

# VILLA SILENZI

Servizio residenziale di Tipo B

## Carta dei servizi

Stato di Revisione						
Revisione n°	00	01	02	03	04	
Data	1/09/09	10/12/2013	30/06/2015			
Descrizione dell'ultima Revisione						

## INDICE

1. PRINCIPI FONDAMENTALI	2
2. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
3. PRESENTAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DI NOVA	3
4. IL SERVIZIO ACCREDITATO "VILLA SILENZI"	4
5. FATTORI DI QUALITÀ	8
6. MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA	10
7. RIFERIMENTI ISTITUZIONALI	10
8. SEDI E UFFICI	11

### 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale di comunicazione che regola il rapporto tra il Cittadino e Nova società Società Cooperativa Sociale.

Con questa pubblicazione Nova Società Cooperativa Sociale vuole fornire ai singoli cittadini ed alle associazioni che li rappresentano una dettagliata informazione sulla propria struttura e le proprie attività.

La conoscenza è indispensabile per utilizzare al meglio i Servizi offerti, e partecipare, attraverso segnalazioni, osservazioni e proposte, alla loro gestione.

Nova si riconosce nei seguenti principi fondamentali

#### Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti; pertanto sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra servizi ed utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

#### Imparzialità

La cooperativa agisce secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità garantendo, attraverso tutte le sue strutture, la regolarità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice, è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa ed in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### Efficacia

La cooperativa persegue criteri di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio, in particolare mediante la formazione e l'aggiornamento del personale in termini di crescita professionale e attraverso l'esplicitazione delle procedure impiegate.

### Partecipazione

La Carta dei Servizi favorisce un'informazione completa e trasparente facilitando l'accesso alle informazioni e attivando meccanismi di partecipazione e di verifica dei Servizi tra il soggetto erogatore e gli utenti.

## 2. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel contesto sociale ed economico, in cui opera Nova Società Cooperativa Sociale, caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro di riferimento normativo in costante trasformazione, nel quale la crescente attenzione ai bisogni dell'utente sempre impone la ricerca della qualità e della economicità dei servizi pubblici, diventa essenziale l'obiettivo di valorizzare la propria azione attraverso l'adozione di un modello gestionale orientato alla Soddisfazione dei Clienti Committenti e dei Clienti Utenti.

La "**Carta dei servizi**" vuole essere uno strumento agevole, comprensibile e verificabile ad uso dei Clienti per conoscere le attività dell'associazione nonché un forte impegno al Miglioramento dei rapporti con tutti i Clienti.

La carta rimane a disposizione presso le sedi dell'associazione Nova Società Cooperativa Sociale, sia su supporto informatico che cartaceo e pubblicata sul sito [www.coopnova.org](http://www.coopnova.org)

## 3. PRESENTAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DI NOVA

NOVA è una cooperativa sociale nata nel maggio del 2005 dall'esperienza di un gruppo di operatori qualificati nel settore delle dipendenze, con la **MISSION** di promuovere iniziative a carattere sociale ed assistenziale nel territorio regionale. Fa propri i principi di cooperazione e mutualità per la produzione condivisa di servizi alla persona con particolare attenzione alle problematiche della dipendenza, dell'alcolismo e del disagio sociale in genere, d'intesa con la rete dei servizi pubblici e privati del territorio.

Attualmente NOVA svolge attività gestite direttamente quali:

- un laboratorio occupazionale a Schio, denominato progetto "Occuparsi" per il reinserimento socio-lavorativo di soggetti svantaggiati, convenzionato con l'Azienda Ulss 4 Altovicentino;
- un Servizio Residenziale nell'area Dipendenze denominato "Villa Silenzi" con sedi nel Comune di Romano D'Ezzelino (VI) e di Cassola (VI).

e gestite in convenzione con altri Enti e Associazioni della Provincia di Vicenza e di Verona, quali:

- la direzione, la supervisione e il coordinamento dei progetti di prevenzione e di un programma residenziale de Il Borgo Onlus operante nel settore delle dipendenze nella Provincia di Vicenza;
- la gestione per conto di Caritas Vicentina e di altre realtà del sociale di attività di reinserimento lavorativo mediante attivazione di tirocini formativi e di inserimento;
- la direzione, la supervisione e il coordinamento dei progetti di prevenzione e dei programmi residenziali di una comunità terapeutica il CEIS di Vicenza;
- la supervisione e il coordinamento delle attività di una comunità per Minori nella Provincia di Verona e di un Ostello ad essa collegato

In piena corrispondenza con i propri scopi sociali, "NOVA" si propone di sviluppare e organizzare corsi, seminari, giornate di studio e di approfondimento formativo su problematiche collegate alla prevenzione del disagio; oltre che di favorire attività di scambio socio-culturale con altre cooperative, associazioni o Amministrazioni Pubbliche.

#### 4. IL SERVIZIO RESIDENZIALE "VILLA SILENZI"

##### **TIPOLOGIA DEL SERVIZIO**

Servizio residenziale di Cat. B con finalità di accoglienza, trattamento terapeutico-riabilitativo e reinserimento socio-lavorativo.

##### **PRINCIPI ISPIRATORI**

Il Servizio Residenziale Villa Silenzi è attivato e gestito dalla Nova; la cooperativa è nata nel maggio del 2005 dall'esperienza di un gruppo di operatori qualificati nel settore delle dipendenze, con l'obiettivo di promuovere iniziative di carattere sociale ed assistenziale nel territorio regionale. Fa propri i principi di cooperazione e mutualità per la produzione condivisa di servizi alla persona con particolare attenzione alle problematiche della dipendenza, dell'alcolismo e del disagio sociale in genere, d'intesa con la rete dei servizi pubblici e privati del territorio.

##### **DEFINIZIONE DEL PROGRAMMA**

Il programma è individuale e personalizzato e viene concordato fra l'interessato, il Servizio inviante e lo staff della struttura. A seconda della necessità il programma può prevedere solo una fase di contenimento e astensione dall'uso di sostanze, o piuttosto anche un accompagnamento socio-educativo come sostegno al raggiungimento di una maggiore autonomia. In una fase avanzata del programma sarà possibile accedere anche ad un appartamento di reinserimento, ubicato a qualche chilometro dalla struttura principale, pensato per quegli utenti autosufficienti da un punto di vista economico e che non necessitano di un'assistenza e sostegno continui (E' in corso la procedura di autorizzazione regionale).

Nella prima fase di accoglienza viene quindi sottoscritto un "patto terapeutico" che definisce obiettivi e un'ipotesi di durata dell'intervento educativo da realizzare (PEI), da rivalutare durante il periodo di percorso coerentemente con l'evoluzione dello stesso. Laddove esistano le necessità e le condizioni si prevede un accompagnamento lavorativo dell'ospite attraverso l'inserimento in un laboratorio protetto che permetterà l'eventuale successivo passaggio ad un'attività esterna di stage fino al monitoraggio nella ricerca di un lavoro autonomo; per chi ha necessità di un ulteriore sostegno si richiede il coinvolgimento dei servizi di integrazione lavorativa (SIL). Nel tempo libero, gli ospiti sono sollecitati a impegnarsi nella ricerca e nel mantenimento di attività ricreative, formative e di volontariato.

### **FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE**

Nella struttura lavora un'equipe costituita da: un Responsabile, sei educatori (fra cui il Vice-Responsabile), un ausiliario, uno Psicologo, uno Psicoterapeuta, un Infermiere ed un Medico Psichiatra. Lo staff beneficia di una supervisione costante a cadenza programmata.

### **DEFINIZIONE DELLE AREE DI LAVORO**

La presa in carico riguarda i seguenti aspetti:

**sanitari:** oltre alla cura e alla salvaguardia della salute, viene gestita la somministrazione farmacologica anche con la presenza di un infermiere professionale in raccordo con la medicina di base e specialistica e somministrata dai membri dello staff. Vengono accolti pazienti con terapie sostitutive (farmaci agonisti e antagonisti). Per i casi più complessi, in accordo con il servizio d'invio, potrà essere attivata la presa in carico del medico consulente per una più efficace gestione delle terapie farmacologiche, a fronte di effettiva gravità del caso.

