	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 15
		Revisione	4


**CARTA DELLA QUALITA'**  
**Versione 13 gennaio 2016**

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 15
		Revisione	4

## 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:

- a) formazione continua, educazione e formazione permanente;
- b) formazione professionale e alta formazione professionale riferite a profili inerenti l'ambito dei servizi nei campi sociale, socio-sanitario, sanitario-educativo e socio-educativo;
- c) ricerca finalizzata, privilegiando la ricerca-azione;
- d) supporto alla sperimentazione di interventi e servizi;
- e) documentazione, informazione e divulgazione;
- f) consulenza.


La Fondazione può, inoltre:

- a) 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;
- b) 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;
- c) sviluppare attività editoriali, conferenze e convegni;
- d) 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).

## MEMBRI DELLA FONDAZIONE “FRANCO DEMARCHI”

Qualsiasi ente privato o pubblico che, condividendo le finalità della Fondazione, intenda contribuire alla sua attività, può acquisire la qualifica di Membro.

	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 15
		Revisione	4

I Membri si dividono in:

- a) Istituzionali;
- b) Ordinari;
- c) Aggregati.

Sono Membri Istituzionali della Fondazione gli enti fondatori che sono intervenuti nell'atto della costituzione quali la Provincia Autonoma di Trento, la Federazione Trentina della Cooperazione, il Comune di Trento, l'Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale, nonché gli altri enti che saranno successivamente ammessi a farne parte dal Collegio dei Membri Istituzionali, ai sensi dell'articolo 8 dello statuto. La condizione di Membro Istituzionale è definitiva, salvo rinuncia dell'ente interessato o sua estinzione. Il Consiglio di Indirizzo con apposito regolamento può stabilire criteri e modalità per l'eventuale erogazione di contributi volontari da parte dei Membri Istituzionali, oltre a quanto versato nell'atto della costituzione.

Sono Membri Ordinari quelli indicati come tali nell'atto costitutivo, nonché altri soggetti che apportino, anche successivamente all'adesione, risorse significative al patrimonio o al funzionamento della Fondazione, secondo quanto stabilito dal Consiglio di Indirizzo con apposito regolamento. Lo status di Membro Ordinario è temporaneo, di norma per un periodo di cinque anni, rinnovabile.

Sono Membri Aggregati gli enti pubblici o privati che concorrono all'attività della Fondazione con una contribuzione una tantum o annuale, oppure con altre forme di apporto di risorse o competenze, secondo quanto stabilito dal Consiglio di Indirizzo con apposito regolamento. I Membri Aggregati hanno diritto di essere informati sull'attività della Fondazione e possono partecipare al Consiglio di Indirizzo senza diritto di voto. Lo status di Membro Aggregato è temporaneo e rinnovabile.

I Membri, siano essi Istituzionali, Ordinari o Aggregati, non possono ottenere la restituzione dei contributi versati, né rivendicare diritti sul patrimonio della Fondazione, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 15 dello statuto.


## SEDI

- ▲ sede amministrativa - via S. Margherita, 28 – Trento;
- ▲ sede legale - piazza S. M. Maggiore, 7 – Trento;
- ▲ sede distaccata c/o UPT – Via J. D'Agostin, 2 – Cles (TN).

Nella sede di via S. Margherita trovano posto l'Area Affari generali e amministrativi, l'Area Formazione e Ricerca finalizzata e l'Area Utenti e le segreterie didattiche. Sono disponibili 6 aule — di cui una con circa 90 posti a sedere dotati di supporto poggiafogli, un laboratorio attrezzato con manichini per le simulazioni di assistenza a degenti allettati, un'aula attrezzata per le attività di laboratorio dei corsi per assistente all'infanzia, un'aula attrezzata come laboratorio di informatica con 15 pc in rete con server e lavagna "data-display" per la proiezione su muro dell'immagine video del computer e due stampanti di rete.

Nell'edificio di piazza S. Maria Maggiore trovano posto invece la reception, l'area ricerca finalizzata, il centro documentazione e la biblioteca. Sono disponibili 9 aule dotate di 30 banchi e un'aula magna con 148 poltroncine.

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.

