegnati nell'accogliere e farsi carico della globalità dei bisogni della persona in modo da assicurare il miglior livello di qualità di vita possibile.
4. Imparzialità: tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività nel modo più imparziale, obiettivo e neutrale possibile nei confronti di tutti gli utenti.
5. Continuità: la Cooperativa adotta tutte le modalità organizzative e gestionali atte ad assicurare che tutte le prestazioni assistenziali ed educative vengano erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.
6. Umanità: tutti gli operatori adottano un comportamento professionalmente corretto e caratterizzato da cortesia, ascolto, rispetto e massima disponibilità.
7. Partecipazione: La cooperativa fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando gli utenti nella realizzazione dell'assistenza domiciliare, informando i familiari (ove vi siano) sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra tutti i soggetti si sviluppi un rapporto di fiducia reciproca.
8. Efficacia ed efficienza: la Cooperativa si impegna perché tutte le risorse disponibili vengano impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di raggiungimento degli obiettivi assistenziali, sia di gratificazione degli operatori.

5. ACCESSO AI SERVIZI

Sono individuate due forme di accesso ai Servizi:

- accesso al Servizio su richiesta dei Servizi Socio-sanitari (regime convenzionale)
- accesso al Servizio su richiesta direttamente avanzata dalla persona o dalla famiglia (regime privatistico)

5.1. Accesso di utenti dei Servizi Socio-sanitari

L'accesso alle prestazioni di Assistenza Domiciliare per persone in carico ai Servizi Socio-sanitari è attivato dall'Assistente Sociale di riferimento, anche sulla base della Valutazione effettuata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale.

L'attivazione avviene attraverso l'invio di richiesta, da parte del Servizio Sociale, al Coordinatore del Servizio, di un documento (impegnativa) in cui siano presenti almeno i seguenti dati:

- dati anagrafici
- indirizzo e contatti
- persona/e di riferimento
- nominativo Assistente Sociale
- (vedere accreditamento indicazioni sulla cartella)
- prestazioni da realizzare a favore dell'utente
- monte ore settimanale e orario
- durata dell'intervento

In caso di attivazione di prestazioni ADI, il Servizio richiedente dovrà inoltre aggiungere la documentazione sanitaria sulla situazione della persona assistita necessaria alla pianificazione e realizzazione degli interventi.

5.2. Accesso in regime privatistico

La persona che ha bisogno di prestazioni di assistenza domiciliare, o i suoi familiari, contattano il Coordinamento per fissare un appuntamento presso l'Ufficio finalizzato alla conoscenza reciproca, alla presentazione dei Servizi e ad una prima valutazione in merito a quali prestazioni sia necessario attivare.

Nel caso in cui la persona/la famiglia decidesse di procedere all'attivazione, il Coordinatore procede come indicato nel capitolo successivo.

6. FASI DELL'ASSISTENZA PERSONALIZZATA

6.1. Fasi dell'assistenza personalizzata per utenti dei Servizi Socio-sanitari

A tutti gli utenti dei Servizi Socio-sanitari viene garantita la completa e corretta realizzazione delle prestazioni richieste. Ciò avviene attraverso i seguenti passaggi operativi:

1. Sopralluogo del Coordinatore al domicilio dell'utente, per verificare le condizioni di sicurezza, presentare alla persona/alla famiglia le modalità di funzionamento del Servizio e le regole di comunicazione e comportamento, verificare l'organizzazione dell'intervento (orario e giorni) e concordare il giorno di avvio.
2. Assegnazione dell'intervento, da parte del Coordinatore, ad uno o più operatori, individuati in base alla tipologia delle prestazioni da erogare.
3. Presentazione dell'operatore/degli operatori all'utente e avvio dell'intervento.
4. Realizzazione delle prestazioni da parte dell'Operatore/degli Operatori e registrazione degli interventi/accessi.
5. Verifica periodica dell'andamento dell'intervento, con partecipazione dell'utente/famiglia ed eventuale aggiornamento delle prestazioni e/o proroga dell'intervento.
6. Verifica conclusiva e chiusura dell'intervento.

