



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

PREMESSA E PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le “Carte dei Servizi” sono state introdotte nell’ordinamento italiano con lo scopo di modellare i servizi pubblici in modo da aumentarne l’efficienza e meglio rispondere ai bisogni e alle esigenze degli utenti.

La **Coop. sociale Solidarietà**, organismo no-profit del privato sociale, che opera nell’area della salute mentale, non è pertanto obbligata alla adozione della “carta” dei servizi; il Consiglio di Amministrazione della Coop, tuttavia, ha ritenuto di dover adottare una “carta dei servizi” in coerenza con la legge 328/2000 e nel quadro dello sviluppo di un **welfare delle responsabilità**.

La carta dei servizi è un’occasione importante ed uno strumento indispensabile per migliorare il rapporto di fiducia e di chiarezza nei confronti dei fruitori dei servizi della Cooperativa, che vedono così tutelati i loro diritti ed aspettative, con la possibilità di proporre reclami attraverso una procedura predefinita e garantita (art. 13 L. 328/00), che salvaguardi i criteri di UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, TRASPARENZA, RISPETTO DELLA PERSONA, ACCESSIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA.

In sostanza, con la “carta dei servizi”, la **“Coop. sociale Solidarietà”** si è posta come obiettivo strategico quello di *realizzare un servizio efficace, efficiente e trasparente che possa garantire la massima soddisfazione della propria utenza attraverso l’erogazione di servizi altamente qualificati ed in linea con le esigenze del territorio.*

Il perseguimento dell’obiettivo di qualità si pone in un’ottica di raggiungimento e consolidamento di una posizione di eccellenza tra le strutture dei servizi sociali; di conseguenza, la qualità non viene intesa esclusivamente come valore oggettivo di rispondenza del servizio alle norme di legge e contrattuali, ma come capacità di soddisfare le esigenze espresse o implicite dell’utente, attraverso la gestione ed il miglioramento continuo.

Il successo della **“Coop. sociale Solidarietà”** dipende principalmente dal livello di soddisfazione degli Utenti, dalla capacità di capire il mutare delle loro esigenze, di soddisfarle con professionalità e in termini economici accettabili.



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

Per far questo, è necessario che ognuno degli operatori ponga una continua ed elevata attenzione alle modalità di esecuzione della propria attività, per garantire che essa sia in linea con gli obiettivi fondamentali della **“Coop. sociale Solidarietà”**:

- soddisfazione tempestiva e completa delle esigenze dell’Utente
- prevenzione dei problemi e dei difetti nei servizi forniti
- produttività e professionalità delle attività svolte

Per raggiungere tali obiettivi la **“Coop. sociale Solidarietà”** ha fatto propri gli otto principi della qualità della UNI EN ISO 9001:2000:

- 1 Orientamento al cliente
- 2 Leadership
- 3 Coinvolgimento del personale
- 4 Approccio per processi
- 5 Approccio sistemico alla gestione
- 6 Miglioramento continuo
- 7 Decisioni basate su dati di fatto
- 8 Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

La carta si propone di:

FACILITARE L’ACCESSO AI SERVIZI attraverso l’informazione dell’utenza;

MIGLIORARE L’EROGAZIONE DEI SERVIZI attraverso la personalizzazione, la chiarezza del linguaggio, e la coerenza con le aspettative degli utenti;

CONTROLLARE E CORREGGERE IL SERVIZIO attraverso l’assicurazione di standard di qualità costanti, la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l’ascolto sistematico degli utenti;

INNOVARE E FAR EVOLVERE IL SERVIZIO attraverso l’arricchimento delle prestazioni e il potenziamento dei servizi.

Lo scopo sociale della Cooperativa da Statuto è infatti quello di:



Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento delle attività di cui all'art. 4 della l.381/91 finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate nonché a fornire servizi socio assistenziali educativi alle fasce più deboli della popolazione attraverso il lavoro dei soci.