	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 15
		Revisione	4

Riferimenti per informazioni e comunicazioni:

centralino - telefono 0461 273611, fax 0461 233821

e-mail - [info@fdemarchi.it](mailto:info@fdemarchi.it), [fondazione.demarchi@pec.net](mailto:fondazione.demarchi@pec.net)

sito internet - [www.fdemarchi.it](http://www.fdemarchi.it)

## MODELLO ORGANIZZATIVO

Sono organi della Fondazione:

- il Collegio dei Membri Istituzionali;
- il Consiglio di Indirizzo;
- il Consiglio di Amministrazione;
- il Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- il Revisore dei conti.

Componenti del Collegio dei Membri Istituzionali:

- ✓ Provincia Autonoma di Trento
- ✓ Comune di Trento
- ✓ Federazione Trentina della Cooperazione
- ✓ Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale

Competono al Collegio dei Membri Istituzionali le decisioni relative a:

- la modifica dello Statuto;
- la nomina del Presidente del Consiglio di Amministrazione e la determinazione del suo compenso nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
- la 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;
- l'ammissione di altri Membri Istituzionali;
- la facoltà di chiedere all'Autorità Amministrativa lo scioglimento della Fondazione ai sensi della normativa vigente.

Componenti del Consiglio di indirizzo:


- ✓ 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 a:

- l'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;
- l'espressione dei pareri richiesti dal Consiglio di Amministrazione.

Componenti del Consiglio di Amministrazione:

	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 15
		Revisione	4

- ✓ Piergiorgio Reggio, Presidente (designato dalla Giunta Provinciale)
- ✓ Gino Mazzoli, Vicepresidente
- ✓ Sandra Dodi, Consigliere
- ✓ Francesca Rapanà, Consigliere
- ✓ Andrea Schir, Consigliere

Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque 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.

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

- a) approvare il programma annuale e triennale di attività, il budget di esercizio, il bilancio di esercizio e la relativa relazione;
- b) 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;
- c) deliberare su ogni altro atto di carattere patrimoniale e finanziario;
- d) approvare l'accordo di programma previsto dall'articolo 14;
- e) definire la struttura organizzativa della Fondazione, attribuendo i relativi incarichi e stabilendone i compensi;
- f) deliberare l'ammissione di nuovi Membri, esclusi quelli Istituzionali, sulla base dei regolamenti approvati dal Consiglio di Indirizzo.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è Piergiorgio Reggio.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è nominato dal Collegio dei Membri Istituzionali.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale della Fondazione, convoca e presiede il Consiglio di Indirizzo e il Consiglio di Amministrazione e cura l'esecuzione degli atti deliberati. In caso di assenza od impedimento le funzioni del Presidente sono esercitate dal Vice Presidente.

Il Revisore dei Conti è Angeli Mauro.

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.

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.

	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 15
		Revisione	4

Il Coordinatore Generale svolge, in particolare, le seguenti funzioni: adotta le misure necessarie per una efficiente ed efficace gestione dell'organizzazione e del personale della Fondazione.

- cura l'esecuzione delle deliberazioni degli organi dell'Ente;
- adotta gli atti e i provvedimenti amministrativi ed esercita i poteri di spesa attribuiti dal Consiglio di Amministrazione;
- partecipa con funzioni consultive alle sedute del Consiglio di Amministrazione e degli organi istituzionali e ne cura la segreteria
- formula proposte al Consiglio di Amministrazione anche per l'adozione di progetti e per la definizione di criteri generali di organizzazione
- fornisce i supporti richiesti dal Presidente per definire gli indirizzi e gli obiettivi da perseguire e i programmi da attuare
- è responsabile del raggiungimento degli obiettivi assegnati, della realizzazione dei progetti, dei rendimenti e dei risultati della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa, nonché del buon andamento dell'attività della Fondazione e adotta misure organizzative idonee a consentire la rilevazione e l'analisi dei costi e dei rendimenti dell'attività amministrativa, della gestione e delle decisioni 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;
- progettazione e gestione di percorsi di formazione continua del personale degli enti di riferimento per i tirocini;

	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 15
		Revisione	4

#### 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 statutari;
- 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.

