

**CARTA DEI SERVIZI**  
**IL GERMOGLIO**  
CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO DIURNO  
REVISIONE DOCUMENTO 10 DEL 14/03/2017



Sede operativa certificata UNI EN ISO 9001:2008

## Sommario

Cap. 1 INTRODUZIONE .....	3
Cap. 2 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	3
Cap. 3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI.....	4
Cap. 4 PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO.....	4
Cap. 5 AMBIENTAZIONE DEL SERVIZIO .....	5
Cap. 6 ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO .....	6
Cap. 7 ACCOGLIENZA, AMMISSIONE/DIMISSIONE UTENTI .....	7
Cap. 8 DIRITTI DEGLI UTENTI,DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA.....	10
Cap. 9 PERSONALE .....	10
Cap. 10 ATTIVITA' SOCIO -RIABILITATIVE .....	11
Cap. 11 METODOLOGIA ADOTTATA .....	17
Cap. 12 TIPOLOGIA DELLA CARTELLA PERSONALE UTENTI .....	18
Cap. 13 ASPETTI ECONOMICI FINANZIARI.....	19
Cap. 14 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	19

## Cap. 1 INTRODUZIONE

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno IL GERMOGLIO è gestito dalla Società Cooperativa Sociale “ la Fraternità” A R. L. ONLUS Via Valverde N. 10/B – 47900 RIMINI (RN)

La Società Cooperativa “LA FRATERNITÀ” A R.L. nasce e si sviluppa all’interno dell’esperienza dell’Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII, i cui membri, per vocazione specifica, si impegnano a condividere direttamente la vita degli ultimi, scegliendo di seguire Cristo povero, servo e sofferente, di rispondere alla realizzazione del Regno di Dio, di partecipare alla missione di salvezza della Chiesa.

I membri della Comunità si impegnano nel sociale a rimuovere le cause che provocano il bisogno, con un’azione non violenta, per un mondo più giusto, divenendo voce di chi non ha voce.

***“Non si accolgono i fratelli per istruirli, guarirli, toglierli dall’abbandono, ma perché il Signore li ama, ce li manda, e con essi ci si appartiene nel Signore e, perché si amano, si cerca di guarirli, istruirli...ma si rimane con loro anche se sono irrecuperabili” (la vocazione nei diversi stati e ambiti di vita)***

La Cooperativa aderisce al Consorzio “Condividere Papa Giovanni XXIII” che si configura come l’ambito di collegamento e di coordinamento delle attività di tutte le cooperative promosse dall’Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII° garantendo le molteplici forme in cui si manifesta la dimensione comunitaria di accoglienza e condivisione con gli ultimi.

## Cap. 2 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

**La Carta dei Servizi del Centro Socio – Riabilitativo Diurno IL GERMOGLIO** è uno strumento importante a tutela della persona disabile, che permette di conoscere l’organizzazione ed il funzionamento del Centro Diurno.

**Prevista dalla normativa vigente**, la Carta dei Servizi è destinata ai cittadini, agli utenti, alle famiglie, alle istituzioni del territorio (comuni, ASL, scuole), alle associazioni di volontariato.

**La carta dei servizi intende assicurare trasparenza ed accessibilità al Centro Socio – Riabilitativo Diurno** fornendo all’utenza ed al territorio piena informazione sulle possibilità ad essi offerte ritenendo che ciò rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

**La carta dei servizi** è disponibile presso la sede della Cooperativa “La Fraternità”, in via Valverde 10/B - Rimini e presso la sede del Centro Diurno IL GERMOGLIO all’interno della mappa del sito La Fraternità.com.

**La carta dei servizi** è presentata con l’impegno di aggiornamento periodico dei suoi contenuti in relazione a possibili modifiche dell’organizzazione o ad eventuali indicazioni fornite dalle normative regionali e nazionali.

## **Cap. 3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI**

**D. Lgs. n. 196/03**

Inerente alla tutela della privacy.

**Dgr Emilia Romagna 564/00**

Inerente all'autorizzazione al funzionamento.

**D.lgs T.U. 81/08**

Inerente la sicurezza sul lavoro.

**REG. Ce 852/04 - 853/04 REG. Ce 178/2002**

Inerenti l'igiene e la sicurezza alimentare.

**Dgr Emilia Romagna 514/09**

Inerente all'accreditamento di servizi socio riabilitativi.

**Contratto di Servizio Azienda Sanitaria Locale distretto di Rimini**

Contratto di servizio della struttura medesima.

## **Cap. 4 PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO**

### **4.1 TIPOLOGIA DI SERVIZIO**

Il Centro Socio riabilitativo IL GERMOGLIO è un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a soggetti disabili adulti, dopo il compimento del 18° anno di età, non autosufficienti e/o autonomi, per minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, per i quali non è stato possibile, al momento e in alcun modo, prevedere forma di inserimento al lavoro, né normale, né protetto.

Il Centro collabora con il Servizio di Neuropsichiatria Infantile e può accogliere anche utenti dai 14 ai 18 anni di età per attività specifiche di Palestra e di Laboratorio o per Progetti individualizzati finalizzati a minori, disabili, in età scolastica.

### **4.2 FINALITÀ DEL CENTRO DIURNO**

In relazione alle finalità proprie della struttura, il Centro Socio-Riabilitativo Diurno, persegue i seguenti obiettivi:

- Offrire ospitalità diurna e assistenza qualificata ad ogni singolo utente, attraverso interventi mirati e personalizzati atti all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, cognitive e affettivo - relazionali.
- Promuovere uno sviluppo globale del soggetto, pur mirando a rilevarne le potenzialità

