

CARTA DELLA QUALITÀ di "Area FOCUS"

➤ **Area FOCUS - I nostri recapiti**

VILLA S. IGNAZIO
Cooperativa di Solidarietà Sociale ONLUS

Indirizzo: Via alle Laste, 22 - 38121 Trento - ITALIA

Tel. 0461-238720 • Fax 0461-236353

E-mail: arealavoro@vsi.it - carlottascaramuzzi@vsi.it
Web: www.vsi.it

➤ **Cos'è "FOCUS?" - Obiettivi**

FOCUS è un'area di Villa S. Ignazio, Cooperativa di Solidarietà Sociale ONLUS, per la progettazione, gestione e verifica di interventi a carattere sperimentale e di ricerca, in ambito sociale e formativo. Nello specifico si occupa di servizi per il lavoro, di attività per i giovani e di progetti e sviluppo.

Nello statuto all'art. 4 sono infatti indicate come oggetto sociale le attività:

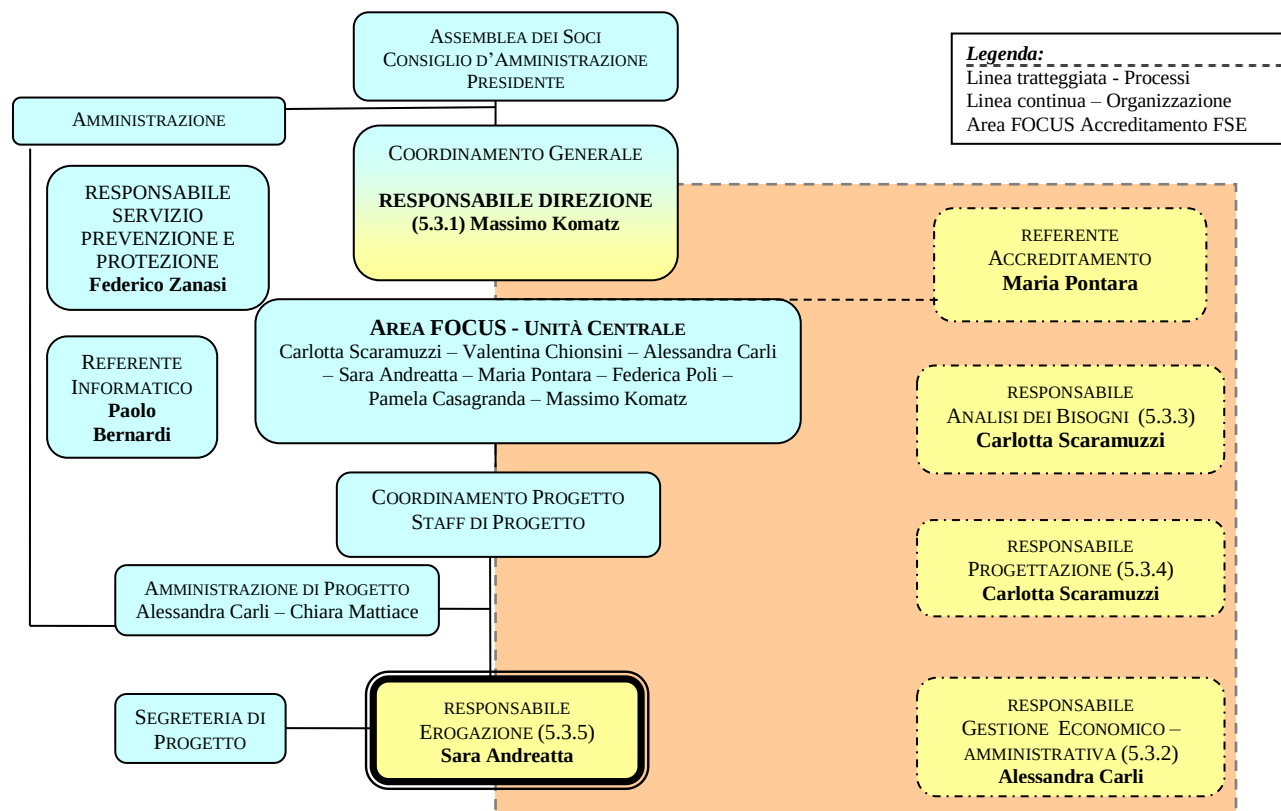
- attività di aiuto alla persona, dirette a favorire la consapevolezza di sé e autonomia nei momenti di relazione con gli altri;
- attività culturali, dirette a favorire l'acquisizione di un'autonoma capacità di interpretazione e di intervento nella realtà e di una conoscenza critica degli avvenimenti locali, nazionali ed internazionali, finalizzate alla promozione della pace;
- attività di accoglienza, residenziale, semiresidenziale e diurna, orientate a rendere possibile la convivenza tra varie diversità, bisogni e appartenenze culturali e religiose; tali attività sono organizzate in modo da evitare situazioni di dipendenza assistenziale o condizionamenti psicologici e sono determinate in relazione ai bisogni individuali;
- attività di formazione professionale e personale, come spazio di apprendimento e orientamento;
- promozione del volontariato, quale modalità per un'assunzione di responsabilità personale e collettiva verso l'altro, soprattutto se in difficoltà;
- socializzazione e formazione al lavoro, come spazio di autorealizzazione e valorizzazione delle potenzialità.
- servizi al lavoro, attraverso lo svolgimento di servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio, l'orientamento di primo livello e specialistico e l'accompagnamento al lavoro;
- partecipazione e sviluppo di progetti e di attività e iniziative di cooperazione allo sviluppo e solidarietà internazionale volte in particolare a soggetti svantaggiati o con disagio sociale. I progetti, le iniziative e le attività potranno riguardare l'assistenza socio-sanitaria, la tutela dei diritti umani, la sicurezza alimentare, lo sviluppo rurale e l'educazione di base, oltre che la formazione professionale, il sostegno a programmi di informazione e democratizzazione, la valorizzazione del territorio e del patrimonio

