



*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](mailto:scitro1@virgilio.it)

Website: [www.cooperativasolidarieta.org](http://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.

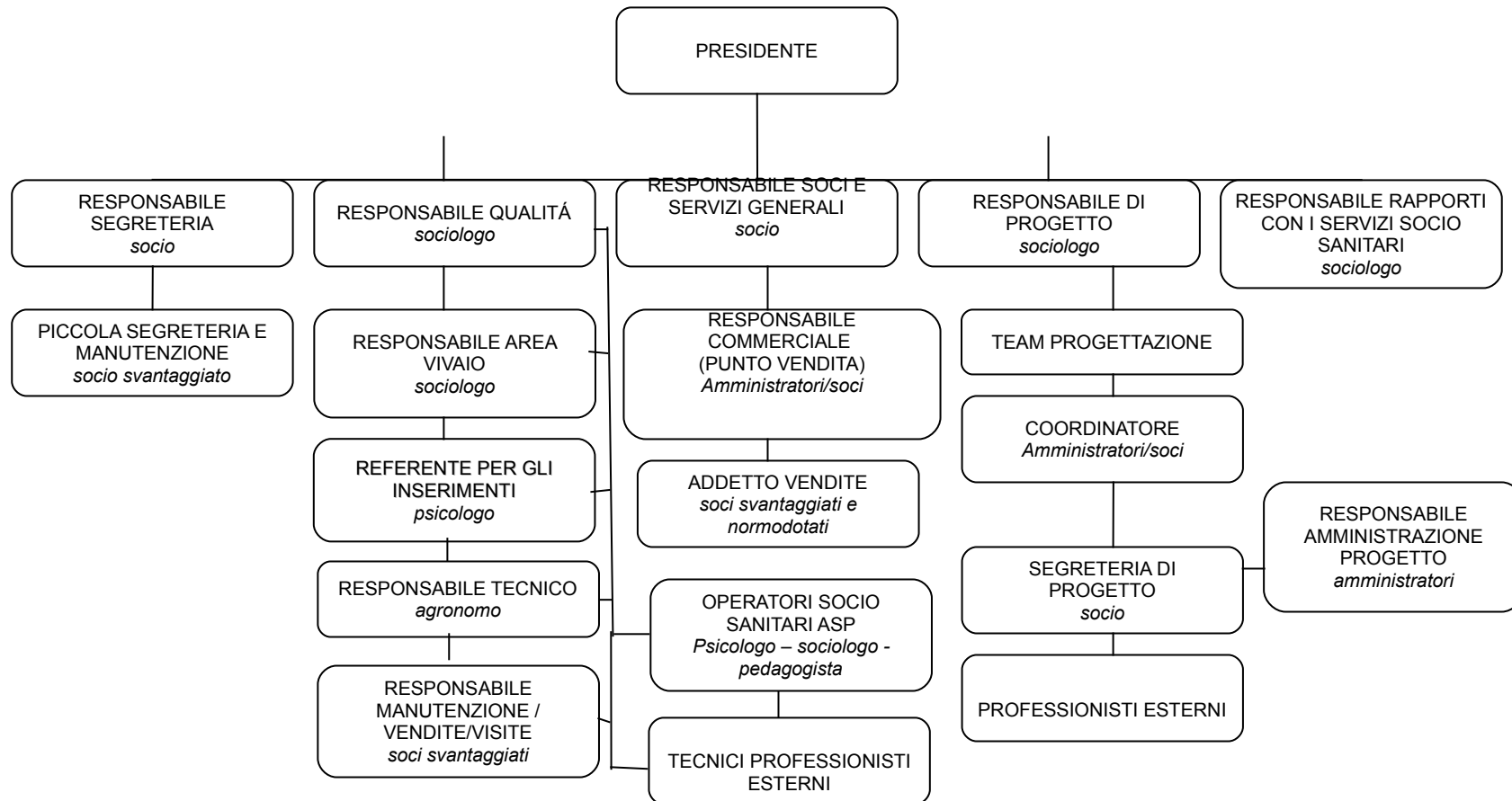
I locali della Cooperativa e l'area del Vivaio sono concessi alla Cooperativa in comodato d'uso dall'ASP di Palermo.

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' Inclusion 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.