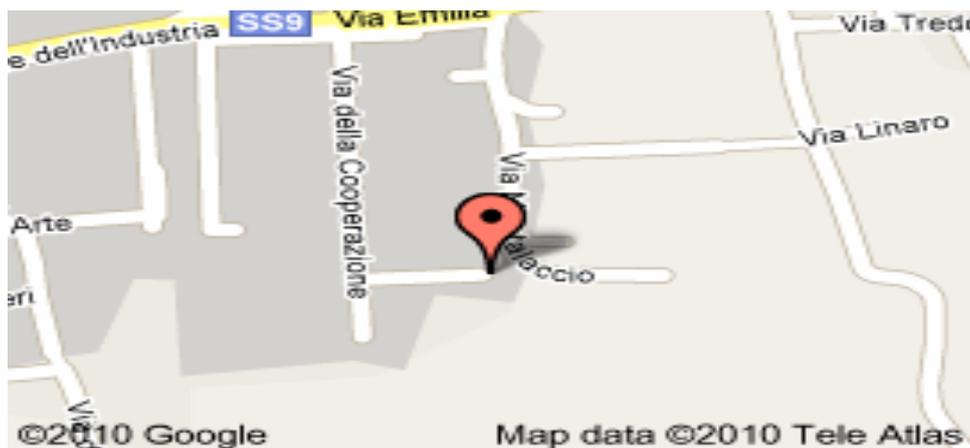
comunicazione, a mantenere i livelli di autonomia acquisiti, ad operare una costante socializzazione

- Sostenere e supportare le famiglie, favorendo la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo familiare.
- promuovere la qualità di vita dell'Utente rendendo effettivo il diritto al pieno sviluppo della personalità nell'ambito dei rapporti sociali, al soddisfacimento delle esigenze essenziali di vita, al recupero e mantenimento del benessere fisico e psichico.

## Cap. 5 AMBIENTAZIONE DEL SERVIZIO

### 5.1 UBICAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Socio-Riabilitativo Diurno "Il Germoglio", ubicato in Santarcangelo Via del lavoro, 5, è gestito dalla Soc. Cooperativa Sociale "La Fraternità" con sede legale in Rimini, Via Valverde N°10/B.



### 5.2 ARTICOLAZIONE DEGLI AMBIENTI E DEGLI SPAZI

La struttura risponde alle disposizioni specifiche riguardanti i Centri socio-riabilitativi diurni. E' ubicata in luogo abitato e servito dai mezzi pubblici.

Gli spazi interni sono così suddivisi:

zona pranzo :

- a) aula per il consumo dei pasti
- b) stanza attrezzata per lo sporzionamento e il lavaggio stoviglie

zona ad uso collettivo composta da tre aule:

- a) aula per laboratorio e attività ricreative e ludiche
- b) aula per laboratorio e riunione educatori
- c) aula di falegnameria

- 1 bagno attrezzato per disabili fisici
- 2 servizi igienici per gli utenti
- 1 servizio igienico per gli operatori
- Cappellina

La qualità degli arredi è conforme a quanto in uso nelle civili abitazioni; le attrezzature e gli utensili sono esteticamente gradevoli, adeguati, funzionali, e fruibili dagli utenti che frequentano il Centro.

## Cap. 6 ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

### 6.1 STRUTTURA DEL CENTRO

Il centro è aperto tutti i giorni feriali, escluso il sabato, dalle ore 8,30 alle ore 16,30  
L'organizzazione della giornata è articolata nel modo seguente:

ORARIO	ATTIVITÀ
08,30 - 09,30	Arrivo e accoglienza degli utenti
09.45 – 10.00	Assemblea e preghiera
10.15 – 11.45	Attività di gruppo interne o esterne al Centro
11.45 – 12.00	Preparazione al pranzo
12.30 – 13.30	Pranzo
13.30 – 14.30	Igiene personale, riordino, relax
14.30 – 15.45	Attività individualizzata o di gruppo
15.45 – 16.00	Riordino
16.00 - 16.30	Uscita e rientro in famiglia

Durante l'arco dell'anno sono previsti tre periodi di chiusura del Centro diurno: ad Agosto, a Natale e a Pasqua. Sarà cura del Coordinatore del Centro Diurno provvedere, per i periodi di chiusura, ad avvertire in anticipo i familiari o i responsabili di altre strutture.

### 6.2 MENSA

Il Centro offre ospitalità comprensiva di vitto. La preparazione dei pasti è affidata ad una ditta esterna, attentamente vagliata e garantita.

Il trattamento alimentare garantisce un'alimentazione variata, risponde alle tabelle dietetiche adeguate all'età e alle esigenze particolari degli utenti accolti, seguendo un menù settimanale vario e completo. L'erogazione dei pasti avviene all'interno del Centro applicando il piano di autocontrollo alimentare HACCP. La sua attenta applicazione consente di controllare ogni fase di somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di sporzionamento dei pasti.

In caso di sciopero o emergenza, il Centro garantisce la somministrazione di pasti, utilizzando alimenti in scatola a lunga conservazione.

Il Centro garantisce una dieta speciale personalizzata in caso di patologie. Le diete legate a particolari esigenze patologiche vengono erogate a seguito della presentazione al Centro da parte del genitore/tutore di idonea certificazione medica. Ogni successiva variazione, deve essere prescritta dal medico curante.

In estate viene garantita la distribuzione di acqua fresca almeno tre volte al giorno oltre l'orario del pranzo.

### **6.3 TRASPORTO**

Attualmente il servizio di trasporto degli utenti, da casa al Centro e il rientro alle proprie abitazioni è gestito dall'Azienda USL di Rimini e dai Comuni di appartenenza degli utenti (es. Santarcangelo, S. Mauro) a seguito di accordi presi da questi enti direttamente con le famiglie.

Il Responsabile dei mezzi del Centro ha pertanto il dovere di comunicare ai referenti di questi enti eventuali informazioni di interesse (es. giorni di chiusura del Centro, ritardi ecc.).

Nel caso in cui non siano disponibili servizi per il trasferimento dell'utente, su richiesta della famiglia, il Coordinatore del Centro valuta, con l'approvazione della cooperativa, la possibilità di gestire il trasferimento dell'utente con propri mezzi / operatori. In caso positivo definisce le modalità, le responsabilità e gli eventuali costi con le famiglie, l'AUSL o l'Associazione.

Il trasferimento degli utenti alle attività esterne, durante l'orario di apertura del Centro, è gestito dal Centro stesso.

Il Centro è dotato di 2 mezzi (di cui 1 attrezzato per l'handicap). Durante i trasferimenti è sempre presente un numero di operatori proporzionato al numero di utenti da accompagnare.

Gli operatori sono distribuiti in modo che gli utenti coinvolti nelle attività esterne siano accompagnati prevalentemente dagli operatori referenti.

