	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b>  Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 1 di 13

## CARTA DELLA QUALITÀ


Versione dicembre 2019

La Fondazione “Franco Demarchi” assicura una gestione dei progetti formativi cofinanziati dalla Provincia Autonoma di Trento e da altri Enti pubblici nel rispetto dei requisiti organizzativi e gestionali previsti dal vigente Sistema di accreditamento, a garanzia della qualità del servizio e della soddisfazione dei beneficiari.

La Carta della Qualità è uno strumento che da un lato offre un insieme di informazioni utili per conoscere la Fondazione “Franco Demarchi” e dall’altro presenta gli impegni assunti dall’organizzazione verso i beneficiari ed i diritti che questi possono esercitare in rapporto al servizio erogato.

La Carta della qualità, avendo comunque una valenza generale, rappresenta un riferimento per tutti beneficiari delle attività formative della Fondazione.

Informazioni più dettagliate e costantemente aggiornate sulla Fondazione “Franco Demarchi” e sulle sue attività possono essere attinte dal sito istituzionale **[www.fdemarchi.it](http://www.fdemarchi.it)**.

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b>  Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 2 di 13

## CHI SIAMO

La Fondazione “Franco Demarchi” è stata costituita in attuazione dell'articolo 48 della legge provinciale 27 dicembre 2012, n. 25 (legge finanziaria provinciale 2013) e dell'articolo 33 della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3 (Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino), la Fondazione “Franco Demarchi” ha sede legale in Trento, in piazza Santa Maria Maggiore, n. 7. La Fondazione è ente senza fini di lucro con personalità giuridica di diritto privato e risponde ai principi ed allo schema giuridico delle fondazioni disciplinate dagli articoli 12 e seguenti del codice civile.

## MISSION

La Fondazione ha lo scopo di promuovere e realizzare, in forma diretta o indiretta, la formazione e la ricerca in ambito sociale, educativo e culturale a beneficio delle comunità locali e del loro sviluppo nonché a supporto delle competenze di operatori e di cittadini; la Fondazione inoltre persegue interessi di carattere generale e di pubblica utilità.

Presso la Fondazione le attività di formazione e ricerca sono opportunamente integrate affinché la formazione sia costantemente arricchita dai risultati della ricerca e, a sua volta, la ricerca possa essere stimolata ed arricchita dalle relazioni con i territori e con le comunità di pratiche attivate dalla formazione. La Fondazione è luogo di incontro, confronto, riflessione, innovazione e verifica, aperto a tutti i soggetti coinvolti nella rete sociale, educativa e culturale: istituzioni, privato sociale, soggetti del volontariato, cittadini, famiglie. In ambito sociale, educativo e culturale, la Fondazione realizza, in particolare, attività e progetti di:

- Formazione continua, educazione e formazione permanente
- Formazione professionale e alta formazione professionale riferite a profili inerenti l'ambito dei servizi nei campi sociale, socio-sanitario, sanitario-educativo e socio-educativo
- Ricerca finalizzata, privilegiando la ricerca-azione
- Supporto alla sperimentazione di interventi e servizi
- Documentazione, informazione e divulgazione
- Consulenza


La Fondazione può, inoltre:

- Collaborare con le università degli studi nell'ambito di corsi di laurea per figure professionali sociali o di corsi universitari post-laurea che prevedano il rilascio di titoli universitari
- Collaborare con enti di ricerca e formazione per lo svolgimento di attività formative, di ricerca e di consulenza negli ambiti sociale, socio-sanitario, sanitario, educativo e socio-educativo
- Sviluppare attività editoriali, conferenze e convegni
- Gestire sistemi di accreditamento di servizi sociali e socio-sanitari

La Fondazione può partecipare, per l'attività pertinente, al sistema provinciale della ricerca e dell'innovazione definito dalla legge provinciale 2 agosto 2005, n. 14 (legge provinciale sulla ricerca).

## MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Consiglio di Amministrazione è composto da quattro a sette membri, tra cui il Presidente, nominati dal Collegio dei Membri Istituzionali dopo aver stabilito il numero dei componenti. Due componenti del Consiglio di Amministrazione sono designati dalla Giunta provinciale. I componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica per quattro esercizi finanziari della Fondazione e possono essere rieletti. Per la surroga dei componenti del Consiglio di Amministrazione, venuti a cessare per qualsiasi causa, si procede convocando senza indugio il Collegio dei Membri Istituzionali. Il loro mandato scade con quello del Consiglio di Amministrazione del quale entrano a fare parte.