#### RELAZIONI CON IL TERRITORIO

La Fondazione mantiene dei consolidati rapporti di tipo istituzionale e collaborativo con:


- ▲ il Comune di Trento e altre 81 amministrazioni municipali locali nell'ambito dell'erogazione dei servizi inerenti l'Università della terza età e del tempo disponibile;
- ▲ l'Assessorato alle politiche sociali della Provincia Autonoma di Trento per la gestione dei corsi per Operatore Socio Sanitario nelle sedi di Trento e Cles;  
l'Assessorato all'istruzione della PAT per la definizione di accordi di programma, la gestione amministrativa e giuridica della Fondazione in quanto Ente strumentale della PAT
- ▲ il Consorzio dei comuni, l'Upipa, l'Azienda sanitaria, il Con.solido e gli ordini ed associazioni professionali inerenti le figure professionali formate dalla Fondazione e la formazione continua per gli operatori del welfare locale;
- ▲ l'Università degli Studi di Trento;
- ▲ enti di ricerca italiani ed europei attivi nell'ambito degli studi sociali.

#### ATTIVITÀ SVOLTE ED ESITI RAGGIUNTI

La Fondazione, in quanto ente di evoluzione e sviluppo dell'Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale, raccoglie la sua eredità per quanto riguarda i corsi di formazione ed i progetti di ricerca.

Le attività istituzionali che maggiormente hanno caratterizzato la storia dell'IRSRS dal secondo dopoguerra e quindi oggi della Fondazione sono:

- ▲ la Scuola di Servizio Sociale (dal 1947 al 1992)
- ▲ la Scuola per Educatore Professionale (dal 1987 al 2003)

	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	8 di 15
		Revisione	4

- ▲ la Scuola per Operatore socio-assistenziale e socio-sanitario (dal 1989)
- ▲ l'Università della Terza Età e del Tempo Disponibile (dal 1978)
- ▲ la biblioteca specialistica in servizio sociale (dal 1947)
- ▲ l'aggiornamento e la formazione continua di operatori sociali
- ▲ la produzione editoriale e culturale
- ▲ l'attività di ricerca sociale finalizzata allo sviluppo delle politiche sociali.

I progetti la cui gestione è passata senza soluzione di continuità dall'Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale alla Fondazione Franco Demarchi sono i seguenti:

### **Corsi per l'acquisizione della qualifica di Operatore socio-sanitario**

I percorsi formativi hanno una durata complessiva di 1400 ore, ripartite in 700 ore di attività didattica teorica e 700 ore di tirocinio, che prevede esperienze nei servizi di tipo socio-assistenziale e socio-sanitario, residenziale e semi-residenziale e in ambiente ospedaliero, finalizzate al raggiungimento di obiettivi.

Il rapporto relazionale e organizzativo con gli enti di tirocinio permette l'integrazione e l'interscambio tra il mondo della formazione e del lavoro e favorisce il matching tra i bisogni espressi dal mercato del lavoro e le opportunità di formazione. A conclusione del percorso formativo, lo studente sostiene una prova teorico-pratica.

La sede di Trento ha concluso il biennio formativo 2012-2014 con 27 studenti diplomati.  
La sede di Cles ha concluso il biennio formativo 2012-2014 con 24 studenti diplomati.

### **Università della Terza Età e del Tempo Disponibile**

Fondata nel 1979, l'Università della Terza Età e del Tempo Disponibile del Trentino è un servizio di educazione degli adulti con il cui termine si intende un processo di apprendimento che accompagna l'uomo lungo tutto l'arco della vita e, nelle diverse età, lo arricchisce di contenuti, abilità e atteggiamenti necessari per vivere meglio nel suo ambiente.

La diffusione sul territorio è una delle caratteristiche distintive dell'UTETD del Trentino che grazie al contributo delle amministrazioni comunali ed in alcuni casi delle comunità di valle è presente sul territorio provinciale con 82 sedi locali che contano più di 5000 iscritti e la sede di Trento con 1600 iscritti sostenuta in parte con il contributo del comune di Trento.