## **Cap. 7 ACCOGLIENZA, AMMISSIONE/DIMISSIONE UTENTI**

### **7.1 CAPACITÀ DI ACCOGLIENZA**

Il Centro Socio – riabilitativo Diurno Il Germoglio, in possesso dell'autorizzazione al funzionamento di cui alla D.G.R. 564/2000, è misto e può accogliere un numero complessivo di 25 posti, senza una rigida e predeterminata suddivisione dei posti per soggetti femminili e maschili, per gravità o patologia.

Attualmente, in accreditamento transitorio, gli utenti fruitori del servizio, provengono dalla AUSL di Rimini e da varie AUSL del territorio nazionale.

L'A.U.S.L. di Rimini ha diritto di prelazione su ogni posto che si rendesse disponibile. Qualora all'interno dei posti accreditati alcuni di essi siano temporaneamente disponibili, va data comunicazione all'A.U.S.L. di Rimini per l'esercizio della prelazione.

Entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. di disponibilità, l'A.U.S.L. di Rimini deve dare risposta di autorizzazione alla Cooperativa. L'eventuale posto non utilizzato dall'A.U.S.L. di Rimini può essere utilizzato da altro ente o servizio inviante soggetti portatori di handicap.

## **7.2 MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI UTENTI**

L'ammissione degli ospiti verrà effettuata dai competenti servizi sociali e sanitari che provvederanno alla formulazione del progetto individualizzato di vita e di cura, previa valutazione UVM, istituita ai sensi della D.G.R. 1230/2008. Se, per motivi di urgenza non fosse possibile effettuare le valutazioni prima dell'ingresso, si dovrà provvedere entro 10 giorni dall'ammissione.

Il Centro si impegna a fornire risposta entro 15 gg. con motivazione scritta.

Una volta decisa l'accoglienza, il Centro concorderà con il Servizio dell'Azienda inviante la data e le modalità tecniche di inserimento.

### **Procedura di ammissione**

Durante la fase di richiesta di ammissione, previo accordo con il Coordinatore del Centro, viene riconosciuta alla famiglia la possibilità di visitare il Centro e conoscere le norme che ne regolano il funzionamento e le attività specifiche che vi si svolgono.

Nel caso in cui la famiglia del soggetto si rivolga direttamente alla sede operativa, il Coordinatore del Centro si farà carico di rimandare l'intero procedimento di ammissione al competente Servizio dell'A.U.S.L.

### **Modalità di presenza**

La presenza degli utenti in struttura può essere prevista con varie modalità, secondo il progetto individualizzato concordato: a tempo pieno, tempo pieno a giorni alterni, a tempo parziale, frequenza di laboratori specifici.

La presenza a tempo parziale di utenti che presentino particolari problemi di tipo fisico o psichico, deve essere concordata con il Servizio dell'A.U.S.L. inviante, sulla base di adeguate motivazioni e programmata sia in vista di un inserimento a tempo pieno, sia in vista di una partecipazione a specifiche attività di Palestra o Laboratorio.

### **Modalità di assenza**

In caso di assenza settimanale, per motivi legati alla salute, l'utente si impegna a presentare regolare certificato medico. Rispetto ad assenza prolungata per malattie a lungo decorso, ricovero ospedaliero, uscite con la famiglia, deve essere concordato il mantenimento del posto con il Coordinatore del Centro e con il Servizio di riferimento inviante.

- Da 1 a 15 giorni consecutivi 80% del costo complessivo giornaliero di riferimento;
- Da 16° giorno e oltre consecutivi perde la garanzia al mantenimento del posto;
- Da 1 a 15 giorni non consecutivi 80% del costo complessivo giornaliero di riferimento;
- Da 16 a 45 giorni non consecutivi 40% del costo complessivo giornaliero di riferimento;
- Dal 46° giorno e oltre non consecutivi perde la garanzia al mantenimento del posto.

## **Dimissioni**

La persona disabile viene dimessa dal Centro:

- In seguito alla verifica, condotta dagli operatori e dal Coordinatore del Centro con la famiglia e con gli Operatori del Servizio dell' A.U.S.L. inviante, del raggiungimento degli obiettivi previsti o della necessità di trasferimento ad altra struttura o realtà sociale più idonea.
- Qualora la famiglia manifesti la decisione di dimettere il familiare per motivazioni strettamente personali; in tal caso la famiglia stessa provvederà a darne comunicazione al Servizio dell'A.U.S.L. che effettuerà le valutazioni del caso in accordo con il Coordinatore del Centro.

## **Cap. 8 DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA**

### **8.1 DIRITTI**

Diritto alla privacy (legge n.196/03). Fin dal primo contatto l'utente e la famiglia hanno diritto di ottenere che solo gli operatori direttamente coinvolti nell'erogazione dei Servizi siano a conoscenza dei dati personali

Diritto dell'utente ad essere accolto e rispettato con attenzione e premura, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etico-religiose;

Diritto dell'utente e della famiglia di conoscere il progetto personale e di ricevere informazioni riguardo alle attività che vengono svolte.

### **8.2 DOVERI**

Dovere di rispettare il personale operante favorendone al massimo il lavoro allo scopo di raggiungere un servizio sempre migliore;

Dovere di tenere un comportamento civile, corretto e disponibile a collaborare con gli operatori e non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità del Centro.

### **8.3 REQUISITI ORGANIZZATIVO – FUNZIONALI**

Su richiesta dei genitori o da chi ne ha la tutela, l'utente può, essere accompagnato da un operatore a visita specialistica e/o di controllo presso i servizi sanitari pubblici o privati, anche con la presenza di un familiare, durante l'orario del Centro.

Il Centro ha un proprio medico di riferimento che viene interpellato ogni qual volta vi sia un problema di carattere sanitario all'interno dell'orario del Centro. La pronta reperibilità sanitaria in caso d'emergenza è attuata attraverso il ricorso alle strutture del S.S.N. ubicate nello stesso territorio del Centro.

L'utilizzo di arredi e oggetti personali sarà consentito solo laddove ciò abbia una valenza riabilitativa evidenziata e concordata tra gli operatori del Centro e la famiglia/tutore dell'utente, in ogni caso sarà consentito solo nei momenti stabiliti dagli operatori.