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b>  Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 3 di 13

Al Consiglio di Amministrazione spettano tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione; in particolare il Consiglio di Amministrazione ha il compito di:

- approvare il programma annuale e triennale di attività, il budget di esercizio, il bilancio di esercizio e la relativa relazione;
- deliberare sulle questioni riguardanti l'attività della Fondazione, per l'attuazione delle sue finalità secondo le direttive del Consiglio di Indirizzo, assumendo tutte le iniziative del caso;
- deliberare su ogni altro atto di carattere patrimoniale e finanziario;
- approvare l'accordo di programma previsto dall'articolo 14;
- definire la struttura organizzativa della Fondazione, attribuendo i relativi incarichi e stabilendone i compensi;
- deliberare l'ammissione di nuovi Membri, esclusi quelli Istituzionali, sulla base dei regolamenti approvati dal Consiglio di Indirizzo.

Membri del Consiglio di Amministrazione:

- Piergiorgio Reggio, presidente
- Maurizio Mancuso, vicepresidente
- Francesca Gennai, consigliera
- Francesca Rapanà, consigliera
- Andrea Schir, consigliere

#### **COLLEGIO DEI MEMBRI ISTITUZIONALI**

Il Collegio dei Membri Istituzionali è costituito dai Membri Istituzionali: Provincia Autonoma di Trento, Comune di Trento, Federazione delle Cooperative, Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale.

Competono al Collegio dei Membri Istituzionali le decisioni relative alla:


- modifica dello Statuto;
- nomina del Presidente del Consiglio di Amministrazione e la determinazione del suo compenso nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
- nomina degli altri componenti del Consiglio di Amministrazione, tra cui il Vice-Presidente, secondo quanto stabilito dall'articolo 10, e la determinazione dei loro compensi nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
- ammissione di altri Membri Istituzionali;
- facoltà di chiedere all'autorità Amministrativa lo scioglimento della Fondazione ai sensi della normativa vigente.

#### **CONSIGLIO DI INDIRIZZO**

Componenti: Provincia Autonoma di Trento, Comune di Trento, Federazione Trentina della Cooperazione, Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale. Il Consiglio di Indirizzo è costituito dai Membri Istituzionali e dai Membri Ordinari. Il Consiglio svolge una funzione generale di indirizzo, coordinamento e verifica dell'attività della Fondazione; inoltre competono al Consiglio di Indirizzo le decisioni relative alla approvazione dei regolamenti relativi all'ammissione dei Membri Ordinari e Aggregati e alla definizione dei criteri e delle modalità per l'erogazione di contributi da parte dei Membri, secondo quanto previsto dall'articolo 4.

#### **REVISORE DEI CONTI**

Il Revisore dei conti è nominato dalla Giunta provinciale. Al Revisore dei conti spetta il controllo sulla gestione amministrativa e sulla regolare tenuta della contabilità della Fondazione, nonché sul rispetto della legge e dello Statuto. Il Revisore dei conti dura in carica tre anni ed è rieleggibile.

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b>  Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 4 di 13

## SEDI

Sede legale e operativo amministrativa: piazza Santa Maria Maggiore 7 a Trento. Nell'edificio di piazza S. Maria Maggiore trovano posto gli uffici, le segreterie didattiche, la reception, il centro documentazione e la biblioteca. Sono disponibili 1 aula idonea a contenere 58 partecipanti (B3), 5 aule idonee a contenere 22/30 partecipanti (B1, B2, C1, C2, C3), 1 aula informatica dotata di 45 postazioni computer, 1 aula magna idonea a contenere 148 partecipanti. Tutte le aule sono dotate di lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa alcune di esse di proiettore fisso mentre videoregistratore, tv color vengono posizionati su richiesta.

Info-point

[info@fdemarchi.it](mailto:info@fdemarchi.it)

telefono 0461 273611

fax 0461 233821

L'organigramma è strutturato nel modo seguente:

### Coordinatore Generale

Il Coordinatore Generale è responsabile dell'attuazione degli atti di indirizzo, dei piani e delle direttive generali definite dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, attraverso la direzione e il coordinamento tecnico-scientifico, amministrativo e organizzativo dei dipartimenti e delle loro articolazioni organizzative.

