

**CARTA DEI SERVIZI
SANITARI E RIABILITATIVI
PER ESTERNI**

**POLIAMBULATORIO
“MARCELLO ZANETTI”**

PRESSO LA

**FONDAZIONE “MARCELLO ZANETTI” CENTRO SERVIZI
ALLA PERSONA – VIA PIAVE 32 – 37050 OPPEANO - VERONA**

Fondazione “MARCELLO ZANETTI” Centro Servizi alla Persona, via Piave, 32 – 37050 Oppeano (VR)
Tel. 045 7135058, Tel/Fax 045 6970588, Centro Disabili Tel.045 6970587, info@fondazionemarcellozanetti.it
Codice Fiscale 80027220237 – Partita IVA 01396090233 www.fondazionemarcellozanetti.it

INDICE

La MISSION	pag. 3
La VISION	
1. PREMESSA	
2. SERVIZI AMBULATORIALI OFFERTI	pag. 4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI	pag. 5
4. IL POLIAMBULATORIO “Marcello Zanetti”	pag. 7
4.1 Descrizione dell’organizzazione	
4.2 Come accedere ai nostri servizi:	
4.3 Quando si fa l’attività riabilitativa:	
4.4 Quando si fanno le visite specialistiche	
4.5 Modalità di pagamento	
4.6 Procedura di refertazione	
4.7 Procedura di archiviazione schede personali e referti	
4.8 Certificazione di effettuazione delle prestazioni	
5. Indagine sulla soddisfazione dell’utente	pag. 9
6. Informazioni Strutturali	
7. Requisiti Tecnologici	
8. Direzione Tecnica	pag. 10
9. DIRITTI E DOVERI DELL’UTENTE	pag. 11
10. Monitoraggio	pag. 12
11. Procedura di reclamo	

La MISSION (ciò che si fa oggi, lo scopo della nostra esistenza e la giustificazione)

Obiettivo della nostra attività è mettere la nostra professionalità, le nostre attrezzature e apparecchiature a disposizione delle persone in stato di bisogno riabilitativo e sanitario del territorio comunale ed extra comunale, minori, giovani, adulti e anziani, sportivi e non sportivi.

Offrire alla Comunità la più ampia gamma di Servizi riabilitativi e di prestazioni per la prevenzione, la diagnosi e la terapia, erogabili ambulatorialmente, nella costante ricerca del miglioramento della qualità del Servizio e dell'eccellenza tecnica raggiunta in Fondazione "M. Zanetti" per i Servizi Residenziali.

Tutti i Servizi sono erogati in regime privatistico, non convenzionati con il SSN, ma comunque detraibili ai fini fiscali.

E' importante agevolare la popolazione nella riduzione dei tempi di attesa per ricevere prestazioni sanitarie.

La VISION (la Fondazione Zanetti sarà sempre protagonista nel portare avanti i valori, gli ideali e le aspirazioni per promuovere il benessere della popolazione esterna ai Servizi residenziali già in essere)

La Fondazione "M. Zanetti" si distingue nella qualità della prestazione tecnica attraverso il miglioramento e l'innovazione, amplia la gamma dei suoi Servizi, migliora l'offerta logistica e semplifica i processi di erogazione del servizio, realizza tali obiettivi con il Piano strategico di apertura al Territorio per le persone non residenziali in Struttura, così come definito dal Consiglio di Amministrazione.

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che permette di definire e formalizzare il "patto" stipulato tra l'ambulatorio e i cittadini-utenti; si tratta dunque di uno strumento estremamente utile e importante dal momento che garantisce una comunicazione continua tra l'utente e la Struttura sanitaria cui esso si rivolge per fruire dei Servizi offerti.

La Carta dei Servizi è un documento obbligatorio per le Strutture sanitarie. Essa consente all'utente un rapido ed esauriente accesso a tutte le informazioni relative all'organizzazione del Centro Poliambulatoriale e alle tipologie di Servizi offerti, mentre, al contempo, permette al Poliambulatorio di sviluppare e monitorare tutte le attività relative a un miglioramento continuo della qualità dei Servizi offerti, mantenendo costante l'attenzione verso le esigenze degli utenti.