Gli operatori concordano con l'utente e con i familiari/tutori, in caso di incapacità dell'utente, le modalità di gestione degli oggetti personali e delle eventuali somme di denaro a disposizione dell'utente per le piccole necessità personali; definiscono l'entità dell'eventuale deposito cauzionale e la relativa gestione finanziaria, che, comunque, deve essere di entità esigua.(da concordare con il coordinatore della struttura).

## **Cap. 9 PERSONALE**

Attualmente il personale impegnato nella realizzazione degli interventi e servizi nel Centro Il Germoglio è composto da 1 Coordinatore, n°3 Educatori, n° 1 Operatore Socio Sanitario, correlato alla intensità assistenziale degli utenti in misura capace di assicurare idonee risposte educative e assistenziali, Il personale è fornito delle qualifiche professionali prescritte dalle normative nazionali e regionali ed è, ai sensi della D.G.R. 219/2010, costantemente aggiornato e professionalmente adeguato alle caratteristiche dei servizi, per potere efficacemente gestire le evoluzioni professionali, organizzative ed operative del Centro. Inoltre vi sono n°2 ausiliari, addetti alle pulizie.

Il Coordinatore rappresenta il punto di riferimento per tutto il personale del Centro, per la programmazione delle Attività riabilitative annuali, per il Progetto Educativo Individualizzato, per la verifica del Progetto, sia per il gruppo degli operatori sia con il servizio dell'AUSL, sia per le famiglie. La presenza in struttura del Coordinatore è garantita per almeno 18 ore la settimana.

Ogni utente ha un Educatore/Operatore Socio-sanitario come punto di riferimento a sostegno delle proprie autonomie personali, sociali e familiari, che si integrano nel lavoro di equipe.

Ogni sei mesi si comunica l'elenco del personale e ogni successiva variazione al servizio dell'AUSL. Il Coordinatore ed il personale del centro ricevono un'attività di supervisione tecnica da parte di personale qualificato in ambito socio-psico-pedagogico.

Inoltre è documentata la consulenza dello psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari, nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori.

In caso di assenza protratta del personale a causa di malattia, maternità, infortunio o altro, il Coordinatore ne programma la sostituzione, rivolgendosi al Cda della Cooperativa, in particolare al Gruppo di selezione del personale.

### **9.1 COLLABORAZIONI ESTERNE**

È prevista la presenza di studenti tirocinanti provenienti da Università e Scuole di Formazione attraverso la stipula di una convenzione. Il tirocinio è programmato e concordato con la sede universitaria

Il Centro ha avviato già da alcuni anni, diverse forme di collaborazioni esterne per migliorare il benessere fisico e psichico degli utenti, verificando il lavoro svolto dagli operatori:

- centro Autismo e Disturbi dello Sviluppo, specificatamente dedicato a bambini e adulti con Disturbo Pervasivo dello Sviluppo.
- Cooperativa Arcade promuove e organizza servizi di riabilitazione, socio assistenziali ed educativi per seguire gli utenti dal punto di vista fisioterapico e della movimentazione

## **9.2 COLLEGAMENTO CON LE FAMIGLIE**

Il Centro sostiene la famiglia rispettandone e stimolandone l'autonomia sia educativa che sociale. Il Coordinatore, in collaborazione con l'équipe, cura il rapporto con i familiari.

I rapporti con la famiglia del soggetto possono essere tenuti mediante comunicazione scritta, comunicazione telefonica, attraverso incontri organizzati presso il Centro, incontri domiciliari, incontri di gruppo, feste organizzate, gite o vacanze organizzate.

Una volta l'anno, il Coordinatore, in collaborazione con l' Operatore di riferimento e l'Assistente Sociale presenta alla famiglia il PEI del proprio familiare.

In questa circostanza la famiglia può chiedere delucidazioni sul suo contenuto, dare suggerimenti e concordare con gli operatori le linee cardine da adottare nei confronti dell'utente valutando i risultati ottenuti e predisponendo la nuova programmazione annuale.

Nell'ambito della frequenza, è riconosciuta ai genitori/tutori, la possibilità di osservare il figlio/a durante lo svolgimento delle attività educative, previo accordo con il Coordinatore del Centro, tenuto conto del diritto alla privacy dei soggetti e del rispetto delle attività programmate.

Periodicamente viene richiesta alle famiglie la compilazione del questionario di soddisfazione, attraverso il quale è possibile esprimere il proprio livello di gradimento relativo ai diversi servizi erogati dalla struttura: la compilazione del questionario consente anche di esprimere liberamente suggerimenti e/o consigli in merito ai servizi.

La struttura si impegna inoltre a recepire gli eventuali reclami provenienti dalle famiglie: in qualsiasi momento è possibile inoltrare un reclamo rivolgendosi al Responsabile della struttura ai seguenti contatti.

Tel. 0541/623192

E-mail. [germoglio@lafraternita.com](mailto:germoglio@lafraternita.com)

## **9.3 COLLEGAMENTO CON I SERVIZI TERRITORIALI**

Sono previsti incontri con gli operatori del servizio pubblico e/o con soggetti privati (associazioni ecc.) per effettuare le verifiche degli interventi, favorire lo scambio culturale, l'impegno formativo permanente e l'integrazione del Centro sul territorio.

## **Cap. 10 ATTIVITA' SOCIO -RIABILITATIVE**

La tipologia di intervento, nel solco dell'esperienza dell'Associazione Papa Giovanni XXIII, "considera la persona disabile come risorsa per l'umanità, costruttore di vita, non solo una persona da assistere, ma una persona che, nella logica dello spirito ha un'importanza e una missione unica, cittadino attivo e dunque protagonista della propria vita" scritto di Don Oreste Benzi, fondatore dell'Ass.ne Papa Giovanni XXIII;

Il programma delle attività del Centro, tende a sviluppare "l'essere protagonista attivo" della persona disabile, avendo cura di potenziarne la rete di relazioni attraverso una progettualità che preveda risposte e servizi diversificati ed integrati ai bisogni della persona.

Tali attività, programmate per la tutela e la promozione del benessere psico-fisico e relazionale di ogni utente, vengono realizzate attraverso varie aree di intervento che di seguito vengono descritte.

Queste aree non sono da considerarsi come comparti stagni, ma come tecniche o strumenti interagenti e implicanti un intervento globale nell'organizzazione della comunicazione e delle relazioni dell'utente.