### Area Affari Generali e Amministrativi

Il Dipartimento è composto da due aree, con le seguenti funzioni:

#### PERSONALE E AFFARI GENERALI

- organizzazione dei Dipartimenti e delle Aree della Fondazione;
- gestione e sviluppo delle risorse umane;
- gestione contratti e assicurazioni;
- attività di supporto agli organi istituzionali;
- segreteria della Fondazione;
- servizi generali della Fondazione (reception, archivio, magazzino, servizi tecnici e manutenzioni ordinarie e straordinarie, processi e sistemi informatici);
- adempimenti di legge (quali la privacy, trasparenza e sicurezza negli ambienti di lavoro).

#### CONTABILITA' E BILANCIO


- predisposizione del budget di esercizio e redazione del bilancio semestrale e annuale;
- gestione delle attività amministrative, contabili, fiscali e finanziarie della Fondazione;
- cura e gestione dell'attività di supporto al revisore dei conti;
- controllo di gestione.

### Area Formazione e Ricerca Finalizzata

Il Dipartimento è composto da due Aree, con le seguenti funzioni:

#### FORMAZIONE

- progettazione e partecipazione a bandi FSE e altri bandi per progetti di formazione;
- progettazione percorsi di formazione di base e continua per operatori sociali;
- gestione organizzativa e didattica dei corsi di formazione afferenti;
- gestione delle procedure relative all'accreditamento FSE o ad altre forme di accreditamento;
- progettazione e gestione di percorsi di formazione continua di docenti, tutor e supervisori dei corsi;

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b>  Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 5 di 13

- progettazione e gestione di percorsi di formazione continua del personale degli enti di riferimento per i tirocini;

#### RICERCA FINALIZZATA

- monitoraggio ed individuazione di possibili bandi provinciali/nazionali ed europei per progetti di ricerca nelle aree tematiche di riferimento delle attività della Fondazione e definite dagli organi statuari;
- progettazione e realizzazione delle attività di ricerca e gestione dei rapporti con i partner;
- monitoraggio e valutazione delle attività;
- supporto metodologico ai dipartimenti della Fondazione;
- attività di documentazione, comunicazione e gestione del sito web;

#### Area Università della Terza Età' e del Tempo Disponibile

Il Dipartimento è composto dall'Area Università della Terza Età e del Tempo disponibile, con le seguenti funzioni:

- progettazione, gestione e valutazione delle attività formative relative all'area di attività;
- rilevamento annuale del fabbisogno formativo;
- gestione delle relazioni con partner istituzionali nell'ambito dell'area di attività, con i servizi, con gli allievi, con i docenti;
- gestione dei servizi di supporto alle attività formative;
- promozione e valorizzazione

Tutte le attività istituzionali della Fondazione ad esclusione della biblioteca, sono gestite secondo il modello del lavoro per progetti. Ciascun progetto è gestito da un gruppo di lavoro, i cui membri hanno diverse responsabilità.


#### ATTIVITÀ SVOLTE ED ESITI RAGGIUNTI

La Fondazione Franco Demarchi, offre servizi costruiti in ottica di **innovazione sociale** a cittadini/e, professionisti/e, privato sociale, istituzioni e organizzazioni. Per la Fondazione, "innovazione sociale" si riferisce a quel processo di cambiamento volto a proporre nuove idee, servizi e modelli che rispondano ad bisogni della popolazione in modo più efficace rispetto a soluzioni già esistenti. Il concetto di innovazione sociale si è imposto come tema centrale delle strategie politiche europee e provinciali quale strumento per far fronte alla crisi finanziaria, economica e sociale. A partire dall'identificazione e dall'analisi di alcuni bisogni sociali emergenti (di natura individuale, professionale o territoriale) la Fondazione si pone l'obiettivo di sviluppare, sperimentare ed implementare soluzioni innovative attraverso processi di ricerca, progettazione e formazione. Storicamente opera nell'ambito della formazione e dell'educazione degli adulti, ma negli ultimi anni ha esteso il suo campo di intervento alla programmazione e valutazione di politiche sociali, la progettazione e valutazione di soluzioni per l'innovazione dei servizi e del welfare, il riconoscimento e sviluppo delle competenze e le attività di promozione culturale.