**socio-familiari:** particolare attenzione viene rivolta, laddove sia possibile, al mantenimento e alla ricostruzione di legami familiari e amicali positivi attraverso la strutturazione di spazi dedicati a contatti telefonici costanti supervisionati da un educatore, visite presso la struttura o in ambienti esterni. In fase avanzata di percorso è possibile organizzare delle verifiche a casa, finalizzate a mettere alla prova l'autonomia della persona nell'astensione dall'uso di sostanze e nella relazione con le figure significative.

**lavorativi:** l'occupazione presso il laboratorio occupazionale e gli inserimenti protetti vengono monitorati direttamente dal personale della struttura. L'attività lavorativa esterna viene gestita dagli ospiti in autonomia, con la continua supervisione dello staff sugli orari lavorativi e sul compenso economico.

**legali:** la struttura, accogliendo anche persone con misure restrittive e alternative al carcere o con pendenze legali, si occupa di accompagnare l'ospite nel mantenimento del contatto con i Servizi e le professionalità pertinenti.

**educativi:** ciascun ospite viene affiancato da un educatore di riferimento che si impegna ad instaurare una relazione di sostegno e accompagnamento finalizzata alla gestione della quotidianità e del sistema relazionale dell'ospite e in particolare alla continua progettazione e verifica del suo percorso. All'ospite viene chiesto di condividere con l'educatore di riferimento aspetti importanti della sua quotidianità e dei suoi obiettivi e aspettative rispetto al futuro.

Viene considerata parte integrata del programma il rispetto di se stesso, delle altre persone presenti in struttura e degli ambienti messi a disposizione. Anche a tal fine, al momento dell'ingresso, viene chiesta la sottoscrizione di un regolamento che definisce le regole di convivenza e di comportamento e che in particolare vieta, per tutto il periodo di permanenza, l'uso di ogni sostanza psicoattiva (eccetto la nicotina) che sia o meno oggetto di dipendenza.

Il rispetto della prescrizione farmacologica costituisce parte integrante del programma educativo. Gli ospiti sono tenuti a partecipare alle attività comuni (vedi schema in appendice) e ad impegnarsi nelle attività domestiche quotidiane.

Le spese personali sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari e il denaro viene gestito insieme agli operatori. Gli operatori valutano le richieste su come l'ospite intende impiegarlo e verificano le spese sostenute.

## **METODOLOGIA UTILIZZATA**

L'accoglienza prevede dei colloqui preliminari di valutazione con il responsabile del servizio o suo delegato che valuta l'eventuale necessità di un periodo di inserimento in una Pronta Accoglienza.

Nei momenti di ingresso, interruzione temporanea e chiusura del programma viene inviata comunicazione tramite fax al Servizio Inviante.

La durata del programma è stabilito con il servizio inviante. Si considera il primo mese di permanenza in comunità necessario ai fini dell'osservazione e della conoscenza dell'ospite, delle sue motivazioni e aspettative; in questo periodo viene compilato il PEI che chiarisce tempi e modalità del programma, che verranno periodicamente rivalutati.

Al momento dell'ingresso viene firmato dall'ospite un "contratto terapeutico" in cui si impegna a svolgere il percorso concordato rispettando il "Regolamento del programma". Viene quindi aperta una "Cartella Personale" che conterrà il Progetto Educativo Individuale (PEI), ogni altra informazione relativa alla presa in carico e i documenti personali. Un Diario clinico viene creato all'interno del sistema informatizzato ed è previsto un aggiornamento costante in base al programma personale di ogni utente. Gli strumenti offerti dall'equipe, oltre alla cura delle relazioni instaurate con gli utenti e dei tempi e spazi della quotidianità sono:

- i colloqui educativi ( in particolare con l'educatore referente)
- i colloqui psicologici e di sostegno
- il gruppo educativo condotto dalla psicoterapeuta
- la gestione dell'autonomia secondo diversi gradi

L'attività educativa e di accompagnamento, fermo restando la sorveglianza nelle 24 ore, viene svolta dalle 7.00 alle 23.00.