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La “Coop. sociale Solidarietà” si costituisce a Palermo nel 1981 per favorire l’inserimento nel mondo del lavoro di persone con problemi di salute mentale.

Solidarietà è stata la prima cooperativa, nella provincia di Palermo, ad occuparsi di salute mentale e inserimento lavorativo; nei primi anni di vita, i soci fondatori sono persone ricoverate o dimesse dall’Ospedale Psichiatrico, che con l’aiuto di volontari, obiettori di coscienza e operatori dei servizi di salute mentale, lavorano per diffondere una nuova cultura della salute mentale fondata sull’integrazione sociale e lavorativa.

Tutte le attività della Cooperativa sono volte alla creazione di opportunità di lavoro per persone con problemi di salute mentale (come previsto dalla L.381/91) segnalate prevalentemente dai Dipartimenti di Salute Mentale dell’ASP di Palermo. Ogni attività della cooperativa vede la compresenza, in una logica d’integrazione, di persone con svantaggio psichico e persone "normodotate". Nel corso del tempo la Cooperativa ha lavorato in convenzione con le amministrazioni locali (secondo i principi della L.381/91) per servizi diversi: manutenzione del verde, pulizie, servizi turistici e altro, inserendo nel mondo del lavoro diverse decine di utenti psichiatrici e giovani disoccupati e dando vita a due Cooperative sociali nella provincia di Palermo (Castelbuono e Corleone).

Molta attenzione è stata dedicata dalla Cooperativa alla formazione professionale, sperimentando con successo l’applicazione di modalità metodologiche integrate, tra giovani utenti psichiatrici e normodotati, anche nei processi di apprendimento.

La collaborazione con l’Orto Botanico di Palermo, il Comune di Palermo, la Cooperativa Macondo che commercializza i prodotti del *commercio equo e solidale*, il CAI di Palermo e l’AMAP, hanno permesso alla Cooperativa di avviare alcune piccole iniziative imprenditoriali: un Vivaio di Piante Grasse (nell’ex colonia agricola dell’Ospedale Psichiatrico), l’apertura e gestione del punto vendita “Ibervillea” (in un locale confiscato alla mafia) e l’organizzazione delle visite ai Qanat di Palermo (Gesuitico basso e Gesuitico alto). Dal 2006 ad oggi la Cooperativa ha gestito tutti gli interventi di inserimento lavorativo destinati a persone con problemi di salute mentale finanziati dal Comune di Palermo con i fondi della



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

I.328/00.

Tutte le azioni legate all'inserimento socio lavorativo delle persone portatrici di disagio psichico attivate dalla Cooperativa sono state progettate e realizzate in collaborazione con gli operatori referenti dei Dipartimenti di Salute Mentale che, secondo quanto previsto dal protocollo d'intesa siglato con l'ASP Palermo il 4 Aprile 1996, hanno sempre accompagnato con specifici progetti individualizzati l'invio in cooperativa di utenti psichiatrici seguendo, con specifici interventi di monitoraggio e valutazione, lo svolgimento del percorso lavorativo e formativo previsto.

A fine 2004 la cooperativa ha ampliato il proprio statuto inserendo la possibilità di fornire servizi socio assistenziali educativi alle fasce più deboli della popolazione attraverso il lavoro dei soci.



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

DOVE SIAMO

La Cooperativa ha la sua sede legale e operativa a Palermo in Via Pindemonte, 88 all'interno del Vivaio Ibervillea presso il Presidio Pisani (ex Ospedale Psichiatrico della città - l'accesso è possibile anche dall'ingresso di Via G. La Loggia n. 5).

La segreteria è aperta dal Lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30.

Tel/fax 0916520067 – e mail scitro1@virgilio.it

Website: www.cooperativasolidarieta.org

Il Vivaio Ibervillea è sito all'interno dell'area dell'ex Ospedale Psichiatrico P. Pisani in quella che era la colonia agricola dell'O.P., è aperto tutti i giorni, tranne il lunedì, dalle 9 alle 17 (fino alle 18 con l'ora legale), il sabato e la domenica dalle 9 alle 13.