La Fondazione è attiva, quindi, nelle seguenti aree:

- **educazione e formazione degli adulti;**
- **welfare, comunità e cittadinanza;**
- **ricerca e valutazione;**
- **riconoscimento e sviluppo delle competenze degli operatori sociali**

#### Area educazione e formazione degli adulti

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b>  Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 6 di 13

La Fondazione Franco Demarchi fornisce servizi di educazione e formazione continua, creando opportunità di apprendimento permanente allo scopo di favorire la costruzione di significati in relazione alle esperienze di vita, accrescere il benessere, promuovere la cittadinanza attiva, l'autorealizzazione, l'inclusione sociale e lo sviluppo professionale.

Le attività sono progettate con lo scopo di incrementare le competenze spendibili nell'ambito professionale (attività rivolte principalmente a professionisti/e del sociale) ma anche, più in generale, di favorire lo sviluppo di pensiero critico, fornire suggerimenti per esplorare la realtà ed agire nella società (attività rivolte alla cittadinanza).

Fondata nel 1979, **l'Università della Terza Età e del Tempo Disponibile (UTETD) è un servizio di educazione degli adulti over 35 il cui obiettivo primario è la formazione permanente.** Nel corso del 2020 l'UTETD celebrerà il quarantennale dalla sua nascita e verrà organizzato a Trento un convegno nazionale nel mese di maggio.

L'UTETD, in stretto legame con le Comunità del territorio, svolge attività in 78 sedi nella provincia e fa riferimento ad un progetto culturale strutturato con la finalità di offrire a coloro che frequentano un'opportunità per apprendere, confrontarsi e dialogare, partecipare ed essere cittadini protagonisti.

Il **totale degli iscritti all'UTETD** nell'anno accademico 2018-2019 è stato in totale di **6691**, di cui **1553** nella sede di Trento. In particolare i partecipanti ai corsi UTETD presso la sede di Trento sono stati in tutto 7036 ai corsi di cultura (una persona può essere iscritta a più corsi contemporaneamente), 603 ai laboratori (informatica-lingue-disegno e pittura- espressione corporea- conoscenza di sé stessi – lettura) e 766 ai corsi di attività motoria.

La Fondazione propone, inoltre, attività formative per cittadini/e che scelgono di acquisire, aggiornare, perfezionare competenze utili a vivere in maniera più consapevole a livello personale, lavorativo e sociale. Tra le proposte formative lo studio delle lingue, l'alfabetizzazione primaria della lingua italiana per stranieri/e, l'acquisizione di nuovi linguaggi tecnologici.

La Fondazione offre anche **servizi di formazione continua rivolti a professionisti/e e organizzazioni che operano in ambito sociale educativo e assistenziale**, attraverso azioni di consulenza formativa, progettazione di interventi formativi a catalogo (su bando o all'interno di accordi di programma con enti pubblici e privati), organizzazione, erogazione e valutazione dei progetti di formazione.


Da quest'anno, in collaborazione con la PAT, la Fondazione segue i percorsi di formazione delle figure di **caregiver** e di **assistenti domiciliari**. Si occuperà inoltre dell'accompagnamento delle équipe multidisciplinari per la presa in carico dei nuclei beneficiari del **reddito di inclusione (REI)/cittadinanza** che presentano problematiche complesse e delle figure professionali sociali dei territori, al fine di rafforzare il presidio delle funzioni di pre-assessment e presa in carico nonché delle procedure connesse al REI/reddito di cittadinanza, oltre all'accompagnamento della "task force" provinciale, appositamente costituita al fine di supportare gli enti locali territoriali nell'attuazione del REI/reddito di cittadinanza.

### **Area welfare, comunità e cittadinanza**

La Fondazione Franco Demarchi, in stretta collaborazione con gli uffici provinciali di riferimento, ha iniziato a strutturare un laboratorio provinciale di ricerca, formazione, confronto e progettazione partecipata, finalizzato a sostenere e rafforzare la cultura e la pratica del **welfare comunitario e generativo nella società trentina**. Su questa tematica, ad esempio, è attivo l'impegno sui progetti di Welfare km 0, nei quali la Fondazione è partner insieme a PAT e Fondazione Caritro, in particolare seguendo l'accompagnamento dei progetti vincitori del primo bando (8 progetti) e di quelli vincitori del secondo bando (7 progetti). Il tema di questi progetti è quello di sviluppare il "lavoro di comunità" che si realizza attraverso le seguenti fasi: a) aggancio dei cittadini; b) attivazione di propensioni ad assumere una posizione attiva e collaborante all'interno dei gruppi di lavoro; c) manutenzione dei laboratori partecipati e dei processi costruiti.