L'obiettivo ambizioso che era già proposito dei padri fondatori è quello di offrire, a tutte le persone che lo desiderano, una concreta opportunità per di mantenere, sviluppare o ritrovare la capacità di decidere di sé. L'esperienza di più di 30 anni di attività ha confermato che, attraverso la cultura è possibile intervenire ad un livello più ampio fornendo capacità per socializzare, per confrontarsi, per esprimersi, per sentirsi integrati nel proprio tempo, per diventare protagonisti della propria vita, per poi diventarlo anche nella vita della comunità.

### **Percorsi di informazione rivolti alle coppie di aspiranti genitori adottivi**

Su incarico da parte del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento, la Fondazione Demarchi realizza il percorso di informazione rivolto alle coppie di aspiranti genitori adottivi.

Il programma del corso è stato pensato con l'intento di:



	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 15
		Revisione	4

- offrire una informazione generale sulla legislazione e sul procedimento adottivo, sensibilizzando la coppia ad una scelta consapevolmente orientata all'altro; approfondendo il vissuto di abbandono nel bambino e gli effetti che ne derivano via via lungo il processo maturativo
- proporre approfondimenti specifici sulla genitorialità adottiva e sugli aspetti legati all'adozione nazionale e all'adozione internazionale.

Attraverso relazioni e lavori di gruppo vengono affrontate ed elaborate le più comuni domande che una coppia si pone quando decide di intraprendere la via dell'adozione, avvalendosi degli stimoli proposti da referenti dei Servizi competenti e da formatori esperti.

2014

- 1° edizione: ha visto la frequenza completa di 15 coppie di aspiranti genitori adottivi
- 2° edizione: ha visto la frequenza completa di 9 coppie di aspiranti genitori adottivi
- 3° edizione: ha visto la frequenza completa di 22 coppie di aspiranti genitori adottivi
- 4° edizione: ha visto la frequenza completa di 26 coppie di aspiranti genitori adottivi.

2015

- 1° edizione: ha visto la frequenza completa di 19 coppie di aspiranti genitori adottivi
- 2° edizione: ha visto la frequenza completa di 14 coppie di aspiranti genitori adottivi
- 2° edizione: ha visto la frequenza completa di 8 coppie di aspiranti genitori adottivi
- 2° edizione: ha visto la frequenza completa di 13 coppie di aspiranti genitori adottivi.

### Pronti a Ripartire

Il progetto è stato aggiudicato alla Ati costituita tra la Fondazione Franco Demarchi e Con.Solida sul bando di gara dell'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti della Provincia Autonoma di Trento per l'affidamento del servizio di docenza, codocenza, tutoraggio e supporto organizzativo – gestionale per la realizzazione di percorsi di sensibilizzazione e formazione di brevissima durata per lavoratori disoccupati.

Il progetto prevede la realizzazione di attività di formazione sui temi della ricerca attiva del lavoro, delle competenze digitali, delle logiche di comunicazione, della sicurezza sul posto di lavoro e delle key competence, attraverso azioni di sensibilizzazione e azioni formative.

L'appalto ha la durata di 24 mesi, con eventuale proroga di ulteriori 12 mesi.


### Sprout, same profiles for unique training in ecec

Il progetto è risultato finanziato nell'ambito della call Erasmus Plus, Key action 2 – Cooperation for innovation and the exchange of good practices - Strategic partnership – Adult Education

L'obiettivo generale è sviluppare un partenariato fra soggetti che operano nell'ambito ECEC per contribuire allo sviluppo professionale di coloro che lavorano nell'educazione all'infanzia innovando ed accrescendo la qualità della formazione iniziale e continua attraverso l'uso del linguaggio EQF e la sperimentazione di linee guida ed attività formative.

La lead partner è la Fondazione Franco Demarchi. I partner nazionali/internazionali sono:

- Baby Erasmus, Spagna
- Enaip, Italia
- Sweducare, Svezia.

	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 15
		Revisione	4

### **Corso di formazione per le funzioni di coordinamento interno dei nidi d'infanzia**

Il percorso formativo si è svolto nel corso del 2015 ed è stato rivolto a personale che già ricopre ruoli di coordinamento interno nei nidi di infanzia o ad educatrici assunte a tempo indeterminato nei nidi di infanzia che aspirino ad assumere ruoli di coordinamento interno all'interno di essi.