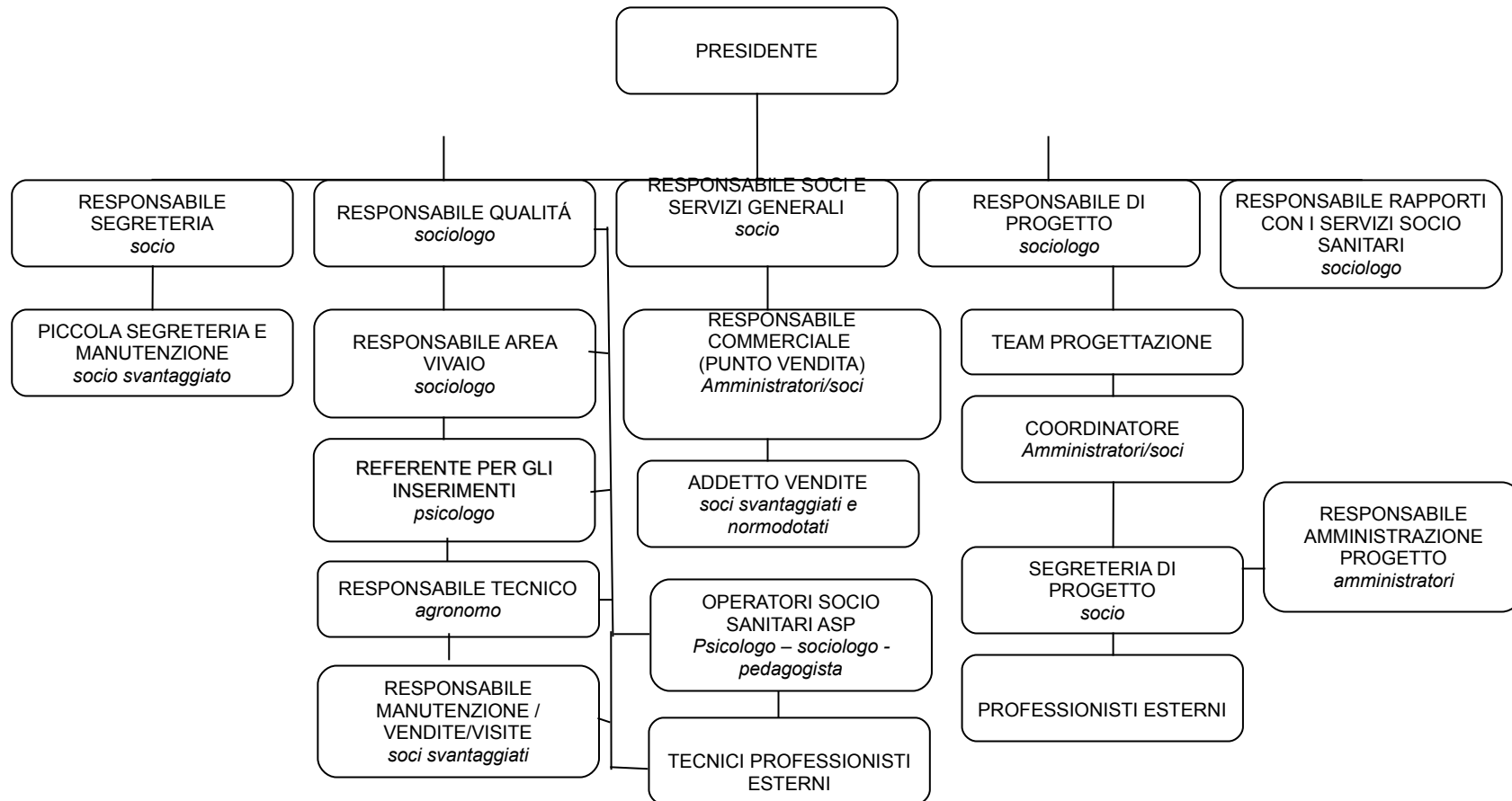
I locali della Cooperativa e l'area del Vivaio sono concessi alla Cooperativa in comodato d'uso dall'ASP di Palermo.