L'implementazione e lo sviluppo di un sistema di welfare di comunità costituisce un'opzione culturale oggi sempre più al centro dell'attenzione e del dibattito sulla realtà dei servizi. La Fondazione, attraverso l'annuale



	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b>  Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 7 di 13

edizione del **Seminario dell'Arco Alpino**, si è voluta proporre quale luogo di confronto e punto di riferimento di dibattito sulle politiche di welfare di comunità con realtà affini dal punto di vista socio-culturale e delle problematiche affrontate. In questo modo la Fondazione intende porsi come hub qualificato in grado di connettere saperi ed esperienze interne ed esterne della realtà trentina e di proporre il Trentino come territorio di sperimentazione del welfare futuro.

Allo scopo di diffondere una visione di comunità e di cittadinanza attiva, la Fondazione offre, inoltre, attraverso il coinvolgimento paritario di esperti/e per professione e/o per esperienza, **attività di formazione partecipata**. Sono queste occasioni di riflessione personale e di confronto, che permettono ai servizi di essere sempre a favore dei diritti delle persone, con l'obiettivo di aprirli alla partecipazione degli utenti (ad esempio nuovi modelli di amministrazione sociale condominiale).

Attraverso interventi rivolti ad adulti in momentanea difficoltà e/o fragilità, la Fondazione propone progetti di empowerment, fornendo strumenti di ricerca attiva del lavoro per potenziare le loro risorse, mettendo in luce le capacità individuali utili ad incrementare la competitività e le prospettive occupazionali.

Allo scopo di offrire alla cittadinanza un approfondimento finalizzato alla conoscenza delle tematiche sociali, la Fondazione progetta e implementa interventi di **animazione culturale** che intendono, inoltre, aiutare le persone che vivono in condizioni di marginalità, ad acquisire un atteggiamento e una coscienza critica verso le cause delle proprie condizioni (carcere, luoghi di cura, residenti in contesti abitativi problematici). In particolare si sviluppano interventi animativi utilizzando strumenti di dialogo e comunicativi diversi e adeguati ai contesti ed alle persone (gruppi di discussione, narrazioni, drammatizzazione, lettura, fotografia e video...) per affrontare temi concreti della vita quotidiana. Particolare attenzione viene dedicata all'utilizzo della metodologia della "biblioteca vivente", alla quale sono stati formati operatori della Fondazione Demarchi. Questa metodologia animativa permette di avvicinare - a scopo sensibilizzativo - la cittadinanza a persone con storie e condizioni di esclusione sociale.

Gli interventi di animazione culturale sono rivolti anche ai/alle professionisti del lavoro socio-educativo (nei servizi, in università, a scuola).

Essi rispondono anche alle esigenze di approfondimento delle tematiche inerenti il lavoro professionale, rivolgendosi a professionisti/e del lavoro socio-educativo di tutti gli ambiti, dai servizi, alla scuola e all'università. In concreto la Fondazione organizza iniziative proprie, propone partnership progettuali e collabora nell'ambito di importanti eventi culturali sul territorio, come ad esempio il **Festival dell'Economia, Educa- Festival dell'Educazione e il Festival della Famiglia**.

La **biblioteca della Fondazione**, istituita nel 1947 per servire un'utenza relativamente ristretta, costituita dagli studenti e dai docenti dell'allora Scuola Superiore Regionale di Servizio Sociale, si è andata via via espandendo fino a divenire, nell'ambito del servizio sociale professionale e delle politiche sociali, un punto di riferimento. Rappresenta una preziosa fonte di studio ed aggiornamento per operatori del settore socio-assistenziale e socio-educativo, studenti universitari, ricercatori, oltre che per i cittadini che a vario titolo sono interessati alle politiche sociali. La Biblioteca è parte integrante del Sistema Bibliotecario Trentino ai sensi della L.P 12/1987. Gli ambiti di specializzazione si riferiscono in particolare ai bisogni/servizi sociali, alle dipendenze, all'esclusione sociale, al non profit, al volontariato, senza tralasciare la psicologia evolutiva e sociale e la pedagogia speciale ed interculturale. Di seguito alcuni dati relativi alla biblioteca (2018):