Si tratta di un documento dinamico, in continua evoluzione essendo soggetto a continua verifica e aggiornamento grazie anche al contributo degli utenti che sono invitati a collaborare contribuendo con idee e esperienze al miglioramento della qualità dei Servizi. Infatti il Poliambulatorio è dotato di strumenti adeguati per consentire il suo sviluppo qualitativo e la completa soddisfazione dell'utenza attraverso:

1. Somministrazione dei questionari relativi alla Soddisfazione dell'Utenza nei quali i pazienti possono esprimere il loro giudizio sulla qualità dei servizi di cui hanno usufruito;
2. Predisposizione di un apposito modulo per la presentazione dei reclami da parte degli utenti reso disponibile presso la Segreteria;



Fondazione **Zanetti**

3. Verifica annuale effettuata dalla Direzione con la collaborazione del Personale operativo per valutare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati;
4. Riesame annuale della Direzione;
5. La Carta dei Servizi verrà aggiornata qualora si riscontri la necessità di un aggiornamento.

2. SERVIZI AMBULATORIALI OFFERTI

Parliamo di Riabilitazione.

La “riabilitazione”, che comprende tutte le manovre terapeutiche che mirano alla prevenzione e alla riduzione degli esiti invalidanti, ha il fine di migliorare la qualità della vita della persona in relazione al suo ambiente.

Con questo termine, in medicina, viene identificato un significato ben preciso, ossia la “restituzione di efficienza” di un individuo, intesa come reintegrazione attraverso la terapia riabilitativa di una stima perduta a causa di una lesione invalidante.

L'obiettivo del Poliambulatorio Riabilitativo “Marcello Zanetti” è quello di eliminare quanto più possibile le invalidità neuromotorie e osteoarticolari, attuando tutti gli strumenti necessari affinché la riabilitazione possa ottenere i risultati desiderati.

All'interno della Struttura è possibile pertanto effettuare i seguenti servizi riabilitativi solo a pagamento, non in convenzione con il SSN ma detraibili secondo la normativa fiscale in vigore:

- Tecarterapia
- Laserterapia ad alta potenza
- Onde d'urto
- Magnetoterapia
- Ultrasuoni
- Elettroterapia:

Correnti alternate a bassa e media frequenza, utilizzate a scopo analgesico:

Correnti interferenziali

Corrente diadinamica

TENS (Transcutaneous Electrical Nerve Stimulation)

Correnti a frequenza continua, utilizzate a scopo analgesico:

Ionoforesi

Elettrostimolazione muscolare

con corrente faradica

con corrente esponenziale

con corrente di Kotz

- Crioterapia
- Rieducazione neuromotoria
- Kinesiterapia
- Rieducazione posturale individuale
- Linfodrenaggio manuale

Parliamo di Visite Specialistiche

Oltre all'uso di questi strumenti, il nostro Poliambulatorio è in grado di compiere una scrupolosa analisi dei bisogni, come sarà indicato dai Medici curanti anche fornendo l'appuntamento con lo Specialista incaricato e di formulare il Piano di presa in carico.

Si cerca sempre di migliorare le prestazioni erogate e garantire la soddisfazione dei nostri utenti mediante l'offerta di un Servizio di qualità.

Gli Specialisti presenti nel nostro Poliambulatorio sono:



Fondazione **Zanetti**

- Fisiatra
- Cardiologo
- Psicologa-Psicoterapeuta
- Logopedista.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Nel Poliambulatorio “Marcello Zanetti” le prestazioni vengono erogate nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. Eguaglianza ed imparzialità

Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;

Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica della Fondazione “M. Zanetti”;

Garanzia di presa in carico del paziente, tenuta di una lista di richieste, appropriatezza delle prestazioni rispetto alle prescrizioni, che devono essere corrette, e valutazione della risposta delle prestazioni.