culturale dei Paesi interessati alle attività e la sensibilizzazione sulle tematiche della solidarietà internazionale nei confronti della comunità trentina.

I destinatari sono:

- persone in difficoltà di inserimento sociale e lavorativo;
- giovani, studenti, tirocinanti;
- formatori, operatori sociali, insegnanti, altri professionisti, cittadini adulti.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI AREA FOCUS (organigramma):



IL MODELLO ORGANIZZATIVO (mansionario)

1.1 La struttura di "Area FOCUS"

La sede formativa della Cooperativa di Solidarietà Sociale Villa S. Ignazio si è dotata, a partire dal 1996, di una struttura interna per la progettazione, gestione e rendicontazione dei progetti di cui al Fondo Sociale Europeo, denominata "Area FOCUS".

Tale struttura si articola in una unità centrale e in una serie di staff di coordinamento operativo, cui si affiancano gruppi e comitati ad hoc, qualora il raggiungimento degli obiettivi progettuali lo richieda (es: comitato scientifico, gruppo operativo di ricerca ecc...).

L'unità centrale di "Area FOCUS" è un organo collegiale a cui fanno capo diverse risorse umane, sia professionali che di volontariato qualificato, che ha il compito di studiare bisogni, obiettivi, strategie, coerenza interna ed esterna degli interventi della struttura formativa. L'unità centrale fa capo al Coordinamento Generale della Cooperativa Villa S. Ignazio, che assume le funzioni di direzione della sede formativa.

Le staff di coordinamento operativo di "Area FOCUS" vengono attivate su indicazione dell'Unità Centrale, anche in collegamento con gli altri organi istituzionali della Cooperativa (come ad esempio: Commissione nomine e assunzioni, Servizio formazione, Consiglio di Amministrazione ecc...).

Ogni staff di coordinamento operativo ha al suo interno operatori e responsabili delle funzioni di coordinamento, gestione operativa degli interventi formativi e gestione delle connesse procedure amministrative.

Ad ogni staff fanno capo un progetto o più progetti che possono essere coerenti tra loro.