Il punto vendita Ibervillea è sito in Via Maqueda 375 – tel/fax 091580433 e segue gli orari di apertura dei negozi. Il locale di Via Maqueda è stato concesso in comodato d'uso dal Comune di Palermo, Assessorato Attività Sociali, alla Cooperativa sociale Solidarietà, nel quadro dell'assegnazione dei beni sequestrati alla mafia ex L.109/96 a Enti no-profit.

ORGANIZZAZIONE La Cooperativa ad oggi ha 21 soci di cui circa il 48% con svantaggio e 3 soci volontari. È amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da tre membri.



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi





Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

SERVIZI

La Cooperativa opera principalmente nei seguenti settori:

- INSERIMENTO SOCIO-LAVORATIVO
- FORMAZIONE
- INTEGRAZIONE SOCIALE/TEMPO LIBERO

I singoli servizi sono gestiti dal Responsabile a cui sono affidati, che ha il compito di coordinare l'operato delle unità a sua disposizione attuando quanto previsto nei progetti individuali elaborati dai servizi socio-sanitari e condivisi con l'utente, i suoi familiari e gli operatori preposti della Cooperativa.

INSERIMENTO SOCIO-LAVORATIVO

La *Coop. sociale solidarietà* ha come obiettivo quello di fornire un sistema permanente per il recupero e l'inserimento socio-lavorativo di persone con problemi di disagio psichico utenti del Dipartimento di Salute Mentale dell'ASP Palermo.

Tutte le azioni legate all'inserimento socio lavorativo delle persone con disagio psichico attivate dalla "*Coop. sociale Solidarietà*" sono progettate e realizzate in collaborazione con gli operatori referenti dei Moduli dipartimentali di Salute Mentale secondo quanto previsto dal Protocollo d'Intesa, siglato con l'ASP Palermo, il 4 Aprile 1996, con delibera n. 2073, sulla base di specifici progetti individuali dagli stessi elaborati

Infatti il paziente psichiatrico è, come ogni individuo l'insieme di una realtà fisica, psichica e relazionale, pertanto gli interventi messi in atto, come risposta ai bisogni, devono integrare le carenze individuali su diversi livelli, in modo da recuperare e sostenere le risorse dell'individuo.

Il lavoro della "*Coop. sociale Solidarietà*" consiste nel promuovere, partecipare e realizzare iniziative, servizi e interventi mirati al reinserimento socio-relazionale dell'individuo "psicotico", principalmente attraverso percorsi mirati al mondo del lavoro operando per l'acquisizione/recupero delle abilità lavorative degli utenti e promuovendo un sostegno sul livello relazionale che favorisca la ripresa



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

dell'autonomia per il miglioramento della qualità della vita dei malati psichici e delle loro famiglie. L'inserimento lavorativo può avvenire presso aziende del territorio oppure in attività gestite dalla Cooperativa attraverso l'utilizzo dello strumento borsa lavoro o tirocinio formativo e prevede la presenza del tutor.

FORMAZIONE

Le attività formative organizzate dalla Cooperativa sono da considerarsi attività di PRE-INSERIMENTO da realizzare in ambiente protetto con la presenza del tutor e con finalità d'osservazione/formazione. Sono generalmente previste per quegli utenti per i quali non si sono rilevati elementi sufficienti per prevedere un percorso d'inserimento lavorativo o che realizzino per la prima volta una esperienza lavorativa. Sono strutturati come "officine di lavoro", laboratori che simulano i tempi lavorativi e trasmettono competenze produttive. Sono formati da gruppi di utenti e seguiti da personale esterno, tecnici professionisti del settore, e da tutor. Attualmente la cooperativa ha attivi un laboratorio di orticoltura, di scrittura creativa e uno di comunicazione sociale. L'accesso avviene attraverso le segnalazioni, correlate dai progetti individuali, operate dagli operatori dei servizi di salute mentale.