6.2. Fasi dell'assistenza personalizzata in regime privatistico

Nell'assistenza erogata in regime privatistico, la persona/la famiglia può scegliere di accedere alle prestazioni secondo due percorsi:

1. Richiesta di singole prestazioni di assistenza socio-assistenziale e/o assistenza socio-sanitaria, che possono essere erogate anche in base ad una continuità la cui durata è concordata con la Cooperativa.
2. Richiesta di un piano personalizzato, definito attraverso una valutazione multidimensionale dei suoi bisogni da un'Equipe Multiprofessionale e che può prevedere:
 - unicamente prestazioni di assistenza socio-assistenziale
 - unicamente prestazioni di assistenza socio-sanitaria
 - prestazioni miste di assistenza socio-assistenziale e socio-sanitaria

L'avvio delle prestazioni è vincolato all'approvazione, da parte della persona/famiglia, del preventivo predisposto dalla Cooperativa e alla firma del contratto di assistenza domiciliare.

Una volta accettato il preventivo, il Coordinamento dà avvio all'intervento che si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

1. Assegnazione dell'intervento, da parte del Coordinatore, ad uno o più operatori, individuati in base alla tipologia delle prestazioni da erogare.
2. Presentazione dell'operatore/degli operatori all'utente e avvio dell'intervento.
3. Realizzazione delle prestazioni da parte dell'Operatore/degli Operatori e registrazione degli interventi/accessi.
4. Verifica periodica dell'andamento dell'intervento, con partecipazione dell'utente/famiglia ed eventuale aggiornamento delle prestazioni e/o proroga dell'intervento.
5. Verifica conclusiva e chiusura dell'intervento.

7. PRESTAZIONI OFFERTE

Le prestazioni dei due Servizi vengono definite nel Piano Assistenziale Personalizzato; per gli utenti dei Servizi Socio-sanitari, sono indicate al momento dell'attivazione. Per le persone assistite in regime privatistico, sono definite nel contratto di assistenza domiciliare.

L'attivazione di prestazioni aggiuntive è sempre possibile, è a carico del richiedente ed è vincolata all'accettazione del preventivo predisposto dalla Cooperativa.

7.1. Prestazioni di assistenza domiciliare socio-assistenziale

7.1.1. Prestazioni erogate da assistenti familiari

Le prestazioni prevedono:

- a) Servizio di igiene dei locali del domicilio: per l'espletamento del servizio viene prodotto un programma dei lavori quotidiani e/o periodici, in modo da assicurare un elevato livello di sicurezza ambientale. La prestazione può prevedere anche interventi di piccola manutenzione, con costi a carico della persona assistita.
- b) Servizio di lavanderia: le prestazioni prevedono il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura di: biancheria del letto, asciugamani, tovaglie, biancheria intima, vestiario trattabile con le lavatrici domestiche. Si prevede anche il controllo delle condizioni dei capi per rilevare e segnalare alla persona l'eventuale necessità di interventi di piccola sartoria. In caso di necessità di trattamento da parte di lavanderia professionale, il servizio può prevedere il trasporto, la consegna e il ritiro all'esercizio.
- c) La gestione del guardaroba: prevede il cambio stagionale e il riordino dei capi puliti.
- d) Commissioni esterne: su richiesta della persona, le prestazioni prevedono la realizzazione di acquisti di generi alimentari o altri beni, il pagamento di bollette, tributi, ecc., il ritiro di posta, ecc.
- e) Accompagnamento della persona all'esterno, senza uso di automezzi, per necessità sanitarie o per soddisfare bisogni di socializzazione.
- f) Servizio di trasporto: per necessità di tipo sanitario, il servizio prevede l'attivazione da parte dell'operatore e tramite richiesta medica, del servizio di trasporto sanitario convenzionato; per altre necessità, il servizio è attivato dal Coordinatore, su richiesta della persona.
- g) Preparazione dei pasti al domicilio: la Coop. Auxilium Vitae si avvale di figure professionali qualificate e con esperienza, con formazione HACCP, in grado di fornire il servizio di preparazione pasti agli utenti, eventualmente seguendo un regime alimentare ad hoc, o che si attenga alla tabella dietetica approvata dal servizio di dietologia della ASL, con possibilità di diete particolari su prescrizione medica.