Referente interno per l'accreditamento: recepisce e verifica gli adempimenti necessari per l'accreditamento attivando i diversi responsabili del processo. Questo sia rispetto alle scadenze date dall'ente stesso che rispetto a richieste esterne (PAT, FSE, Corsisti, ecc.)

1.2 Le funzioni organizzative

Coordinamento Generale

(Responsabile del Processo di Direzione – 5.3.1)

Ruolo: funzioni di governo relativamente all'intera cooperativa

Il Coordinamento Generale, quale specifico strumento di servizio della cooperativa, opera anche a favore delle attività progettuali dell'area FOCUS. Nello specifico viene coinvolto quale referente interno di tutte le attività della Cooperativa; ad esso si affiancano alcuni dipendenti, consulenti e collaboratori chiamati per la loro specifica competenza a seconda delle diverse esigenze organizzative.

Compiti e attività:

- *Direzione:* attività di sintesi delle decisioni che determinano le varie fasi dell'intervento, con responsabilità dell'area FOCUS.
- *Coordinamento con l'esterno:* rapporti con enti pubblici e privati; rapporti con CNCA Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienti; rapporti con il JSN, Jesuit Social Network; rapporti con altri enti aderenti alla Fondazione S.Ignazio; rapporti con enti sottoscrittori del protocollo d'intesa
- *Responsabilità del processo di direzione:* come previsto dal dispositivo di accreditamento Presidio funzionale dei processi (Ind. 5.3)

Risorse professionali da esso dipendenti:

- *Unità Centrale*
- *Coordinatore di progetto e/o di staff*
- *Amministrazione*
- *Referenti/Responsabili per l'Accreditamento*

Autonomia nell'uso delle risorse economiche e strumentali

- Autonomia condizionata da approvazione del Legale Rappresentante circa la realizzazione di ogni singolo progetto;
- Autonomia completa nel rispetto del budget a disposizione e delle singole voci di spesa previste nella scheda finanziaria del progetto;
- Autonomia completa nelle eventuali variazioni di voci di spesa nei termini e nei limiti consentiti dalla normativa e nel rispetto sostanziale del disegno generale del progetto;



- Autonomia completa nell'uso di risorse strumentali assegnate al proprio ufficio e agli altri uffici della struttura Area FOCUS

UNITA' CENTRALE

Ruolo: funzione di gestione dell'intero processo formativo, in accordo con il responsabile del processo di direzione.

All'interno dell'Unità Centrale sono presenti tutti i responsabili del Processo (Direzione, Analisi dei Fabbisogni, Progettazione, Erogazione, Gestione Economico/Amministrativa) – Ind. 5.3

Compiti e attività:

- *Consulenza:* attività di consulenza e supporto all'azione di governo dell'Ufficio di Coordinamento generale, con riferimento alle decisioni politico amministrative generali degli organi della Cooperativa (assemblea dei soci, consiglio di amministrazione). Attività di consulenza e supporto alle azioni di processo con particolare riferimento alla fase di analisi del fabbisogno e progettazione.
- *Funzioni di Referente interno per l'Accreditamento*

Risorse professionali da esso dipendenti:

- Coordinamento di Progetto

Autonomia nell'uso delle risorse economiche e strumentali

- Autonomia condizionata da approvazione del Legale Rappresentante circa la realizzazione di ogni singolo progetto.

COORDINAMENTO STAFF/PROGETTO

Ruolo: gestione del singolo progetto.

Compiti e attività:

- *Coordinamento:* attività di coordinamento operativo del progetto e relativo staff, con lo scopo di organizzare l'attività prevista ed in riferimento alle decisioni assunte dal Coordinatore Generale

Risorse professionali da esso dipendenti:

- Segreteria didattica-organizzativa
- Amministrazione di Progetto



- Docenti, tutor e altri fornitori di servizi

Autonomia nell'uso delle risorse economiche e strumentali:

- Autonomia condizionata da approvazione del Coordinamento Generale, nel rispetto del budget a disposizione e delle singole voci di spesa previste nella scheda finanziaria del progetto;
- Autonomia condizionata da approvazione del Coordinamento Generale, in caso di eventuali variazioni di voci di spesa nei termini e nei limiti consentiti dalla normativa e nel rispetto sostanziale del disegno generale del progetto
- Autonomia completa nella gestione dell'erogazione del servizio e della valutazione degli interventi formativi
- Autonomia totale nell'uso di risorse strumentali assegnate al proprio ufficio e all'ufficio della segreteria didattica organizzativa

SEGRETERIA DI PROGETTO

Ruolo: supporto operativo allo staff di progetto.