INTEGRAZIONE SOCIALE/TEMPO LIBERO

La cooperativa promuove numerose attività ricreative al fine di offrire occasioni di svago e spazi di socializzazione anche alle persone che, in quanto portatrici di un disagio, spesso vivono una forzata solitudine. Periodicamente la Cooperativa Solidarietà organizza feste nel parco del Vivaio Ibervillea aperte a tutta la comunità, mercatini biologici, cene sociali, visite guidate in città, cinema, corsi di ginnastica etc. Tutto ciò viene programmato nel rispetto dell'integrazione tra soggetti disabili e normodotati per una condivisione di occasioni di incontro, svago e partecipazione alla vita sociale al fine di realizzare un ottimale processo di interazione sociale. Tutti possono partecipare alle feste e agli eventi che vengono periodicamente organizzati. Tutti gli altri interventi sono destinati a persone per le quali, lo specifico progetto individuale escluda un percorso specificatamente assistenziale (es: inserimento presso un centro diurno) e sia valutato, dal Servizio inviante, non realmente praticabile



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

l'avviamento al lavoro oppure sia valutato necessario offrire stimoli socializzanti come per tutte le persone normali.

Tutti gli interventi proposti si basano sul principio dell'integrazione sociale, formativa e lavorativa di persone con problemi psichiatrici e normodotati così come previsto dalla L. 381/91.

METODOLOGIA DI LAVORO

I processi d'integrazione sociale, lavorativa e formativa messi in atto dalla "*Coop. sociale Solidarietà*" prevedono un percorso procedurale, così articolato:

INIZIATIVA/PROGETTO (PROGETTAZIONE SU BANDO O SU PROPOSTA)

FINANZIAMENTO

DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI PRESSO I DSM E/O ISIL O ALTRE STRUTTURE DELLA ASP PALERMO

INVIO UTENTI

SELEZIONE UTENTI

AVVIO ATTIVITÀ/TUTORAGGIO

GESTIONE ATTIVITÀ

INIZIATIVA/PROGETTO

Ricevuta la documentazione relativa ad un bando o in base ad un'idea progettuale si provvede ad effettuare una valutazione sulla fattibilità o meno del progetto e del relativo servizio; se la valutazione ha esito positivo il Presidente individua il Responsabile di progetto ed il relativo TEAM idonei, per competenze e disponibilità temporale, alla gestione dell'intero progetto dalla progettazione all'erogazione del servizio.

Assegnato il lavoro al RE.PROG sarà cura di questi, eventualmente coadiuvato dai componenti del TEAM:

- * definire i contenuti del progetto
- * individuare il gruppo di progetto o il partenariato



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

- * definire i ruoli
- * stendere la bozza del progetto
- * presentare il progetto approvato dal PRES.

Le attività di inserimento socio-lavorativo possono essere interamente gestite dalla **Coop. sociale Solidarietà** che si occupa dell'intera gestione, dalla selezione degli utenti fino alla realizzazione dell'attività, o gestiti parzialmente dalla "**Coop. sociale Solidarietà**" che collabora con altri Enti per la gestione di una parte.

Per le attività con partecipazione parziale da parte della "**Coop. sociale Solidarietà**" tutte le attività di pertinenza vengono definite in un apposito accordo contrattuale.

FINANZIAMENTO

Ottenuto il finanziamento seguono le fasi successive.

DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

La "**Coop. sociale Solidarietà**" attraverso incontri di presentazione del progetto diffonde le finalità dello stesso presso le agenzie interessate (Dipartimento di Salute Mentale, Unità Operativa d' Inclusioni Sociale e Inserimento Lavorativo dell'ASP, Centro Sociale Adulti, altre realtà del terzo settore, associazioni di settore).

INVIO UTENTI

La "**Coop. sociale Solidarietà**" invita i DSM interessati o le altre agenzie alla compilazione ed all'invio dei "*Moduli per la proposta di individuazione dei destinatari*" attraverso i quali vengono segnalati, con specifici progetti socio-riabilitativi individualizzati, gli utenti da inserire nel progetto.

SELEZIONE UTENTI

Gli utenti segnalati dalle agenzie competenti attraverso i "*Moduli per la proposta di individuazione dei destinatari*" vengono invitati ad un colloquio per procedere alla selezione degli stessi.



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

AVVIO ATTIVITÀ/TUTORAGGIO

Gli utenti selezionati vengono avviati nelle attività di inserimento socio-lavorativo previste nel progetto di riferimento ed affiancati da un tutor.

Durante il primo incontro con l'utente selezionato il tutor in collaborazione con il referente delle agenzie sopra citate provvedono a compilare la *"Scheda conoscitiva utente"*

GESTIONE ATTIVITÀ

Il percorso di inserimento viene gestito attraverso dei monitoraggi periodici rivolti:

agli UTENTI - *"Scheda di valutazione delle aspettative dell'utente"* somministrato all'avvio del percorso; *"Scheda di valutazione del grado di soddisfazione dell'utente"* e *"Analisi delle attività lavorative"* alla fine del percorso;

agli OPERATORI SOCIO SANITARI DI RIFERIMENTO - *"Scheda di valutazione iniziale/finale a cura dei servizi di riferimento"* somministrato all'inizio ed alla fine del percorso;

ai FAMILIARI DEGLI UTENTI - *"Scheda di valutazione iniziale/finale a cura del familiare"* somministrato all'inizio ed alla fine del percorso;

agli ENTI DI ACCOGLIENZA - *"Scheda di valutazione a cura dell'Ente accogliente"* somministrato nella fase intermedia e finale del percorso.

Per gli utenti selezionati e per i quali è previsto un tirocinio formativo (ad esempio attraverso l'assegnazione di una borsa lavoro) viene predisposto un *"Progetto formativo e di orientamento"*.

Oltre alle schede e i documenti sopra citati l'attività di monitoraggio e valutazione dei percorsi d'inserimento socio-lavorativo viene svolta attraverso incontri periodici tra il tutor ed i vari soggetti coinvolti (utenti, ente di accoglienza, familiari, operatori socio-sanitari del Dipartimento di Salute Mentale, ecc).

Al termine del progetto viene effettuata una valutazione complessiva degli obiettivi raggiunti e la rendicontazione economico-finanziaria dello stesso.



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

In ogni caso gli strumenti su menzionati vanno adeguati di volta in volta a seconda delle attività da gestire, gli strumenti possono variare (scheda, diario di bordo, colloquio, riunione, ecc) la modalità di monitoraggio tende ad avere la stessa struttura.

ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai servizi della Cooperativa le persone interessate devono essere inviate dai servizi socio-sanitari di salute mentale al fine di attivare un percorso socio-riabilitativo condiviso ed integrato con ciascun referente terapeutico.

Nel caso in cui l'utente si presenti senza la segnalazione da parte dei servizi socio-sanitari di salute mentale, viene comunque compilata una "*Scheda di primo contatto*" e se sussistono gli elementi viene attivato un percorso di contatto con i servizi di pertinenza.

La Segreteria è disponibile per qualsiasi ulteriore informazione dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30.

Tel/fax 0916520067

PROCESSI RELATIVI AI CLIENTI

La **Coop. sociale Solidarietà**, pianifica i propri processi in un'ottica di sviluppo degli stessi e dei servizi a cui sono destinati.