7.1.2. Prestazioni erogate da operatori qualificati

Tutte le prestazioni di assistenza e cura nelle attività di vita quotidiana (ADL) sono realizzate unicamente da operatori qualificati (ADB o OSS a seconda delle necessità) che agiscono sulla base dei contenuti del Piano Assistenziale Individualizzati e rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche. Prevedono prestazioni di (elenco non esaustivo):

- supporto all'igiene della persona, parziale o completa (bagno assistito)
- supporto all'alzata e alla messa a riposo;
- supporto alla mobilizzazione e al posizionamento;
- supporto al trasferimento posturale: letto-carrozzina; carrozzina-poltrona; ecc.
- supporto all'uso del bagno;
- supporto al cambio dei presidi per l'incontinenza (pannolone);
- supporto all'alimentazione e all'idratazione;
- supporto all'igiene del letto e della camera;
- supporto al controllo del microclima ambientale.

7.2. Prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria**7.2.1. Assistenza infermieristica**

Le prestazioni di assistenza infermieristica vengono erogate da personale in possesso dei titoli necessari allo svolgimento delle attività infermieristiche.

Le prestazioni sono definite nel Piano Assistenziale Individualizzato dai Servizi Socio-sanitari o così come concordate con la persona/la famiglia nel regime privatistico. In modo esemplificativo, le prestazioni infermieristiche previste sono le seguenti (non esaustivo):

- Accesso infermieristico
- Medicazione Singola o medicazione Multiple
- Medicazione ferita chirurgica
- Flebo
- Rimozione - Sostituzione Catetre Vescicale
- Gestione uro-colo-tracheostomia
- Lavaggio PEG
- Prelievo venoso domiciliare
- Alimentazione parenterale
- Bendaggio Elastocompressivo
- Controllo parametri vitali
- Svuotamento rettale manuale
- Trasporto campione laboratorio
- Infusione di emoderivati 50/100 ml
- Stick glicemico
- Terapia sottocutanea
- Clistere evacuativo
- Nutrizione enterale
- Terapia Endovenosa
- Emotrasfusione

- Igiene intima per medicazione
- Inserimento - Sostituzione Sondino Naso - Gastrico
- Supporto per cambio cannula/toilette chirurgica
- Terapia Intramuscolare
- Dialisi Peritoneale
- Esecuzione ECG
- Inserimento-Rimozione ago cannula
- Lavaggio Vescicale
- Prelievo urine/feci
- Rimozione punti di sutura
- Tampone Cutaneo Gestione pompa antalgica

7.2.2. Assistenza riabilitativa e fisioterapica

Le prestazioni di assistenza riabilitativa e fisioterapica vengono erogate da personale in possesso dei titoli necessari allo svolgimento delle attività di fisioterapista.

Le prestazioni sono definite nel Piano Assistenziale Individualizzato dai Servizi Socio-sanitari o così come concordate con la persona/la famiglia nel regime privatistico. In modo esemplificativo, le prestazioni fisioterapiche previste sono le seguenti:

- Accesso fisioterapico/logopedico
- Fkt Neurologica
- Fkt Ortopedica
- Fkt Ipocinetica
- Logoterapia
- Linfodrenaggio

7.2.3. Attività socio-educativa e animativa

La Cooperativa offre la possibilità di partecipare ad attività di natura socio-educativa e animativa, che verranno realizzate in base ad un programma diffuso a tutte le persone assistite. Le attività vengono realizzate in luoghi convenzionati, dove le persone possono recarsi autonomamente o avvalendosi del servizio di accompagnamento.

La partecipazione è vincolata all'iscrizione al programma, con costo a carico dei partecipanti.

7.3. Altri servizi alla persona

A tutte le persone assistite è data la possibilità di avvalersi dei seguenti servizi alla persona, realizzati da personale qualificato e attivabili al bisogno e con costi a carico del richiedente:

- servizio di manicure, pedicure ed estetista
- servizio di parrucchiere
- servizio di podologo

8. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per le persone che accedo ai Servizi in forma privata, le modalità di pagamento sono le seguenti:

1. Invio di fattura mensile con riepilogo delle prestazioni realizzate nel periodo considerato
2. Pagamento su:
IT 52G0623014300000040375906 - BANCA Crédit Agricole Grosseto

9. GESTIONE DEL RAPPORTO CON LE PERSONE ASSISTITE

9.1. Comunicazione

La sede della Segreteria e dell'Ufficio della Cooperativa si trova in Via Vittorio Alfieri, 5 bis, 58100, Grosseto.