2. Continuità

L'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo i programmi autorizzativi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito o stato di necessità indipendenti dalla volontà della Fondazione.

Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi in caso di sciopero, questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto al Poliambulatorio.

3. Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un'efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso l'istituzione di un rapporto di scambio informativo tra il Poliambulatorio e gli Utenti/Clienti attraverso le seguenti modalità:

- rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria mediante l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli Utenti nell'apposito modulo della Soddisfazione dell'Utenza per il miglioramento del servizio.
- controllo di qualità effettuato anche in fase di prenotazione ed erogazione della prestazione, nonché a prestazione avvenuta, avendo cura di considerare i punti di vista espressi dai vari soggetti interessati (utenti e personale).
- qualità dei servizi offerti che è valutata mediante il monitoraggio e l'analisi dei fatti osservati o riferiti.

4. Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni vengono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure più idonee per soddisfare al meglio i



bisogni degli Utenti evitando dispendi di tempo e risorse che andrebbero a danno dei pazienti e del personale.

5. Libertà di scelta

Il paziente ha il diritto di scegliere tra i diversi soggetti che erogano il medesimo servizio. Il nostro Centro offre prestazioni di cura, nonché ambulatoriali, autorizzate ma non convenzionate con il SSN.

6. Appropriatezza

Una procedura è appropriata se: il beneficio atteso (ad es un aumento della aspettativa di vita, il sollievo da dolore, la riduzione dell'ansia, il miglioramento della capacità funzionale) supera le eventuali conseguenze negative (ad es. morbosità, ansia, tempo lavorativo perso) con un margine sufficientemente ampio, tale da ritenere che valga la pena effettuarla.

Oggi, universalmente si intende per

APPROPRIATEZZA: condizione che si realizza quando al paziente giusto viene reso
il servizio giusto
al momento giusto
nella giusta quantità

L'appropriatezza si realizza con il concorso di due componenti fondamentali:

- 1) APPROPRIATEZZA PROFESSIONALE DELL'INTERVENTO: efficace ed indicato alla persona che la deve ricevere
- 2) APPROPRIATEZZA ORGANIZZATIVA DELL'INTERVENTO: erogato al livello più gradito dall'utente e meno costoso.

INDICATORI DI QUALITA' AREA DIRITTO ALL' INFORMAZIONE

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO DI RACCOLTA DEI DATI
Nella struttura vengono eseguite verifiche sulla soddisfazione dell'utente ambulatoriale	Attuazione di rilevazioni al momento della dimissione e relativa comunicazione dei dati elaborati	Questionari distribuiti a tutti gli utenti degenti e ambulatoriali	Somministrazione del questionario
Le verifiche sulla soddisfazione dell'utente ambulatoriale ed in regime di ricovero forniscono rilevazioni positive	Percentuale di risposte con giudizio globale di Soddisfatto o Molto Soddisfatto $\geq 85\%$	Elaborazione statistica dei questionari distribuiti a tutti gli utenti degenti e ambulatoriali	Somministrazione del questionario ed elaborazione statistica
La struttura si impegna a rispondere per iscritto ai reclami	Monitoraggio trimestrale delle segnalazioni finalizzato alla	Numero dei reclami ai quali la struttura ha risposto entro	Registrazione dei reclami su apposito quadro riassuntivo ed elaborazione degli stessi



Fondazione Zanetti

presentati dall'utente entro 10 giorni dal ricevimento	individuazione di azioni di miglioramento	10 giorni dal ricevimento/ numero totale dei reclami ricevuti	
La struttura esegue periodicamente per ogni servizio la rilevazione dei tempi di attesa necessari ad ottenere le prestazioni richieste	Percentuale di servizi monitorati 100%	N° richieste monitorate mensilmente	Report riepilogativi

4. IL POLIAMBULATORIO “Marcello Zanetti”

4.1 Descrizione dell'organizzazione

Denominazione e Forma Giuridica:

Fondazione “Marcello Zanetti”

Centro Servizi alla Persona

Poliambulatorio “Marcello Zanetti”

Fisiokinesiterapia, Ambulatorio
Fisiatrico, Cardiologico, Psicologico e
Logopedico

Sede Legale ed Operativa:

Via Piave 32 – 37050 Oppeano VR

Telefono:

045 7135058 interno 1 o 3

Fax:

045 6970588

E-mail:

info@fondazionemarcellozanetti.it

Posta Certificata

fondazionemarcellozanetti@pec.elinea.it

P. IVA/ C.F.:

01396090233 / 80027220237

Rappresentante Legale:

Bonvicini Flaviano

Direttore Sanitario Poliambulatorio

Dott. Oliviero Zanardi

Segretario/Direttore :

Feder Francesca

Responsabile Privacy:

Avv. Verusca Grendene

RSPP:

Ing. Fabrizio Veneziani

Responsabile dei Reclami:

Feder Francesca

4.2 Come accedere ai nostri servizi:

Tutti i trattamenti riabilitativi e le visite specialistiche si eseguono solo su appuntamento.

Le prenotazioni si ricevono telefonicamente o personalmente presso gli Uffici di Direzione dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12.

4.3 Quando si fa l'attività riabilitativa:

Le prestazioni riabilitative vengono erogate nei locali autorizzati

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,30 alle ore 15,30 e al sabato dalle 8,30 alle 15.



Fondazione Zanetti

I pazienti per poter usufruire delle prestazioni riabilitative devono essere muniti di prescrizione medica che indichi la Terapia riabilitativa, numero delle sedute, la parte del corpo interessata e la diagnosi, rilasciata dal medico curante o specialista e in corso di validità. Nonché tenere a disposizione il codice fiscale.

4.4 Quando si fanno le visite specialistiche:

Ogni specialista ha un proprio calendario per le visite, e l'utenza viene informata direttamente in sede di prenotazione quando è possibile usufruire della prestazione.

4.5 Modalità di pagamento

Gli importi delle prestazioni sono versati direttamente all'operatore della Segreteria che rilascerà contestuale fattura appena effettuata la prestazione o, in caso di ripetizione, al termine del ciclo di prestazioni.

4.6 Procedura di refertazione

Per ogni paziente, verrà compilata una scheda cartacea o informatica personale presso la Segreteria sul gestionale della Fondazione "Marcello Zanetti".

La scheda personale contiene i dati anagrafici dell'utente, la data, il quesito clinico, l'anamnesi e, nel caso di terapia riabilitativa, il piano riabilitativo effettuato con le relative terapie, le date di inizio e fine terapia.

Tutti i dati personali verranno trattati secondo il Decreto Legislativo n.196/2003 e successive modifiche e integrazioni "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del DGPR- Regolamento UE 2016/679.

4.7 Procedura di archiviazione schede personali e referti

Ogni tipo di referto sarà archiviato e reso riproducibile tramite un sistema informatico atto a garantire la protezione dei dati sensibili.

La cartella personale contenente materiale non archiviabile informaticamente (modulistica di consenso, diagnosi dello specialista, eventuali copie di esami esterni effettuati), sarà archiviata a cura del personale addetto alla Segreteria, secondo ordine numerico progressivo e verrà conservata in un armadio presso il nostro archivio per garantirne la riservatezza.

L'accesso agli archivi è consentito esclusivamente agli operatori autorizzati e al Direttore Sanitario.

La documentazione viene conservata a norma di legge nella tutela della privacy e ne potrà essere disposto lo smaltimento previa autorizzazione del Direttore Sanitario e nel rispetto della normativa vigente.

4.8 Certificazione di effettuazione delle prestazioni

L'utente può richiedere presso la Segreteria la certificazione attestante l'avvenuta fruizione del servizio riabilitativo presso il Centro da esibire al proprio datore di lavoro.