Compiti e attività:

- *Gestione operativa:* attività di gestione operativa dell'intervento formativo, per l'attuazione delle decisioni prese dagli organi superiori

Autonomia nell'uso delle risorse economiche e strumentali:

- Autonomia condizionata ad approvazione del Coordinatore di progetto in caso di variazioni rispetto alle decisioni prese
- Autonomia totale nell'uso di risorse strumentali assegnate al proprio ufficio

AMMINISTRAZIONE DI PROGETTO

Ruolo: gestione economico-finanziaria del progetto.

Compiti e attività:

- *Gestione procedure amministrative:* gestione contabile e degli adempimenti amministrativo fiscali, controllo economico e rendicontazione delle spese delle attività formative

Risorse professionali da esso dipendenti:



- Fornitori di beni materiali

Autonomia nell'uso delle risorse economiche e strumentali:

- Autonomia condizionata ad approvazione del Coordinatore di progetto per le eventuali variazioni di voci di spesa nei termini e nei limiti consentiti dalla normativa;
- Autonomia totale nell'uso di risorse strumentali assegnate al proprio ufficio

Relativamente alla **archiviazione e tracciabilità** dei documenti prodotti in relazione alla presente procedura, si veda la procedura 5.1.2.

➤ **I nostri partner istituzionali locali:**

Per la programmazione e gestione delle nostre iniziative abbiamo in essere protocolli d'intesa con:

- Cooperazione Trentina
- Università degli Studi di Trento – facoltà di Scienze Cognitive, corso di laurea per educatore professionale sanitario, Rovereto (TN)
- Istituto di Istruzione Marie Curie

Abbiamo inoltre confronti e relazioni stabili a livello locale con:

- Comune di Trento
 - Assessorato alle politiche sociali, casa e partecipazione
 - Ufficio Welfare e coesione sociale
 - Ufficio Politiche Giovanili
- Provincia Autonoma di Trento
 - Servizio Politiche Sociali
 - Agenzia del Lavoro
 - Servizio Europa - ufficio Fondo Sociale Europeo
 - Servizio per lo sviluppo e l'innovazione del sistema scolastico e formativo
 - Servizio scuola dell'infanzia, istruzione e formazione professionale
 - Ufficio politiche per i giovani e servizio civile
 - Servizio Autonomie Locali
- Università degli Studi di Trento
 - Facoltà di Sociologia
- Comune di Rovereto
 - Servizio Attività Sociali



- Le Comunità di Valle della Provincia Autonoma di Trento¹
- Istituti Scolastici della Provincia Autonoma di Trento

Numerose sono inoltre le aziende del privato con le quali collaboriamo per sostenere percorsi di tirocinio o di inserimento lavorativo di persone in difficoltà.

➤ **Le collaborazioni nazionali:**

Per il raggiungimento degli obiettivi delle attività proposte, collaboriamo a livello nazionale con:

- CNCA - Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienti
- Federazione JSN – Jesuit Social Network
- Università degli Studi di Verona
- Università degli Studi di Padova

➤ **Attività svolte:**

Formazione a persone in difficoltà: proponiamo diverse iniziative formative (corsi e interventi di supporto); l'obiettivo generale è l'aumento delle capacità professionali e personali per un miglior inserimento nella realtà sociale e lavorativa. I corsi prevedono solitamente sia delle fasi di formazione in aula che a distanza, in gruppo o individualizzata; possono inoltre prevedere delle fasi di tirocinio in azienda. Gli interventi di supporto prevedono sia colloqui individuali con l'utente che momenti di incontro con i referenti dei servizi e delle aziende coinvolte nel percorso, oltre che con i famigliari soprattutto nel caso di giovani sotto i 18 anni.