Patrimonio librario: 23.776

Patrimonio periodici: 724 di cui 245 attivi

DVD ed altro materiale: 507


Totale patrimonio in cbt: 25.007

Tesi AS e EP: 1143

Utenti attivi 2018: 791

Prestiti 2018: 1697

Prestiti interbibliotecari: 440

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<p align="center"><b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b></p> <p align="center">Processo di direzione</p>	<p>Indicatore 5.2</p> <p>Elemento 5.2.1 (a)</p> <p>Pagina 8 di 13</p>

### **Area ricerca e valutazione**

La Fondazione Franco Demarchi si occupa sia di progettazione e realizzazione di interventi di ricerca e valutazione a livello locale, nazionale ed europeo, sia di valutazione e monitoraggio di progetti realizzati da terzi (pubblica amministrazione o enti del terzo settore).

Nello specifico, quest'area si struttura su due macro-attività: da una parte **la valutazione e il monitoraggio di politiche pubbliche e di interventi in campo sociale, educativo e culturale**; dall'altra **la produzione di conoscenza scientifica finalizzata all'innovazione di servizi di rilievo per il tessuto sociale trentino**. All'interno di quest'ambito, le attività di ricerca della Fondazione prediligono l'approccio metodologico della ricerca azione di tipo partecipativo che associa il rigore scientifico della ricerca a pratiche educative di sensibilizzazione e consapevolezza.

Le attività di ricerca della Fondazione sono inoltre di supporto allo sviluppo di attività formative, di orientamento delle politiche pubbliche e di promozione alla creazione di una nuova cultura di welfare di comunità. La Fondazione, su incarico del servizio politiche sociali della PAT, in relazione all'attivazione di "Spazio Argento" prossimamente porrà in essere un progetto di ricerca in materia di fragilità sociale e territoriale. La ricerca dovrà essere elaborata con particolare riferimento alle risorse disponibili sul territorio nella integrazione delle risposte tra servizi socio assistenziali, socio sanitari e sanitari, con particolare riferimento ai servizi a domicilio.

Le attività di quest'area riguardano in dettaglio: rilevazione fabbisogni e indagini conoscitive e valutative nel contesto dell'educazione degli adulti e della formazione continua; ricerca finalizzata all'individuazione e alla valutazione di proposte di intervento sociale; attività di carattere laboratoriale e partecipativo nell'ambito dell'innovazione sociale e in sinergia con differenti soggetti operanti sul territorio provinciale e nazionale; attività di stakeholder engagement e scrittura progetti per finanziamenti locali, nazionali ed europei.

La Fondazione è attiva nella progettazione e presentazione di progetti europei ed internazionali sulle tematiche prioritarie e strategiche di welfare di comunità, riconoscimento delle competenze ed educazioni degli adulti. In particolare, nell'ultima call del programma europeo Interreg Alpine Space sono stati presentati come partner 4 progetti e in uno siamo proposti come observer.

### **Area riconoscimento e sviluppo delle competenze**

La Fondazione Franco Demarchi offre **servizi di riconoscimento delle competenze al fine di promuovere la valorizzazione del patrimonio personale e professionale di cittadini/e**, in coerenza con la normativa europea, nazionale e provinciale in tema di riconoscimento dell'apprendimento formale, non formale e informale.


Le persone vengono accompagnate in un percorso di ricostruzione ed esplicitazione dei propri saperi esperienziali al fine di dare un valore formale a tutte le competenze che hanno maturato nel corso della loro vita. Tali azioni sono fortemente integrate con il mondo del lavoro e intendono sviluppare nei destinatari consapevolezza dei propri apprendimenti, aumentare le possibilità occupazionali, progettare eventuali rientri in formazione.

La Fondazione, inoltre, attraverso attività di ricerca e di analisi, costruisce profili professionali per competenze secondo i più autorevoli approcci metodologici, attraverso azioni di job description e mappatura dei processi di lavoro di intere organizzazioni o di specifiche figure professionali.