Lo staff degli educatori, guidato dal responsabile del servizio, si riunisce settimanalmente e beneficia di una supervisione mensile.

Vengono eseguiti periodicamente e con continuità controlli sull'uso di sostanze (alcol compreso).

Il Regolamento del programma stabilisce innanzitutto il divieto di avere atteggiamenti violenti, assumere sostanze e avere rapporti sessuali; definisce inoltre i vincoli per garantire una convivenza e una gestione della casa (orari di rientro, pulizie domestiche, uso degli spazi ecc.) rispettosa di tutti.

## **TIPOLOGIA DI UTENZA**

Personale tossicodipendenti e alcolodipendenti, anche in presenza di problematiche psichiche, che non richiedano una gestione di tipo intensivo e specialistico.

Il servizio che intende dedicare particolare attenzione all'accoglienza di pazienti con patologie alcolcorrelate, non accoglie persone con disagio psichico tale da richiedere un'assistenza continua e specialistica.

## **REQUISITO PER AVERE DIRITTO**

Essere residenti in Italia o comunque in carico al Servizio Sanitario Nazionale con dichiarazione di tossicodipendenza rilasciata dal Servizio delle Dipendenze (Ser.T.) della propria azienda sanitaria, oppure essere residente in un Comune Italiano e in carico al Servizio Sociale per invii di tipo socio-assistenziale. Sono consentiti anche accessi privati con rapporto diretto.

### **DURATA**

La durata è personalizzata e stabilita con il servizio d'invio, può essere rivista nel corso del percorso nel rispetto delle normative vigenti (massimo 6 mesi per gli alcolisti e 24 per i tossicodipendenti).

Il programma ha avvio dalla comunicazione formale d'ingresso sulla base dell'attivazione della convenzione tra il Servizio Residenziale Villa Silenzi e l'azienda sanitaria dell'Ulss 3 Bassano valida per il Sistema Sanitario Nazionale, altra specificatamente adottata in casi particolari.

### **ESCLUSIONE**

La presenza di patologie di disagio psichico che richiedano un'assistenza specialistica continuativa e/o la necessità di assistenza infermieristica continuativa è motivo di esclusione. Inoltre ci si riserva di accogliere persone che in precedenti periodi di accoglienza abbiano creato serie difficoltà e/o recato danni a persone o cose.

### **COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE**

Le prestazioni sono calcolate economicamente in giorni di residenzialità per i quali l'Ente inviante corrisponde una retta alla comunità.

Sono a carico dell'ospite e/o della sua famiglia le spese personali: prodotti per l'igiene personale, farmaci, sigarette, vestiario e spese ricreative.

### **MODALITA' DI VALUTAZIONE E VERIFICA INTERVENTI**

Il programma si svolge sulla base di Progetti Educativi Individuali che definiscono obiettivi specifici e tempi di verifica degli stessi. Con verifiche periodiche si monitorano i risultati raggiunti e di ridefiniscono gli obiettivi. Il monitoraggio è costante: settimanalmente si discutono, nell'incontro di staff, gli andamenti dei singoli percorsi. Gli educatori referenti dei casi aggiornano periodicamente, sul gestionale Geko, i Diari Clinici di ciascun ospite. I risultati delle verifiche sono registrati in specifiche schede e raccolti in un database per la valutazione annuale del servizio. Su richiesta degli enti inviati vengono prodotte relazioni scritte sui percorsi realizzati.

### **REGISTRAZIONE FORMALE DIMISSIONI E COMUNICAZIONI AL SER.T**

Al momento della conclusione del programma viene sottoscritto dall'ospite e dall'operatore presente in struttura, un modulo in cui si esplicita la causa dell'uscita. Tale modulo viene immediatamente trasmesso, via fax, al Ser.T (o altro servizio) d'invio. L'avvenuta conclusione del programma viene poi registrata nel gestionale informatico denominato GEKO per assolvere ai debiti informativi regionali.