Ambiti attuali di formazione:

- comunicazione (educazione al dialogo, comunicazione interpersonale, prevenzione e gestione dei conflitti...)
- orientamento, avvicinamento al lavoro e ricerca attiva del lavoro
- informatica e lavori d'ufficio
- servizi di ospitalità alberghiera
- attività laboratoriali artigianali

Orientamento: assieme alle attività formative principali proponiamo, all'interno dei percorsi, un supporto di orientamento, verifica del progetto professionale e ricerca attiva del lavoro.

Formazione a giovani: progettiamo e gestiamo progetti per l'impiego di giovani in Servizio Civile Nazionale, Servizio Civile Universale Provinciale. Offriamo esperienze formative ai giovani del territorio e promuoviamo l'impegno civico e il volontariato.

Ambiti di intervento e formazione:

¹ Con le Comunità Alta Valsugana, Alto Garda e Ledro, Vallagarina, Valsugana e Tesino e Val di Non sono in corso specifiche partnership progettuali e di ricerca

- promozione del protagonismo giovanile
- disagio giovanile ed adulto
- nuove povertà ed emarginazioni
- volontariato e Servizio Civile

Formazione ad operatori sociali ed altri professionisti: proponiamo diverse iniziative formative a persone in età lavorativa sia occupate che inoccupate. L'obiettivo generale è l'aumento della consapevolezza del proprio ruolo professionale, della capacità di lettura delle situazioni lavorative, in un'ottica di sviluppo delle potenzialità personali e professionali per un miglior inserimento nella realtà lavorativa.

Ambiti di attività:

- prevenzione e promozione
- disagio familiare
- disabilità
- accompagnamento al lavoro
- disagio giovanile ed adulto
- intercultura
- nuove povertà ed emarginazioni

I settori a cui ci rivolgiamo primariamente sono:

- formazione, istruzione e cultura
- socio assistenziale e sanità
- associazionismo, realtà ecclesiali e volontariato
- privato sociale e terzo settore
- imprese ed aziende
- servizi pubblici

Sperimentazione, ricerca, documentazione:

Problemi complessi, come quelli nei quali ci troviamo a intervenire, necessitano di una pluralità di sguardi e di un continuo interrogarsi rispetto al senso del proprio lavoro e alle modalità di intervento. Le attività di formazione sono quindi affiancate a spazi di riflessione, ricerca, studio e documentazione relativa alle problematiche emergenti.

Inoltre cerchiamo di diffondere i risultati dei nostri progetti, attraverso la redazione e pubblicazione di materiali di studio, ricerca e documentazione.

Numerose infatti sono le pubblicazioni realizzate in questi anni. E' possibile richiederne copia (o in prestito) presso i nostri uffici.



➤ **I risultati raggiunti in questi anni dalla struttura Area FOCUS:**

A titolo esemplificativo e non esaustivo, riportiamo alcuni dati dei risultati raggiunti in questi anni dalla struttura Area FOCUS:

Per la Formazione rivolta alle fasce deboli

- Progetto "Puntonet", percorso rivolto a persone adulte disoccupate con disabilità certificata, che intendono formarsi per svolgere un lavoro d'ufficio con l'uso del computer. Sono state finora realizzate sedici edizioni del progetto. Nelle varie edizioni hanno partecipato alle attività formative circa 100 persone.
- Progetti rivolti ad adulti disoccupati in situazione di disagio sociale che intendono formarsi ad un lavoro di supporto alle realtà turistico-alberghiere. Sono state finora realizzate cinque edizioni del progetto "Ospita"/ "OSTE"; 1 edizione del progetto Hope for Work, rivolto a uomini senza dimora; due edizioni del progetto DOMINO, rivolto in particolare a donne. Nelle varie edizioni hanno partecipato alle attività formative 33 persone. Sia il progetto Ospita/Oste che il progetto DOMINO hanno aperto significative opportunità lavorative.
- Progetti di orientamento e avvicinamento al lavoro rivolti a giovani in situazione di disagio sociale (Progetto "Rosadeivent") o disabilità certificata (Progetto "IOapp" e "MAPS"), inoccupati/disoccupati e motivati ad avvicinarsi al mondo del lavoro e ad orientarsi tra diversi contesti lavorativi (produzione, lavoro d'ufficio e ambito turistico-alberghiero, verde). Finora sono stati formati 21 allievi.
- Progetto "IO E...", percorso di accompagnamento all'inserimento di giovani in situazione di disabilità o con disturbi specifici di apprendimento all'interno dei percorsi scolastici e/o formativi. Il corso è stato rivolto a quattro ragazzi dell'Istituto di Formazione Professionale Alberghiero di Rovereto con l'obiettivo di agevolare e favorire la partecipazione alle attività educative scolastiche e l'inclusione nel gruppo-classe attraverso l'acquisizione/rafforzamento di competenze personali-relazionali e tecniche relative all'ambito turistico-alberghiero.
- Le attività di supporto all'inserimento lavorativo rivolte a persone con disabilità nell'ambito del progetto "Puntonet" hanno dato vita ad ulteriori progetti sperimentali presso la Provincia Autonoma di Trento ("Progetto SOIS – progetto pilota di supporto a persone con disabilità e al loro contesto lavorativo", settembre – dicembre 2009; "Progetto Lavoriamoci – progetto sperimentale di supporto a persone con disabilità e al loro contesto lavorativo", 2010 e 2011) e ad una convenzione con l'Agenzia del Lavoro, tutt'ora attiva, per offrire interventi di sostegno e di tutoraggio ai tirocinanti e lavoratori disabili (Servizi di orientamento specialistico e sostegno al lavoro).
- L'esperienza maturata nell'ambito dell'accompagnamento all'inserimento lavorativo di persone in difficoltà ha permesso inoltre di realizzare in questi ultimi anni vari interventi formativi sul tema delle competenze trasversali nel

lavoro con persone con disabilità rivolti a responsabili e a colleghi di varie realtà provinciali.

- Nel passato la nostra Cooperativa ha dato vita inoltre ad altre due nuove cooperative per l'inserimento lavorativo, oggi totalmente autonome che danno lavoro e formazione a varie decine di persone all'anno (Cooperativa Samuele e Le Coste).

Formazione e sensibilizzazione ai giovani:

- Servizio Civile Nazionale e Provinciale: dal 2002 al 2024 hanno svolto l'anno di servizio civile presso Villa S. Ignazio 116 giovani. Attualmente sono attivi due giovani in percorsi di servizio civile. Gli aspetti di progettazione, formazione, monitoraggio, tutoraggio, comunicazione e gestione amministrativa sono a carico dell'area FOCUS.
- Servizio Volontario Europeo: Area FOCUS ha gestito negli anni passati l'accreditamento della cooperativa Villa S. Ignazio come ente ospitante di giovani in Servizio Volontario Europeo (2010). Il settore ha a carico aspetti di coprogettazione e mentoring.
- Esperienze di tirocinio, alternanza scuola/lavoro, volontariato: la struttura ospita esperienze in convenzione con scuole o altri enti del territorio (o extra-territoriali). Area FOCUS si occupa della programmazione delle esperienze e del tutoraggio dei giovani.
- Formazione alle Life Skills: dal 2009 si propone annualmente un percorso di formazione alle Life Skills per giovani dai 16 ai 30 anni.
- Altre proposte formative: sulla base dei bisogni emergenti e delle possibilità vengono offerte altre opportunità formative aperte ai giovani volontari e in generale ai giovani del territorio (mediamente si propone almeno un corso all'anno).
- Sensibilizzazione: Area FOCUS, nell'ambito della gestione di progetti di servizio civile, servizio volontario europeo o volontariato giovanile si occupa anche di sensibilizzazione all'esterno, in scuole, oratori o altri contesti di ritrovo giovanile, oppure organizzando manifestazioni culturali e sportive (una all'anno dal 2003). Tra queste il 'Social Play Day' e il Social Camp residenziale. Tramite queste attività si stima dal 2003 al 2024 di aver raggiunto più di 2000 giovani.