5. Indagine sulla soddisfazione dell'utente

All'ingresso del Centro è posto il contenitore nel quale l'utente può inserire, in forma anche anonima, le proprie valutazioni sulle prestazioni ricevute. In questo modo la Direzione dispone di elementi utili per effettuare la relazione annuale di autovalutazione per constatare l'effettivo raggiungimento degli standard prefissati e definire i nuovi obiettivi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

6. Informazioni Strutturali

- Il Poliambulatorio è dotato di impianto elettrico conforme ai sensi della norma CEI 64-4;
- Il Poliambulatorio è dotato del Documento di valutazione dei rischi nel DVR generale della Fondazione Zanetti;
- Gli ambienti di lavoro sono sanificati ad intervalli regolari per garantire la massima igiene;
- I bagni sono sanificati ad intervalli regolari per garantire la massima igiene;

- Le attrezzature vengono controllate e sottoposte a manutenzione secondo un preciso programma per garantirne l'efficienza e la corretta funzionalità;

- Il Poliambulatorio ha adottato le misure per la tutela dei dati sensibili (D.L.gs 196/2003);
- Il Poliambulatorio è dotato di servizi igienici separati per il personale interno e per l'utenza e di uno spogliatoio;
- Il Poliambulatorio è collocato al piano terra e privo di barriere architettoniche con servizi igienici per i portatori di handicap;
- In tutti i locali del Poliambulatorio non è consentito fumare;
- Sono presenti box per attività fisica, strumentale e la fisioterapia;
- Sono presenti ambulatori medici per visite specialistiche e diagnostiche;
- È presente uno spazio per l'attesa.
- È presente una segreteria con relativo archivio adeguati all'attività, nel rispetto delle legge sulla privacy;
- È presente in Sede il Servizio infermieristico con carrelli per le emergenze.

7. Requisiti Tecnologici

Il Poliambulatorio "Marcello Zanetti" è in possesso delle attrezzature ed apparecchiature necessarie per lo svolgimento di prestazioni da parte dei medici e dottori specialisti e dei fisioterapisti;

8. Direzione Tecnica

La Direzione Sanitaria è affidata al Dott. Oliviero Zanardi e

Medico Fisiatra è il Dott. Cristiano Marchi, specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione e in Medicina dello sport.

I fattori della Qualità che il Poliambulatorio tiene e monitora sono:

- Qualità dell'organizzazione
- Conformità ai requisiti per l'Autorizzazione all'esercizio regionale;
- Conformità alle leggi vigenti;
- Rispetto delle procedure interne.
- Privacy
- Sicurezza dei dati;
- Salvaguardia dei dati.



Fondazione **Zanetti**

- Erogazione dei servizi
- Controlli di qualità interni;
- Parità di trattamento tra i pazienti;
- Risoluzione di tutti i reclami;
- Rispetto dei tempi di erogazione del servizio;
- Rivalutazione periodica della Carta dei Servizi o in caso di variazioni significative;
- Controllo periodico delle disposizioni di sicurezza;
- Controllo periodico delle attrezzature secondo un preciso programma di manutenzione;
- Manutenzione periodica della struttura;
- Raccolta differenziata e smaltimento rifiuti.
- Pulizia e condizioni igieniche della struttura
- Pulizia ordinaria;
- Pulizia straordinaria (radicale).
- Formazione ed aggiornamento

9.DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

9.1 DIRITTI DELL'UTENTE:

- Il paziente ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione da tutto il personale del Poliambulatorio, ad essere individuato con il proprio nome e cognome;
- Il paziente ha diritto di poter accedere alla struttura senza limitazioni;
- Ogni paziente ha diritto alle prestazioni senza distinzioni di sesso, lingua, religione, età, etnia ed opinione;
- Il paziente ha diritto di ottenere dal Poliambulatorio tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze.
- Ha diritto di poter identificare il personale che lo assiste;
- Ha diritto ad ottenere informazioni complete e comprensibili sulla terapia prescritta;
- Ha diritto di poter esporre reclami che verranno prontamente valutati e sull'esito dei quali verrà tempestivamente informato dal personale competente;
- Ha diritto di ottenere che i suoi dati personali e i dati relativi al proprio stato di salute vengano tutelati e mantenuti riservati come prescritto dal decreto legislativo 196/03 e ss.mm.ii.e del Regolamento UE 2016/679;
- Nel caso di malore nel corso del trattamento verrà fornita tutta l'assistenza possibile da parte del personale della Fondazione M. Zanetti appositamente addestrato, se, superato il malore,