I/le destinatari/e di queste **azioni operano nell'ambito del servizio civile, dell'imprenditoria, delle organizzazioni cooperative, delle politiche sociali, giovanili, assistenziali ed educative nel territorio** (a titolo non esaustivo si ricordano le figure delle co-manager, del manager di territorio e dell'operatore a domicilio). Si evidenzia che, ad oggi, la Fondazione è l'unico ente in Trentino che ha seguito percorsi di riconoscimento delle competenze.

All'interno di quest'area dall'anno scorso, insieme al Dipartimento Organizzazione del Personale e Affari generali della PAT, si è sviluppato un **progetto di reverse mentoring** (peer mentoring) finalizzato allo scambio




	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b>  Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 9 di 13

di competenze tra senior e junior, in particolare sui temi della digitalizzazione e della trasmissione della cultura organizzativa della PAT. Si tratta di un format innovativo, una modalità originale per affrontare il tema della diversità generazionale nella realtà organizzativa della PAT attraverso la creazione di un modello replicabile in altre organizzazioni.

Nell'autunno del 2019 ha preso il via il percorso di **certificazione delle competenze per gli operatori addetti all'assistenza domiciliare delle cooperative sociali**. L'obiettivo del progetto è quello di intervenire su circa 150 operatori attraverso il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze da loro acquisite e la definizione del bisogno formativo necessario per il conseguimento della qualifica di Oss.

Le attività previste dal progetto, attuabili successivamente alle necessarie verifiche tecnico-amministrative, saranno:

- Definizione profilo e competenze e procedura di inserimento nel repertorio
- Identificare gli operatori che seguiranno il percorso di riconoscimento delle competenze
- Attivare con loro percorsi di accompagnamento volti alla costruzione del Dossier personale delle competenze
- Riconoscere le competenze emerse da ciascuno
- Progettare ed erogare la formazione necessaria ad integrare le competenze mancanti in riferimento all'intero profilo Oss
- Accompagnare agli esami per l'ottenimento della qualifica di Oss, già previsti in provincia, gli operatori che avranno ottenuto una valutazione positiva durante i vari percorsi formativi.

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b>  Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 10 di 13

## GLI IMPEGNI ASSUNTI VERSO GLI ALLIEVI

La Fondazione si impegna, nell'ambito delle risorse e dei vincoli propri di ciascun progetto formativo, ad investire le proprie capacità per creare insieme agli allievi - intesi come gruppo e come singole persone - condizioni particolarmente privilegiate e significative di apprendimento e di sviluppo personale e professionale.

### Servizi assicurati agli allievi

#### Analisi dei bisogni formativi e progettazione formativa

L'attività di analisi dei bisogni formativi e di progettazione formativa viene sviluppata in collaborazione con partner, esperti e docenti, ricercando la massima coerenza con le esigenze formative espresse dal territorio e con gli sviluppi più recenti del sapere e del know how.

#### Gestione del processo formativo

La gestione del processo formativo è affidata ad un team di formatori, docenti ed operatori che assicura una gestione integrata delle dimensioni psico-sociali, teorico-culturali, tecnico-professionali, organizzativo-amministrative, volta ad assicurare condizioni favorevoli all'apprendimento e alla soddisfazione, nel rispetto dei vincoli generali di progetto.

#### Valutazione dell'apprendimento e del gradimento

Il sistema di valutazione messo a punto dalla Fondazione si articola in funzione delle tipologie di azione formativa. Per ogni iniziativa viene progettato un sistema di valutazione "ad hoc" che tiene conto dei seguenti elementi minimi:

- rilevazione del clima d'aula;
- valutazione degli apprendimenti;
- valutazione dei tirocini;
- valutazione sui servizi offerti dalla Fondazione


#### Servizi bibliografici

La Biblioteca della Fondazione è riconosciuta come valido centro di documentazione su politiche sociali, servizi, operatori sociali e costituisce una solida base per tutte le attività della Fondazione. Il catalogo è inserito nel CBT, il sistema telematico di collegamento delle biblioteche locali.

L'orario di apertura al pubblico viene costantemente aggiornato sul sito della Fondazione.