Gli obiettivi formativi previsti erano:

- ✓ Promuovere la consapevolezza circa il ruolo e le funzioni della coordinatrice interna in un'ottica di apprendimento organizzativo e di sistema
- ✓ Approfondire metodi e strumenti per la progettazione e la gestione dei gruppi di lavoro
- ✓ Aumentare la capacità di analisi e problem solving legati alla gestione del gruppo di lavoro e al funzionamento del servizio
- ✓ Promuovere il confronto e l'approfondimento rispetto alla relazione nido-famiglia in un'ottica di alleanza educativa
- ✓ Aumentare la consapevolezza e la capacità di lettura delle dinamiche relazionali e comunicative nelle relazioni con le famiglie.

### **Progetto servizi per la prima infanzia comunità Rotaliana Konigsberg**

Il progetto è stato finanziato dall'Agenzia del Lavoro, nell'ambito degli Interventi di Politica del Lavoro, Percorsi formativi collettivi di aggiornamento su domanda aziendale.

Il progetto ha inteso promuovere un coordinamento delle strutture private che sul territorio della Comunità di Valle Rotaliana Konigsberg gestiscono servizi per l'accoglienza di bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni. La possibilità di realizzare un percorso formativo comune rivolto alle dipendenti di diverse strutture renderà possibile una prima omogeneizzazione della formazione da loro posseduta. In questo modo sarà anche possibile garantire agli utenti/clienti dei servizi un'offerta educativa più coerente, creando un sistema di servizi privati in dialogo tra loro.

Le aziende coinvolte nel progetto sono:


- Servizio Allegra Tribù di Mezzolombardo (Trento)
- Servizio Ape Maia di Mezzolombardo (Trento)
- Servizio Cavallo a Dondolo di Mezzocorona (Trento)
- Servizio Ciripà di Mezzolombardo (Trento)
- Servizio Il sorriso di Mezzolombardo (Trento)
- Servizio Ippopotamo di Trento
- Servizio Quaquadrillo di Mezzolombardo (Trento).

La durata del progetto è stata di 4 mesi e si è concluso nel febbraio 2015.

### **Paspartu: la capacità di aspirare come ponte per le pari opportunità**

Il progetto è stato finanziato nell'ambito del bando per la promozione delle pari opportunità della Provincia Autonoma di Trento.

Il progetto si è posto l'obiettivo di sviluppare un percorso di orientamento individualizzato per giovani riconosciute dalla Legge 68/99 nella tipologia di inserimento lavorativo di percorso formativo propedeutico al collocamento mirato e per giovani madri che vivono sia in strutture residenziali che non. Il progetto ha vantato la partnership del Comune di Trento. Il progetto è terminato nel novembre 2015.

	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 15
		Revisione	4

### Progettazione di animazione culturale

Il progetto ha il triplice scopo di:

- Rispondere alle esigenze di approfondimento delle tematiche inerenti il lavoro professionale, con una forte attenzione al rapporto tra principi teorici e concreta pratica professionale, rivolgendosi ai professionisti del lavoro socio-educativo di tutti gli ambiti dai servizi alla scuola fino all'università;
- Aiutare le persone che vivono in condizioni di marginalità e di esclusione sociale, ma non solo, ad acquisire un atteggiamento ed una coscienza critica verso le cause delle proprie condizioni e delle realtà sociali, relazionali ed organizzative che vivono;
- Offrire a tutta la cittadinanza un approfondimento finalizzato alla conoscenza delle tematiche sociali, anche attraverso la valorizzazione di buone prassi.

### Validazione e certificazione delle competenze

In stretta collaborazione con gli uffici provinciali di riferimento, la Fondazione si sta occupando della validazione e successiva certificazione delle competenze delle giovani e dei giovani che stanno realizzando esperienze di servizio civile universale sul territorio provinciale. Questa attività comporta un lavoro sinergico con la Pat, gli enti accreditati per il servizio civile, le giovani e i giovani coinvolti.