il paziente decidesse di lasciare il Poliambulatorio, è tenuto a firmare l'apposito modulo di "Scarico delle responsabilità".

9.2 DOVERI DELL'UTENTE

- Il paziente deve assumere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, collaborando con il personale medico e tecnico e con la direzione del Poliambulatorio in cui si trova;
- L'accesso alla struttura esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico;
- Il paziente è tenuto a rispettare l'organizzazione e gli orari previsti nell'interesse dell'utenza e del personale. Il mancato rispetto degli stessi può causare disservizi e ostacolare la pianificazione e lo svolgimento di un corretto programma terapeutico;
- In tutti i locali non è consentito fumare;
- Il paziente è tenuto a diminuire il livello della suoneria del telefonino nella sala di attesa e a spegnere del tutto il telefonino all'interno dei locali dove si effettuano le sedute di fisiokinesiterapia, il mancato rispetto di questa regola può causare danni ai macchinari e ai telefoni cellulari;
- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria;
- Il paziente, dopo avere effettuato ogni singola seduta terapeutica, deve apporre nell'apposito spazio preposto sulla propria cartella la firma di presenza a testimonianza dell'avvenuta fruizione della stessa;
- Il paziente deve sottoscrivere l'informativa sul consenso al trattamento dei dati personali;
- Nel caso l'utente stia sottoponendosi a terapie riabilitative e sia impossibilitato a sottoporsi alle sedute programmate è tenuto a informare tempestivamente la segreteria del Poliambulatorio e, se il caso, decidere congiuntamente i tempi e le modalità in cui riprendere il trattamento; il mancato rispetto di questa regola comporta l'automatica perdita del proprio turno a favore di un utente inserito nella lista d'attesa e il conseguente inserimento in lista d'attesa .

10. Monitoraggio

Sulla base dei fattori specifici di Qualità del servizio, il Poliambulatorio si impegna a verificare periodicamente la conformità ad essi assegnando tale compito a personale formato.

Inoltre, per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente sulla qualità del servizio offerto, con i seguenti strumenti:

- Questionari di soddisfazione della qualità

- Segnalazioni di reclamo ricevute.

11.Procedura di reclamo

- Eventuali reclami o violazioni ai principi ed agli impegni assunti possono essere segnalati di persona al segretario della F sig.ra Feder Francesca o utilizzando l'apposito modulo predisposto;
- Al momento della presentazione del reclamo, il paziente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi dell'eventuale accaduto, affinché si possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti e può richiedere l'aiuto del personale per la compilazione;
- È garantita la riservatezza dei dati trasmessi e l'Ufficio è tenuto ad osservare le norme previste dalla Legge sulla tutela della privacy (D.Lgs 196/2003) e ss.mm.ii.
- Il Poliambulatorio si impegna a comunicare la risposta all'Utente/Cliente entro 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nel ringraziare per la fattiva collaborazione, considerate il personale del Poliambulatorio "Marcello Zanetti" a disposizione per ogni informazione ed esigenza non riportate nella Carta dei Servizi.

Il Consiglio di Amministrazione

Per presa visione e con parere positivo per l'iniziativa e la descrizione della presente Carta dei Servizi, in qualità di Presidente dell'AVO – Associazione dei Volontari Oppeanesi, sottoscrivo la presente Carta dei Servizi
08/10/2024

Il Presidente AVO
Visentini Natalino