Il programma delle attività del Centro Diurno finalizzate al percorso assistenziale riabilitativo, viene svolto attraverso la seguente articolazione di interventi e proposte:

### **10.1 AREA AUTONOMIE PERSONALI DI BASE**

- **Cura e igiene della persona,**
- **autonomie domestiche,**
- **autonomie sociali di base**

La scoperta del valore positivo della propria persona significa educare gli utenti ad avere un corretto rapporto con il proprio corpo.

L'attività di cura e igiene della persona si attua tutti i giorni e riveste una notevole importanza nell'esperienza quotidiana perché permette a ciascun utente di raggiungere o mantenere una certa autonomia. Consiste nell'igiene personale, igiene dei denti, lavarsi le mani prima dei pasti, doccia, autonomia e sostegno nell'alimentazione e nell'abbigliamento.

Le autonomie domestiche riguardano il coinvolgimento degli utenti nel riordino quotidiano degli spazi propri e comuni del Centro (apparecchiare, sparecchiare, riordino, lavaggio di stoviglie, stendere panni) organizzato secondo un programma stabilito e visualizzato attraverso fotografie e cartelloni affissi nei vari ambienti, nel rispetto delle loro capacità.

Le autonomie sociali riguardano l'ambiente sociale, in particolare l'uso del denaro, la conoscenza del tempo, l'attività di collaborare alla spesa del Centro.

### **10.2 AREA DELLA COMUNICAZIONE, DELL' ESPRESSIONE E DELLO SVILUPPO DI INTERESSI**

Attività volte a migliorare le competenze di tipo relazionale ed interpersonale, con particolare riferimento agli interventi educativi volti alla riduzione della problematicità comportamentale;

- attività cognitive, finalizzate al mantenimento delle strumentalità di base, del patrimonio culturale e della funzionalità cognitiva;
- Laboratorio di artigianato cognitivo, attività manuali pratiche finalizzate ad accrescere ed affinare le proprie capacità gnoso-prassiche e percettive.
- Attività cognitive svolte con la tecnologia informatica

### **10.3 AREA DELLA SOCIALITÀ E DELLA RELAZIONE**

Mira a promuovere momenti di socializzazione non solo all'interno del Centro Diurno, ma anche, e soprattutto, all'esterno, in collaborazione, quando possibile, con altre realtà locali di tipo

al parco, la spesa per il Centro all'interno di supermercati e negozi; partecipazione a feste e a momenti ludici.

## 10.4 AREA DELLO SVILUPPO DI ABILITÀ E COMPETENZE

### AREA MOTORIA E PSICOMOTORIA

- attività motoria: acquaticità e ippoterapia;
- attività di gioco-sport
- Movimentazione: esercizi specifici per migliorare la postura e la deambulazione degli utenti, assistenza alla deambulazione e al movimento, mobilitazione delle persone in carrozzina.

### AREA SUONO/DANZA/MOVIMENTO

- musicoterapia: canto, espressione strumentale, laboratorio dei suoni;
- suonoMovimentostesi: attività di massaggio sensoriale, movimento corporeo e rilassamento con musica dal vivo.

### AREA ESPRESSIVA

- Laboratorio di drammatizzazione ed espressione teatrale
- Laboratorio sensoriale
- Spettacolo teatrale VideoDanzaTeatro : attraverso il processo di costruzione di uno spettacolo teatrale, i partecipanti svolgono attività mirate a potenziare l'attenzione, la memoria, la capacità espressiva ed il controllo, l'integrazione in un gruppo.

### AREA LUDICA

- uscite sul territorio, vacanza in zona climatica, feste, compleanni.
- Partecipazione a manifestazioni sportive e culturali
- Nel periodo estivo sono programmate gite sul territorio.

### AREA OCCUPAZIONALE

- Laboratorio di assemblaggio
- Laboratorio di falegnameria
- Laboratorio "Osteria"

## 10.5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

### AREA MOTORIA

#### Attività motoria di acquaticità

Nello specifico l'attività di **Acquaticità** prevede un approccio con l'acqua con l'obiettivo primario di ambientarsi e muoversi autonomamente all'interno di essa.

La scoperta del galleggiamento è il presupposto per la seconda fase del nuoto in cui l'attenzione è rivolta all'insegnamento degli stili del nuoto.

L'utilizzo di ausili quali salvagente, tubo di galleggiamento, giubbotto di galleggiamento, tavolette e pinne ha lo scopo di raggiungere gli obiettivi con tappe intermedie.

Il rilassamento è un altro aspetto che viene sempre "sfruttato" dagli insegnanti per mettere gli

### Attività motoria di ippoterapia

L'attività di Ippoterapia stimola gli utenti a relazionarsi con un grande animale, a gestirlo superando le paure. I risultati positivi favoriscono una migliore autostima e la possibilità di affrontare nuove proposte con maggiore fiducia. Il ritmo della camminata del cavallo stimola gli utenti ad un continuo lavoro di equilibrio, tonificazione muscolare e rilassamento psico-fisico.

### Attività motorie di socializzazione e ricreative

Le attività motorie svolte presso la palestra AG23 sottoforma di gioco sport hanno i seguenti obiettivi: migliorare e mantenere il benessere fisico, favorire la mobilità articolare, tono muscolare, migliorare le attività cardio-respiratorie, stimolare le capacità coordinative e le capacità motorie di base, rispettare i valori dello sport: rispetto degli altri attraverso il rispetto delle regole, socializzazione, autonomia personale, percezione del gioco, delle squadre e degli avversari, obiettivi dei vari giochi di squadra, rafforzare il carattere attraverso acquisizione di risultati positivi e negativi.

Tali attività inoltre prevedono momenti ricreativo culturali e di socializzazione che comprendono le gare e i tornei organizzati in collaborazione con la Palestra AG23. Ogni manifestazione come le gare di bowling o il torneo di basket è per gli utenti, oltre al valore dello sport, anche momento di socializzazione e festa nonché stimolo per lo sviluppo completo della persona.

### Movimentazione

L'attività di movimentazione è **centrata sulla persona**, in quanto, l'operatore, cerca comunque, nella condivisione, di stimolare l'azione dell'utente disabile considerandolo sensibile ad interventi riabilitativi e in grado di mettere in gioco tutte le proprie energie.