Per la Formazione superiore e integrata

FORMAZIONE A INSEGNANTI

- Percorsi formativi sul tema delle "Life Skills";
- Progetto "Generazioni Generative - servizio di accompagnamento, formazione e consulenza per enti e famiglie";



- Convenzione per un servizio di sportello per il personale insegnante delle scuole della provincia di Trento.
- Progetto FSE "Agio e Disagio a Scuola";

Rispetto alla formazione degli insegnanti, nel periodo gennaio 1999 - gennaio 2014 hanno partecipato alle attività formative e di ricerca oltre 1.000 operatori della scuola. Si è trattato di percorsi di formazione sulla relazione educativa, sulla comunicazione, sulla gestione del gruppo classe, di consulenza specifica su situazioni di disagio, di una ricerca sul fenomeno del bullismo nei Centri di Formazione Professionale del Trentino. Nell'ambito del progetto Generazioni Generative la formazione si è orientata secondo tre linee di lavoro: rapporto con le Nuove Tecnologie, educazione interculturale e sviluppo delle competenze trasversali finalizzate al superamento di momenti di crisi/cambiamento della vita (es: tema delle separazioni, comunicazione intergenerazionale,..).

FORMAZIONE A OPERATORI SOCIALI

La struttura Area FOCUS ha formato e aggiornato circa 250 operatori sociali in genere, anche in collaborazione con facoltà universitarie ed istituti di ricerca (Iniziativa Comunitaria "Sintonia"; tirocini per educatori professionali, assistenti sociali, psicologi e altri), con specifica attenzione anche alla riqualificazione degli operatori sociali.

- Progetto fse "Tirocini Full immersion in comunità": Attività di supporto formativo al piano di studi universitario realizzata negli anni 2003 - 2004. Il tirocinio a carattere residenziale ha permesso la formazione di 12 allieve che si sono sperimentate nella comunità di accoglienza della coop. Villa S. Ignazio e nell'appartamento residenziale ad essa collegato.
- Progetti fse "Ripensarsi Operatori Sociali" - I e II edizione: percorsi di riqualificazione professionale per over 50; hanno partecipato 24 operatori sociali. Tali progetti sono stati realizzati nell'anno 2008 e 2009.

Per la Formazione continua e permanente

- Progetto "Tutori di minori stranieri" (anno 2002): attività formativa rivolta ad un gruppo di 30 cittadini adulti volontari disponibili ad assumere la tutela di minori stranieri non accompagnati. I volontari hanno poi dato vita ad una associazione autonoma che continua ad operare nell'ambito della formazione e della tutela di minori stranieri non accompagnati.
- Progetto fse "Leo, leadership nelle organizzazioni": (2004) attività corsuale rivolta a persone che coprono ruoli di responsabilità e gestione delle risorse umane. Il corso ha offerto a 13 allievi delle prospettive per nuove modalità di gestione della leadership all'interno dell'equipe di lavoro.



- Progetti fse "Integra", "Ag.O. agire organizzativo", "OpS! - Opportunità di Sviluppo", "Piano- Poter Investire Ancora Nell'Organizzazione"): (2007 - 2009 - 2011-2016/17) progetti di formazione interna mirati alla riqualificazione del personale della Cooperativa e allo sviluppo dell'organizzazione di riferimento.

Ricerca e documentazione

Dal 2008 al 2014 Area FOCUS si è occupata con progetti specifici del tema sicurezza, con particolare attenzione ad attività di ricerca, in stretta collaborazione con l'Università di Trento. L'attività ha dato i seguenti risultati e prodotti:

- Realizzazione di focus group sul tema (oltre 20 focus group dal 2011 al 2014 su tutto il territorio provinciale).
- Realizzazione di tre convegni sul tema (2009, 2011 e 2013 totale partecipanti 350)
- Realizzazione di una pubblicazione dal titolo "Sentire sicurezza nel tempo delle paure" (a cura di Fortin D. e Colombo F., FrancoAngeli 2011)
- Realizzazione di un report di ricerca (2012)
- Realizzazione di uno specifico sito web (www.sentiresicurezza.it)