#### Servizio di reception

La reception si trova al piano terra della sede di piazza S. Maria Maggiore ed è aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Garantisce un servizio informativo competente sulle diverse attività gestite dalla Fondazione, provvede a raccogliere le iscrizioni, a gestire i rapporti con gli utenti esterni ed interni, facendosi carico delle richieste del personale docente e dei frequentanti. Provvede all'assegnazione delle aule ai singoli progetti formativi assicurando la presenza della strumentazione tecnologica e didattica richiesta dai singoli docenti, alla gestione delle bacheche informative. La segreteria garantisce una rapida procedura di espletamento dei servizi di competenza fra cui il rilascio di certificati e attestati e la gestione del servizio fotocopie.

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b>  Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 11 di 13

#### Laboratorio di informatica

E' a disposizione degli allievi presso la sede di Piazza Santa Maria Maggiore in orari compatibili con le attività formative l'aula di informatica attrezzata con PC connessi in rete per lo svolgimento di attività formative e di ricerca.

#### Standard di qualità

Nell'obiettivo di fornire un servizio in linea con la politica della qualità che la Fondazione persegue, sono stati individuati alcuni fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento di cui si vuole garantire l'osservanza ed il rispetto. Alcuni di questi sono specifici del settore formazione mentre altri riguardano la gestione complessiva della Fondazione

In modo particolare la Fondazione si impegna a garantire:

- chiarezza e completezza delle informazioni;
- celerità delle procedure di lavoro;
- trasparenza ed affidabilità;
- ascolto, comprensione ed orientamento all'utenza;
- flessibilità degli orari in funzione di una maggiore risposta alle attese del cliente;
- mantenimento ed utilizzo di elevate tecnologie.

#### Standard specifici


- la Fondazione si impegna ad assicurare al fruitore del servizio formativo la fornitura di adeguato materiale didattico di supporto per ogni attività di docenza;
- i risultati delle valutazioni dei gradimento saranno considerati ai fini del miglioramento continuo del servizio;
- la Biblioteca si impegna ad assicurare il rispetto degli orari di apertura al pubblico ed a garantire la presenza stabile di 3 PC di cui 1 destinato alla consultazione del catalogo bibliografico trentino e 2 destinati alla consultazione via internet;
- gli uffici amministrativi si impegnano a rispettare le scadenze contrattuali e ad informare le controparti nel caso di ritardi negli adempimenti.

Nell'obiettivo del raggiungimento di standard di qualità in miglioramento continuo, la Fondazione ha previsto per ogni percorso formativo la somministrazione di questionari di gradimento rivolti sia agli allievi che al personale docente al fine di un rilevamento costante del grado di soddisfazione sia gestionale sia inerente lo specifico intervento formativo.

#### Gestione dei reclami e dei suggerimenti

In una visione orientata al cliente e al miglioramento continuo, la Fondazione dispone di una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti. Premesso che non è la cultura del reclamo che deve indurre a comportamenti e prestazioni di qualità, si indica qui di seguito la procedura per gli eventuali reclami e suggerimenti.

- i reclami/suggerimenti possono essere espressi in forma, scritta ed inviati anche via fax e devono contenere generalità, indirizzo del cliente e relativo oggetto;
- i reclami/suggerimenti inviati via fax devono essere formalizzati su apposito modulo;
- i reclami/suggerimenti anonimi non vengono presi in considerazione se non opportunamente documentati;
- i reclami/suggerimenti vengono raccolti centralmente dal responsabile qualità che provvede a protocollarli nel registro dei reclami/suggerimenti ed a trasmetterli al direttore ed ai responsabili dei settori a cui si riferisce il reclamo/suggerimento;

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	<b>PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI</b>  Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 12 di 13

- i responsabili di settore o il Coordinatore generale della Fondazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine, si attivano nel più breve tempo possibile per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo od introdurre il miglioramento proposto;
- sull'esito del reclamo/suggerimento è garantita risposta scritta entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento.

### **Attuazione**

Tutte le componenti della Fondazione concorrono all'attuazione delle indicazioni contenute nella presente Carta della qualità. La stessa sarà oggetto di revisione periodica in funzione dell'entità delle variazioni intervenute nella vita della Fondazione.

Le copie della Carta della qualità vengono conservate presso gli archivi della Fondazione e messe a disposizione dei beneficiari dei servizi sia presso la reception che presso le segreterie didattiche all'inizio delle singole attività corsuali. Copia elettronica della Carta della qualità è altresì resa disponibile e scaricabile dal sito [www.fdemarchi.it](http://www.fdemarchi.it).