Esercizi specifici per migliorare la postura e la deambulazione degli utenti, assistenza alla deambulazione e al movimento, mobilitazione delle persone in carrozzina.

### **AREA SUONO/DANZA/MOVIMENTO**

#### Progetto danza/suono/movimento.

Il Progetto danza/suono/movimento pone in relazione tra di loro tre tecniche riabilitative particolarmente specifiche della comunicazione non - verbale.

La **danza**, la **Danza Movimento** che rappresenta la perfetta interrelazione tra individuo, spazio, suono e movimento e la perfetta interrelazione tra la scoperta del corpo proprio, individuale, e del corpo espressivo all'interno del gruppo.

Il **suono** che stimola il corpo e offre la possibilità di realizzare un'esperienza totale della sensazione musicale.

Permette al corpo di entrare nel ritmo, che è collegato alla vita fisiologica, alle energie circolanti nel corpo e nella melodia, che influisce sulla vita emotiva, psichica e affettiva.

La musica stimola nel corpo la produzione di immagini che cambiano il modello posturale del corpo espandendolo o contraendolo.

Il **movimento** è il "lavoro" del corpo nello spazio e si collega al senso cinestetico, cioè all'esperienza dell'esistenza di una unità corporea statica e dinamica.

Nella **DanzaMovimento**, che prende come modello l' insegnamento di M. Fux, i soggetti vengono aiutati con immagini e con oggetti concreti non strutturati (teli,sfere,cubi...) ad entrare in relazione attraverso il proprio corpo, con il suono e con il silenzio e a beneficiare delle emozioni e dei sentimenti che si rivelano nel dialogo tonico emotivo.

Il percorso riguarda l' esplorazione dello spazio, l' osservazione e l' incontro con il proprio stile di movimento e con le proprie capacità fisiche, l'incontro con gli oggetti sonori e con lo sviluppo del ritmo e dell' armonia.

### Musicoterapia

**Metodologia seguita:** 'Risonanza Corporea e Dialogo Sonoro'(G. Cremaschi Trovesi- M. Scardovelli)

**Principi teorici:** Risonanza corporea; Dialogo Sonoro; Ascolto empatico; Improvvisazione clinica al pianoforte; Matching-pacing-leading; Utilizzo di strumenti musicali; Presenza dei genitori.

**Gli aspetti del lavoro affrontati durante le sedute:**

- **ASCOLTO (risonanza corporea):** caratteristica del lavoro è l'utilizzo della cassa armonica del pianoforte su cui i bambini sono posti per favorire l'ascolto con il corpo. **ATTENZIONE E DISCRIMINAZIONE:** dalla risonanza corporea si procede alla esplorazione di materiale musicale vario,
- **SUONO - RITMO - MOVIMENTO (attività euritmiche): IMPROVVISAZIONE CON STRUMENTI MUSICALI:** realizzazione di improvvisazioni estemporanee utilizzando vari strumenti e coinvolgendo le persone presenti.
- **CANTO E USO DELLA VOCE (filastrocche, conte, improvvisazioni libere):** Canto di filastrocche accompagnate dal pianoforte.  
Rientra in questo aspetto il lavoro sulla respirazione e sul diaframma per imparare a tenere e a modulare la voce nelle varie posizioni. Giochi musicali sulle vocali.
- **CONOSCENZA E UTILIZZO DELLA SCRITTURA MUSICALE**

## **AREA ESPRESSIVA**

### Laboratorio espressivo sensoriale

Obiettivi: Attraverso l'utilizzo di diversi materiali e la realizzazione di manufatti vari si vuole stimolare la creatività, la sensorialità e la coordinazione oculo-manuale.

### Spettacolo

Attraverso il processo di costruzione di uno spettacolo teatrale, i partecipanti svolgono attività mirate a potenziare l'attenzione, la memoria, la capacità espressiva ed il controllo, l'integrazione in un gruppo.

## **AREA OCCUPAZIONALE**

### Laboratorio di falegnameria e di assemblaggio

- In essi gli utenti rafforzano le loro autonomie personali e professionali e si avvicinano al mondo produttivo e alla realtà esterna

- La strutturazione dei singoli laboratori è flessibile in quanto legata sia alla tipologia dell'utenza che alle richieste che il mercato pone.

Il coinvolgimento nel laboratorio di falegnameria ha lo scopo di sviluppare:

L'area emotivo-relazionale: attraverso la realizzazione di singoli manufatti e il coinvolgimento degli utenti nei momenti di vendita, si intende favorire un rafforzamento dell'immagine di sé (crescita dell'autostima), un miglioramento nelle relazioni tra gli utenti nell'ambito dei gruppi di lavoro, lo sviluppo di relazioni di tutoring tra gli utenti; inoltre l'attività di vendita dei prodotti all'esterno del Centro, in collaborazione con centri di varie cooperative diventa vera e propria integrazione sociale.

L'area cognitiva: attraverso la scomposizione analitica del lavoro in sequenze si intendono favorire capacità quali la strutturazione dello spazio e del tempo, attenzione e memoria.

L'area motoria: attraverso l'utilizzo di vari materiali per la realizzazione del manufatto si intende favorire la manualità fine, la coordinazione visuo-motoria.

Il progetto sotteso a questo laboratorio è di rafforzare le autonomie personali e relazionali del soggetto realizzando semplici prodotti artigianali che abbiano una utilità sociale.

I prodotti vengono realizzati dai soggetti disabili con il supporto degli operatori per mostre - mercato della zona, cerimonie, addobbi, feste o per lo spettacolo di fine anno.