L'orario di apertura dell'Ufficio è dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13 e dalle 14.30 alle 17.00 ed il sabato si riceve su appuntamento.

Per ulteriori informazioni contattare

Telefono: 0564 20075

Email: info@coopauxiliumvitaeonlus.it

auxiliumvitae@pec.confcooperative.it

9.2. Rilevamento della soddisfazione

Annualmente, la Cooperativa garantisce il rilevamento della soddisfazione delle persone assistite e/o dei loro familiari conviventi attraverso l'uso di questionari e/o interviste telefoniche.

I risultati del rilevamento sono sintetizzati in un report che viene diffuso tramite il sito web della cooperativa.

9.3. Trattamento dei reclami

La persona e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme, del regolamento e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare un reclamo alla Direzione sia oralmente che per iscritto. È possibile contattare la Direzione alla mail presidente@coopauxiliumvitaeonlus.it. La Direzione, una volta valutata la fondatezza del reclamo, risponderà per iscritto in merito alle eventuali azioni di miglioramento dei servizi offerti.

Al fine di assicurare la realizzazione dei servizi enunciati nella Carta, la Cooperativa garantisce a tutti gli Utenti dei servizi la possibilità di sporgere reclamo contro i disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Presso la sede della cooperativa l'Utente può reperire il modello di soddisfazione del cliente dove si segnaleranno reclami, osservazioni e suggerimenti.

Entro trenta giorni dal ricevimento di tale modello, la Cooperativa si impegna a contattare direttamente l'utente ed a risolvere gli eventuali disservizi e migliorare il servizio in questione.

10. POLIZZA ASSICURATIVA

La Cooperativa Auxilium Vitae Onlus provvede a stipulare regolare polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati sia dagli utenti che dal personale dipendente e dai volontari che collaborano con la Direzione.

11. SISTEMA QUALITÀ

11.1. Politica per la qualità

La Direzione della Cooperativa definisce e aggiorna periodicamente la Politica per la Qualità, che diffonde all'esterno tramite pubblicazione sul sito web, in cui sono indicati gli impegni che vengono presi per garantire un efficace funzionamento del Sistema Qualità e la sicurezza nelle attività assistenziali, al fine di conseguire la soddisfazione e il benessere delle persone assistite.

11.2. Obiettivi per la qualità

Annualmente, facendo riferimento ai contenuti della Politica per la Qualità, alle finalità e gli obiettivi generali dei Servizi di Assistenza Domiciliare, la Direzione definisce gli obiettivi specifici e gli indicatori per il loro monitoraggio e verifica.

11.3. Sistema di controllo e monitoraggio

La Direzione definisce un sistema di controllo e monitoraggio interno, attuato dal Coordinatore e dagli stessi operatori, e di verifica affidata a consulenti esterni. Sono garantiti la registrazione e il trattamento immediato delle non conformità che emergono durante i controlli.

11.4. Riesame e azioni di miglioramento

La Direzione garantisce il riesame almeno annuale del sistema qualità e dei risultati raggiunti nella realizzazione degli obiettivi di qualità. Nel riesame vengono definite azioni di miglioramento dei Servizi di Assistenza Domiciliare.

12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Direzione garantisce il pieno rispetto delle indicazioni normative in materia di trattamento e sicurezza dei dati personali.

13. DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi viene consegnata all'utente o a chi lo rappresenta e viene firmata per presa visione e accettazione.



	CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER ATTIVITA' SOCIO-ASSISTENZIALI E SOCIO-SANITARIE	CS-ADS-ADSS Rev. 00
--	---	--------------------------------------

La copia della presente carta è anche disponibile presso la sede della cooperativa ed è pubblicata sul sito internet della Cooperativa Auxilium Vitae all'indirizzo <https://www.coopauxiliumvitaeonlus.it/>

PER PRESA VISIONE ED ACCETTAZIONE