Nel pianificare la realizzazione dei servizi la **Coop. sociale Solidarietà** tiene conto di:

- Obiettivi per la qualità
- Requisiti del servizio
- Disponibilità di risorse umane
- Disponibilità infrastrutture e risorse materiali
- Aspettative dell'utenza

e definisce:



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

- I processi del sistema
- Le attività di monitoraggio, verifica e validazione dei processi (definendone i criteri di accettazione).
- Gli eventuali documenti di registrazione necessari a supportare i processi ed il relativo monitoraggio nonché a dare evidenza del corretto svolgimento degli stessi e del fatto che la **Coop. sociale Solidarietà** si impegna a soddisfare le aspettative dell'utenza.

La pianificazione della qualità per la **Coop. sociale Solidarietà** ha, come obiettivo principale, l'attenzione verso tutti i fattori che concorrono alla realizzazione ed erogazione dei servizi, destinati ad essere conformi e a dare completa soddisfazione alle attese della propria utenza.

Tutta l'organizzazione è pertanto impegnata in attività che consentono la realizzazione della propria "POLITICA PER LA QUALITÀ" e degli obiettivi ad essa correlati, finalizzati a:

garantire agli utenti che tutti i servizi siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze, sia direttamente manifestate che individuate dalla **Coop. sociale Solidarietà**;

garantire che l'esame delle problematiche e la definizione delle attività da sviluppare consentano di ottenere un'efficace prevenzione dei problemi che potrebbero manifestarsi e il continuo miglioramento dei propri servizi;

monitorare, con sistematicità, la soddisfazione degli utenti, per mezzo di appositi strumenti che consentano interventi evolutivi, sia nella progettazione che nell'erogazione dei servizi

Presso la **Coop. sociale Solidarietà**, tutto il personale che svolge attività che hanno impatto sulla qualità, è in possesso di un adeguato grado di istruzione, addestramento ed esperienza nel settore in cui opera; laddove nascono esigenze nuove si provvede alla formazione del personale interessato attraverso periodi di formazione e/o affiancamento a personale già formato.

IMPEGNI E TUTELA DELL'UTENTE

Risulta indispensabile, se si desidera accrescere la soddisfazione degli utenti, assicurare il pieno rispetto dei requisiti richiesti, sia quelli espliciti che quelli impliciti. Per fare ciò, la **Coop. sociale Solidarietà** raccoglie eventuali suggerimenti, richieste e commenti attraverso il "Questionario di utente" e tutti i documenti di valutazione della soddisfazione previsti.



Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo
Carta dei Servizi

TUTELA

Il diritto alla tutela è riconosciuto a tutti gli utenti che entrano in contatto con la Cooperativa Sociale Solidarietà.

La tutela è prevista:

- per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia/efficienza, che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi e in particolare:
- della carta servizi adottata dalla Cooperativa Solidarietà in merito a doveri e norme comportamentali dei dipendenti;
- della legge 675/96, e successive modifiche e integrazioni, relativa al trattamento dei dati sensibili (196/2000).

La carta dei servizi è soggetta a revisioni annuali, in virtù delle eventuali nuove modalità operative e/o organizzative della qualità del servizio o di nuovi orientamenti legislativi.

COSTI DEI SERVIZI

I costi del sistema di servizi offerto dalla Coop. Sociale Solidarietà, che garantisce qualità del servizio ed esperienza nel settore, sono equiparati ai costi sostenuti e finanziati dal Comune di Palermo capofila del D.S.S. 42 per le azioni destinate alla promozione della Salute Mentale previste dalla legge 328/00. I costi per la realizzazione di ogni progetto individuale, come previsti dal Piano di Zona del D.S.S.42, prevedono specificatamente: il budget destinato alla borsa di formazione/lavoro o altro servizio richiesto, il costo dell'operatore individuato per il servizio e i costi generali.