➤ **Ci impegniamo:**

- a rispettare tutte le disposizioni descritte in questa Carta e a mantenere un alto livello di attenzione rispetto alla soddisfazione dei destinatari delle attività, in linea con il principio di centralità della persona che da sempre ha ispirato il nostro lavoro
- a garantire un'alta flessibilità organizzativa e gestionale, per cercare di venire tempestivamente incontro ai bisogni dei beneficiari rispetto a:
 - orari: le attività verranno progettate in un'ottica di flessibilità e qualità di servizio
 - risorse umane: formatori qualificati e disponibili a interventi personalizzati, in linea con quanto previsto dai bisogni di ogni singolo intervento formativo;
 - figure di riferimento accessibili per tutto l'arco del percorso formativo, in grado di raccogliere eventuali critiche e suggerimenti, dando risposta immediata o in tempi ragionevoli;
 - analisi occupazionale e sociale in fase di rilevazione dei bisogni anche tramite lavoro in rete con cooperative sociali di inserimento lavorativo, altri enti privati e pubblici ecc;
 - rilevazione e valutazione dei risultati occupazionali raggiunti;
 - lavoro sociale di rete: costante collegamento con i servizi pubblici, del privato sociale e del volontariato per meglio sostenere i progetti individualizzati;
- a rilevare la soddisfazione dei beneficiari attraverso strumenti formali (questionari, griglie di valutazione) e informali (colloqui di gruppo o individuali).



➤ **Diritti dei beneficiari:**

Si prevedono modalità e strumenti di rilevazione delle criticità e della gestione dei reclami da parte dei beneficiari quali:

- Possibilità di colloquio su appuntamento con il coordinatore del progetto e se necessario con il coordinatore generale per il superamento dei problemi evidenziati e l'eventuale realizzazione di azioni correttive.
- Possibilità di esprimere formalmente la motivazione di un eventuale abbandono dell'attività formativa (lettera firmata) mediante uno specifico modulo per gli abbandoni.

➤ **Trasparenza:**

La Carta della Qualità è pubblicata nel sito web di Villa S. Ignazio (www.vsi.it). Copia della Carta della Qualità viene consegnata ai beneficiari.

➤ **Le altre attività della Cooperativa Villa S. Ignazio:**

Gli obiettivi statutari:

- la liberazione e la promozione dell'uomo, con particolare attenzione agli ultimi;
- l'educazione alla pace, alla giustizia e la promozione di fede.

Concretamente, per raggiungere questi scopi, la Cooperativa promuove e gestisce:

- attività di aiuto alla persona, per favorirne consapevolezza di sé ed autonomia nella relazione con l'altro;
- attività culturali per una conoscenza critica degli avvenimenti e per favorire una capacità di interpretazione ed intervento nella realtà;
- servizio di accoglienza sociale per aiutare persone in situazione di emergenza o di difficoltà.



➤ **La rete delle associazioni aderenti alla Fondazione S.Ignazio:**

Oltre a Villa S.Ignazio Cooperativa di Solidarietà Sociale ONLUS, Trento, aderiscono alla Fondazione S.Ignazio:

1. L.E.D. - Laboratorio di Educazione al Dialogo, Trento
2. Associazione di Volontariato Amici di Villa S. Ignazio, Trento
3. Samuele Cooperativa Sociale, Trento
4. Coro Polifonico Ignaziano, Trento
5. Associazione Amici di Bagni Froy, Chiusa (BZ)
6. Associazione P. Eusebio Chini, Segno (TN)
7. Associazione Volontari in Strada, Trento
8. Servizio di Consulenza pedagogica, Trento
9. Centro Studi Martino Martini, Trento
10. CVX, Comunità di Vita Cristiana
11. Associazione Diaconia della Fede
12. Associazione l'AltraStrada
13. Associazione Centro Astalli Trento
14. Associazione Arkè
15. Associazione Amici di Villa S.Giuseppe
16. Associazione Fratel Enzo
17. Associazione Bianconero
18. Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia"
19. Rete Pictor