## 5. FATTORI DI QUALITÀ

L'informazione, la tempestività degli interventi, ma soprattutto i rapporti umani si realizzano attraverso la dedizione e la professionalità degli operatori, la congruità del modello organizzativo e gestionale, l'utilizzo di procedure documentate e la completezza e chiarezza delle comunicazioni.

### Comunicazione

La Comunicazione esterna definisce la qualità formale del servizio, in termini di trasparenza del rapporto con il Cliente-Utente e la sua famiglia.

La Comunicazione interna e cioè la trasmissione delle informazioni, delle Procedure e delle Prescrizioni viene gestita dal Responsabile del servizio, secondo le procedure di riferimento.

### Accesso e Diritto all'Informazione

Nova per assicurare l'informazione ai propri destinatari garantisce:

- l'esplicitazione delle modalità relative all'accesso al servizio e dei tempi di attesa
- un'accoglienza personalizzata attraverso un colloquio iniziale e la consegna di materiale informativo.
- L'individuazione di un **operatore di riferimento per ciascun caso**
- l'apertura giornaliera dell'ufficio amministrativo con funzione di prima risposta e informazione al cittadino.

### Affidabilità e Tempestività

Nova è costantemente impegnata a razionalizzare i Processi operativi e ad introdurre efficaci Modelli di Gestione per consentire la massima affidabilità e tempestività dei Servizi erogati. A tale fine:

- Garantisce il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi.
- Garantisce il sistema di sicurezza e tutela dei dati.
- Pianifica interventi formativi finalizzati ad accrescere la professionalità del personale operante nei diversi servizi.
- Acquisisce la documentazione necessaria alla presa in carico dell'ospite.
- Adotta per ciascun Cliente-Utente una **Cartella Personale clinico educativa** che seguirà la persona durante tutto il percorso riabilitativo documentandone gli interventi e i progressi ottenuti.

### Trasparenza

La cooperativa si impegna a dare tutte le informazioni al Cliente-Utente, alla famiglia ed ai Clienti-Committenti sui programmi di cura e riabilitazione, nonché sui tempi, sulle fasi e sui costi delle prestazioni (nel caso di inserimenti a retta privata)

### Continuità Assistenziale

Nova garantisce la continuità assistenziale del servizio 365 giorni l'anno senza interruzioni. Nel caso per grave o urgente necessità la sede si rendesse indisponibile provvederà alla sistemazione degli ospiti in altre strutture all'uopo identificate al fine di garantire la continuità terapeutica e di trattamento.

Il servizio prevede inoltre la reperibilità degli Operatori della sede in occasione di verifica in famiglia degli utenti.

### Personalizzazione ed Umanizzazione dei Servizi

La cooperativa per rispettare la soggettività delle persone accolte, garantisce:

- la riservatezza delle informazioni nel rispetto della normativa sulla privacy.
- la disponibilità a visionare del Regolamento applicato nella Sede.
- L'impiego di una modulistica completa, chiara e aggiornata (contratti di accoglienza, cartella personale, lettera di dimissione...).
- L'impegno di favorire momenti periodici di visita dei familiari, nei modi e tempi stabiliti dagli operatori.
- La gestione condivisa fra gli ospiti degli spazi comuni con la mediazione degli operatori per valorizzare le esigenze di ciascuno.

### Sicurezza ed Igiene

Nel rispetto delle normative e al fine di promuovere e rispettare la tutela della Salute e della Sicurezza di Operatori e Utenti, Nova garantisce:

- Il rispetto degli standard strutturali prescritti dalle autorità territoriali competenti nel rispetto della normativa vigente.
- Una sistemazione notturna confortevole (letto e spazio armadio), favorendo la personalizzazione degli spazi nel rispetto dei principi di convivenza.
- L'adeguatezza degli spazi per il regolare svolgimento delle attività quotidiane (attività occupazionali, attività terapeutiche, attività ricreative e formative...) con arredamenti periodicamente controllati e visionati.
- L'utilizzo di strumenti e attrezzature regolamentari a norma di legge.
- La nomina il responsabile della Sicurezza aziendale e del rappresentante dei Lavoratori
- La nomina del medico del lavoro
- L'adozione e l'aggiornamento continuo del Documento di Valutazione dei Rischi ai sensi della L, con esplicitazione di strumenti, metodi e criteri utilizzati per tutti i rischi presenti.
- L'adozione di ogni altro documenti relativo a valutazioni e pareri previsti dalla L 81/08 se applicabili

- L'organizzazione di corsi di aggiornamento per il Primo Soccorso e Antincendio e di riunioni, anche con gli ospiti, per le prove di evacuazione
- L'igiene e l'integrità relativa del cibo con attenzione al rispetto di una dieta equilibrata, con riferimento alle indicazioni dell'azienda Ulss del territorio. L'adozione se obbligatorio del manuale HACCCP
- L'igiene e la pulizia degli ambienti, con il concorso, degli ospiti.

## 6. MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA

La cooperativa individua gli strumenti per rendere effettiva la tutela dell'utente. In particolare è attenta alla gestione dei reclami, scritti o verbali che possono pervenire da qualunque tipo di cliente.

Tutti i reclami vanno fatti pervenire per all'Ufficio Amministrativo dell'associazione che provvede alla risposta formale il responsabile del Servizio.

### Orario di ricevimento

Il Responsabile del Servizio è a disposizione dei clienti in orario fisso settimanale che viene comunicato e pubblicizzato.

### Reclamo

L'operatore che riceve il reclamo verbale lo mette per iscritto in apposita scheda, che consegna al proprio Responsabile del Servizio che provvederà a dare una risposta al cliente secondo le procedure predisposte.

Dei reclami pervenuti in forma scritta verrà informato il CdA dell'Ente che valutata la situazione procederà provvedendo comunque a fornire una risposta scritta.

Eventuali eccezioni per la complessità del caso devono prevedere nota informativa intermedia al Cliente. La risposta al Cliente va comunicata all'ufficio amministrativo.

## 7. RIFERIMENTI ISTITUZIONALI

Nova si riferisce istituzionalmente alle Aziende Sanitarie sul cui territorio ha ubicato le strutture operative. Attiva convenzioni con l'Azienda Sanitaria competente valida per tutto il Territorio Nazionale per l'accoglienza di soggetti in cura e riabilitazione per patologie correlate a dipendenza. Può attivare convenzioni con gli Enti Locali in caso di collaborazioni specifiche.

## 8. SEDI E RIFERIMENTI UFFICI

<p><b>SEDE LEGALE</b> Via Vecchia Ferriera, 22 – 36100 Vicenza <a href="http://www.coopnova.org">www.coopnova.org</a> – PEC <a href="mailto:novacoopsociale@legalmail.it">novacoopsociale@legalmail.it</a></p>
<p><b>UFFICIO AMMINISTRATIVO</b> Via Manin 1 - 36015 Schio (VI) orario da Lun a Ven 8.30-12.30 e Mar e Gio 14.30-17.00 Tel 0445-511596 / Fax 0445-518174 E-Mail: <a href="mailto:presidenza@coopnova.org">presidenza@coopnova.org</a>, <a href="mailto:amministrazione@coopnova.org">amministrazione@coopnova.org</a></p>
<p><b>SERVIZIO RESIDENZIALE VILLA SILENZI</b> Via Trieste, 10 - 36060 Romano d'Ezzelino (VI) orario: sempre operativo Tel/Fax 0424-382619 Cel. 328-4917076 E-Mail: <a href="mailto:villasilenzi@coopnova.org">villasilenzi@coopnova.org</a></p>
<p><b>LABORATORIO OCCUPAZIONALE E PRODUTTIVO</b> Via Cementi, 21 - 36015 Schio (VI) orario da Lun a Ven 8.30-12.00 Tel/Fax 0445-517767 E-Mail <a href="mailto:laboratorionatura@coopnova.org">laboratorionatura@coopnova.org</a></p>