### **Laboratorio Osteria**

Tale laboratorio persegue i seguenti obiettivi:

1. Promuovere la cultura della diversità dove ogni persona vale per ciò che è, in particolare da quanto ci diceva don Oreste: *"le membra che sembrano le più deboli sono le più necessarie, vanno "onorate" cioè riconosciute nel loro valore, nella loro funzione...la persona disabile è risorsa per l'umanità, costruttore di vita, non solo una persona da assistere, nella logica dello spirito ha un'importanza e una missione unica, cittadino attivo e dunque protagonista della propria vita"*;
2. offrire occasioni di incontro e integrazione nei luoghi frequentati dai giovani ;
3. offrire occasioni di "lavoro" in una modalità protetta e in sinergia con altri giovani (scuola alberghiera), in tal modo i ragazzi delle cooperativa vengono inseriti nell'attuale contesto sociale, ed hanno la possibilità di dimostrare il proprio valore e l'essere "soggetti attivi"; mentre i ragazzi della scuola vengono a contatto con il "diverso" che viene costantemente scartato ma mai conosciuto nella sua interezza e bellezza.
4. Promuovere la cultura del biologico e solidale
5. formazione specifica nelle mansioni coinvolte nella realizzazione di aperitivi (se possibile in collaborazione con l'istituto alberghiero)

## **10.6 VACANZA ESTIVA e INVERNALE**

All'interno delle proprie Attività, nel periodo estivo, il Centro organizza una settimana di vacanza in località alpine, in alcune strutture che prevedono attività ed un intervento riabilitativo

un'occasione in cui operatori e utenti possono instaurare relazioni significative in un contesto più ampio e variegato.

Durante il periodo invernale inoltre viene organizzata per la Cooperativa La Fraternità una settimana bianca rivolta sia ad alcuni utenti del centro diurno il Germoglio che ad altri provenienti da altre strutture della Cooperativa stessa o da centri esterni.

Alle famiglie è richiesto di contribuire alla spesa pagando il soggiorno in albergo ed il trasporto.

## **10.7 CATECHESI**

Viene curata e formata la dimensione religiosa cattolica di ogni soggetto, attraverso l'accoglienza reciproca, la preghiera della mattina, la condivisione della catechesi che parte dalla lettura della Parola di Dio e la partecipazione alla liturgia secondo le tappe dell'anno liturgico.

Nella catechesi viene utilizzato un linguaggio semplice fatto di immagini, gesti e canti. Qualora l'utente, per sua volontà o per volere della famiglia/tutore, non intenda partecipare ai momenti di culto proposti si garantiscono altre attività alternative.

## **Cap. 11 METODOLOGIA ADOTTATA**

La metodologia seguita nell'organizzazione del progetto globale della struttura prevede:

Il lavoro di équipe del personale con il Coordinatore per dare un'organica elaborazione e progettualità delle esperienze vissute, attraverso incontri settimanali, che vengono verbalizzati su modulo specifico.

La realizzazione di una serie di attività interne o esterne nelle quali coinvolgere gli utenti. Il centro attiva ogni anno attività "collaudate" nel corso del tempo e attività "nuove" scelte o sostituite al fine di gestire al meglio la soddisfazione delle esigenze degli utenti.

La programmazione delle attività che viene effettuata dall'équipe degli Operatori con il Coordinatore del Centro è semestrale: Ottobre/Maggio, Giugno/ Settembre.

La programmazione delle attività è formalizzata in forma scritta e viene condivisa con gli utenti, i familiari ed i servizi territoriali.

Operativamente sono previsti:

- ✓ Due incontri settimanali: 1) Incontro di Programmazione della settimana in cui organizzare e ordinare le varie attività e i compiti di ogni operatore 2) Incontro di Verifica dell'utente in cui leggere e discutere le osservazioni riguardanti le attività svolte pianificando obiettivi e finalità future.

- ✓ La compilazione semestrale della Scheda di Osservazione e del Progetto Personale con la pianificazione scritta dei macro obiettivi, descritti nelle linee generali del progetto di ogni singola area, in Piani dettagliati sia assistenziali che educativi.
- ✓ Due Incontri periodici di verifica del PEI con il Servizio dell' A.U.S.L. inviante e con la famiglia
- ✓ la partecipazione a giornate di formazione e aggiornamento per gli operatori organizzate sia dal "Consorzio Condividere", sia da altri Enti o Associazioni pubbliche e private che la Cooperativa ritiene idonee.

## **11.2 ORGANIZZAZIONE ADOTTATA**

Gli interventi con gli utenti si articolano in:

Attività di grande gruppo (10/ 12 utenti con 4/5 operatori);

Attività di gruppo base (3/6 utenti con 1/ 2 operatori);

Attività individuale (utente / operatore).

- sono previsti Laboratori di grande gruppo e di gruppo base aperti alla frequenza di soggetti disabili esterni al Centro , inviati dal Servizio dell' A.U.S.L. , che ne possano usufruire in numero limitato e nel tempo inerente allo svolgimento dell' attività.
- Secondo il tipo di programmazione stabilita dagli operatori con il Coordinatore, i Laboratori si possono svolgere all' interno dei locali del Centro o in altri luoghi all' aperto o al chiuso che il Centro riterrà idonei al tipo di attività.

## **Cap. 12 TIPOLOGIA DELLA CARTELLA PERSONALE UTENTI**

La presenza in struttura dell'utente viene certificata sia in un modulo presenze da inviare all'Amministrazione della Cooperativa, sia in un modulo di presenza nell'attività quotidiana. Tutti i documenti, le dichiarazioni, le relazioni riguardanti l'utente vengono conservati e archiviati durante il percorso riabilitativo all'interno del Centro:

La cartella personale dell'utente è così composta:

- Scheda informativa generale
- Modulo di Accoglienza Utente
- Scheda sanitaria generale
- Scheda di osservazione strutturata mod.A (handicap grave) o mod.B,(handicap medio – lieve)
- Scheda Progetto Personale
- Quaderno/Diario dell'utente contenente schede di osservazione delle attività svolte, libere osservazioni degli operatori. materiale significativo prodotto dall'utente nei laboratori.

Esso rappresenta uno strumento di monitoraggio costante dell'andamento generale dell'ospite

- Modulo Privacy dell'utente
- Relazione educativa redatta dal Servizio di provenienza.
- Fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite
- Fotocopia del Verbale di Invalidità
- Fotocopia del Tesserino sanitario
- Fotocopia della Carta d'Identità
- Fotocopia del libretto vaccinazioni

Modulo Liberatoria Farmaci

## **Cap. 13 ASPETTI ECONOMICI FINANZIARI**

La retta da erogare per ogni utente viene stabilita dalla Cooperativa Sociale "LA FRATERNITÀ", che gestisce il Centro Socio - Riabilitativo " Il Germoglio" in base a convenzioni o accordi con gli Enti competenti che inviano gli utenti.