Parallelamente vengono offerti percorsi di formazione su invito condotti da esperti, con l'obiettivo di far acquisire i principi teorici e metodologici secondo gli approcci più moderni rispetto ai temi della validazione e certificazione delle competenze.

### Welfare a chilometro zero – percorsi di welfare generativo


Il progetto "Welfare a km zero" è un percorso volto a sostenere e rafforzare la cultura e la pratica del welfare comunitario e generativo nella società trentina. Il nostro sistema di welfare, pur essendo tra i migliori d'Italia, deve fare i conti da un lato con l'aumento di famiglie vulnerabili e l'indebolimento dei legami sociali, dall'altro con la diminuzione delle risorse a disposizione delle istituzioni.

Come il resto dell'Italia, anche il Trentino è chiamato perciò a individuare nuove modalità di risposta a problemi che aumentano a fronte di risorse decrescenti. Dobbiamo scoprire nuove risorse generandole dalla comunità nel suo insieme, ma questo chiede a tutti di modificare il modo con cui ci si mette in gioco. Se i fondi calano, le fondazioni di origine bancaria non possono più fungere da bancomat a cui attingere, ma devono diventare strumento per generare nuove risorse, aiutando i diversi attori a convergere su progetti, più che a competere su bandi.

Welfare generativo significa, pertanto, investire in iniziative volte non solo alla soluzione dei problemi, ma anche a produrre le risorse relazionali e finanziarie affinché quegli stessi problemi possano essere affrontati in futuro con minori contributi finanziari. Da qui l'impegno di allestire un progetto per far crescere una nuova cultura nella nostra comunità, volta a sostenere la collaborazione tra soggetti diversi (non solo afferenti l'area del welfare) e valorizzare l'apporto della gente comune.

La sfida del nuovo welfare generativo e comunitario è complessa e richiede un approccio graduale, nel rispetto di tutto ciò che la comunità trentina ha costruito nel tempo. Modificare il modo in cui i diversi attori intervengono nel territorio non è cosa che può avvenire d'improvviso, né può essere imposta. Serve un itinerario di persuasione reciproca, individuando insieme le forme con cui si possono valorizzare le sperimentazioni già in atto, avviare nuove iniziative, metterle in rete perché si rinforzino a vicenda, in un generale clima di fiducia verso questa nuova scommessa.

Il progetto prevede un percorso di ascolto del territorio attraverso un confronto coi principali attori sociali, economici e istituzionali per costruire un'analisi condivisa dei problemi di contesto in modo da poter poi allestire laboratori progettuali e stimolare la nascita di progetti concreti. Il mutamento culturale può essere aiutato da fatti concreti. Ci proponiamo dunque di far crescere una quantità consistente di progetti che si


	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 15
		Revisione	4

muovano nell'ottica del welfare generativo, perché possa gradualmente indursi una modificazione dell'approccio ai problemi perché le modificazioni della società impongono un mutamento del nostro modo di agire.

### **Monitoraggio del sistema di educazione continua in medicina in provincia di Trento**

Si concretizza in un'azione di consulenza finalizzata ad offrire un supporto al Servizio Politiche sanitarie e per la non autosufficienza della Pat per quanto concerne un'analisi quantitativa e qualitativa della formazione erogata ai professionisti della sanità, per intervenire sulle eventuali debolezze e criticità del sistema provinciale e proporre una mirata evoluzione e un'attenta analisi del fabbisogno formativo, in risposta ad un intervento sempre più personalizzato e centrato sulla sviluppo delle competenze.

Si tratta di un progetto biennale che prevede una prima fase di analisi quantitativa sui dati ECM che si conclude a dicembre 2015 con la stesura di un report di sintesi e una seconda fase, prevista per il 2016, che prevede un approfondimento qualitativo sui punti di forza e debolezza del sistema ECM provinciale emersi dall'analisi quantitativa.

	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	13 di 15
		Revisione	4

## 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

	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	14 di 15
		Revisione	4

espletamento dei servizi di competenza fra cui il rilascio di certificati e attestati e la gestione del servizio fotocopie.

#### *Laboratorio di informatica*

E' a disposizione degli allievi presso la sede di via S. Margherita 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;

	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	15 di 15
		Revisione	4

- 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;
- 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).