Essa è onnicomprensiva di tutte le spese ed i costi sostenuti per la presa in carico dell'utente, ivi comprese le spese generali e amministrative. Sono quindi comprese nella retta tutte le prestazioni, i servizi e le attività svolte a favore dell'utente, ad esclusione delle spese mediche specialistiche che non rientrano tra le prestazioni mutuabili coperte dal Servizio Sanitario Nazionale e alcuni contributi per spese occasionali (gite, campeggio) che rimangono a carico del soggetto e/o della famiglia del medesimo.

Il pagamento della retta viene richiesto agli Enti competenti, che normalmente si fanno carico interamente dell'onere finanziario, fissando in convenzione o nell'accordo anche i termini e le modalità di pagamento.

Il Centro Diurno può comunque sempre decidere di farsi carico di utenti privi di copertura della retta. Tutte le pratiche amministrative vengono curate direttamente dall'ufficio contabile della Cooperativa, presso la sede amministrativa sita in Rimini, via Valverde N°10/B.

## **Cap. 14 INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La Carta dei Servizi costituisce un documento dinamico. Con cadenza annuale viene corredata di un documento di presentazione dei dati (inviato a familiari e ai servizi) per quanto riguarda le funzioni di tutela dei diritti, di gestione dei reclami e di verifica della qualità dei servizi, di attuazione dei progetti di miglioramento, anche con riferimento agli impegni del servizio su specifici indicatori di benessere della persona.

Gli indicatori che vengono monitorati dal Centro sono:

INDICATORI QUALITA' ISO 9001:08		
PROCESSO	INDICATORE	
Analisi esigenze	N esigenze rilevate	Misura la sensibilità e la capacità di ascolto della cooperativa di fronte alle esigenze del territorio
	Tempo trascorso fra la rilevazione e la valutazione definitiva del Collegio	Misura la reattività della cooperativa di fronte alle esigenze del territorio
Predisposizione servizio	N fornitori qualificati di classe A / n fornitori qualificati totali	Misura la capacità della cooperativa di scegliere fornitori di qualità
	N di ore di formazione totale personale /N personale	Misura la capacità della cooperativa di attivare momenti di formazione continua
Rapporto con il cliente	N nuovi inserimenti / n dimissioni	Misura la percentuale di nuovi inserimenti per ogni dimissione avvenuta
	Convenzione/contratto in atto	Misura la capacità della cooperativa di trovare accordi con l'USL
	N incontri con il cliente	Misura la gestione delle comunicazioni verso il cliente
Erogazione servizio	N utenti accolti / n. posti per utenti massimo	Misura il livello di utilizzo delle potenzialità del servizio
	Periodicità aggiornamento PEI / PAI	Misura il livello di personalizzazione del servizio erogato e la validità dei dati documentati
	Rapporto spese / entrate	Misura la percentuale di euro spesi per ogni 100 euro di entrata
	Efficacia del progetto Educativo Individuale	Misura l'efficacia dei progetti e qualità tecnica del servizio
	N° presenze media utenti / n° giornate di apertura del centro	Misura il benessere degli utenti se frequentano il centro diurno in media più del parametro delle giornate di apertura
	N° giornate di malattia in un anno / numero di operatori = numero di giornate di malattia medio per operatore	Misura il benessere dell'operatore
Adempimenti amministrativi	Numero di invii corretti (entro il 5 da fine mese)/numero invii totali dell'anno	Misura la capacità dei centri di gestire prima nota e documentazione allegata entro 5 gg da fine mese

INDICATORI DI BENESSERE E DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA EROGATA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI DGR 514:09			
INDICATORE	N° INDICATORE	NUMERATORE	DENOMINATORE
Dignità della persona	Indicatore 1	N° PAI/PEI attivi in cui sono specificati obiettivi e azioni relative alle dimensioni sociali, culturali e religiose	N° Totale dei PAI/PEI attivi
Ascolto e partecipazione	Indicatore 2	N° PAI/PEI attivi elaborati/rivalutati con firma della persona o del familiare delegato	N° totale PAI/PEI elaborati o rivalutati
	Indicatore 3	N° ospiti (o loro famiglie) frequentati da almeno 6 mesi che hanno dichiarato il gradimento per la gestione del percorso di cura e assistenza  Nota: consideriamo i questionari che hanno riportato tutti i punteggi superiori a 4 come positivi. I punteggi inferiori a 4 dimostrano un incompleto gradimento	N° totale ospiti (o loro famiglie) frequentanti da almeno 6 mesi che hanno partecipato alla rilevazione

Formazione e sviluppo risorse umane	Indicatore 4	N° operatori del Servizio/Struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	N° operatori in servizio per l'anno di riferimento
Processi e procedure generali	Indicatore 5	Nr °ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali escludendo anche le spondine al letto	N° Totale ospiti presenti nel periodo
	Indicatore 6	Nr PAI/PEI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'equipe	N° totale PAI/PEI attivi
Processi e procedure generali, rischio infettivo, formazione	Indicatore 7	N° di eventi formativi organizzati dal Servizio o da altri soggetti (AUSL, altri soggetti gestori ecc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna *la partecipazione del singolo operatore deve essere considerata solo se seguita da una condivisione documentata con gli altri componenti dell'equipe	////
Comunicazione, trasparenza, partecipazione	Indicatore 8	N° incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari	////
Processi e procedure generali: dolore	Indicatore 9	N° cartelle socio-sanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la scala NRS o PAINAD	N° cartelle socio-sanitarie attive riportanti valori superiori a 3 nelle scale NRS o PAINAD
Mobilizzazione e cadute	Indicatore 10	N° ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute	N° ospiti valutati a rischio di cadute
Miglioramento	Indicatore 11	Numero di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e utenti (evidenza di registrazioni) nell'anno di riferimento	Numero di azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento
INDICATORI SPECIFICI PER CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO	Indicatore 1	Nr persone con gravi disturbi del comportamento per i quali sono stati individuati obiettivi specifici nella definizione del piano psico-educativo ed assistenziale personalizzato	Nr totale delle persone accolte nel servizio con gravi disturbi del comportamento
	Indicatore 2	Nr di attività di socializzazione e inclusione sociale realizzate nel periodo di riferimento.	Nr totale di attività realizzate dal servizio