



Chi siamo

InFusione Impresa Sociale è un'Associazione con personalità giuridica provinciale che nasce come una delle sperimentazioni promosse sul territorio trentino dal progetto Equal RESTORE nell'anno 2008.

Segue direttamente la formazione per l'inserimento sociale e lavorativo di persone adulte, sia donne che uomini, in uno stato di fragilità, anche momentanea.

Sviluppa progetti di sperimentazione in attività lavorative con diversi attori del Terzo Settore trentino e nazionale, in relazione all'emarginazione adulta ed ai migranti.

Attualmente dispone di propri spazi per le attività formative in centro a Trento, in via Saluga 3B, dove realizza e progetta attività di supporto all'apprendimento ed alla valorizzazione di competenze spendibili in ambito lavorativo, con particolare attenzione alle competenze delle donne, anche migranti, e con azioni di conciliazione per garantire la fruibilità delle iniziative proposte a quanti sono interessati. Qui sviluppa anche attività produttive nel comparto Ho.Re.Ca. all'interno del Distretto dell'Economia Solidale in partnership con Fondazione Famiglia Materna e Fondazione Comunità Solidale.

I nostri dati

Denominazione:

InFusione Impresa Sociale

Forma giuridica:

Associazione riconosciuta con personalità giuridica provinciale iscrizione n. 310 determinazione 23 del 12/06/2017

Organismo privato (associazione riconosciuta senza scopo di lucro)

R.E.A. 198762 C.C.I.A.A. TN

Sede Legale:

Via della Saluga 3B 38121 Trento – TN

Tel.e fax: 0461.262440

posta certificata: InFusione@pec.it

e-mail: amministrazione@InFusione.it, educativa@InFusione.it;

sito: www.infusione.it

Dati fiscali:

C.F. 96079610224

P.IVA 02076510227

Cosa è la carta dei servizi e a cosa serve?

La Carta dei Servizi ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dalla Associazione e le modalità per accedervi.

Essa rappresenta uno strumento di comunicazione chiara e trasparente con i cittadini-utenti volto anche alla tutela dei loro interessi in un'ottica di miglioramento continuo della soddisfazione dell'utenza e dei servizi erogati.

La valutazione partecipata da parte degli Utenti attraverso azioni di monitoraggio e correttive per un impiego ottimale delle risorse disponibili è fondamentale per incentivare il miglioramento, l'innovazione e la qualificazione dei servizi offerti.



InFusione Impresa Sociale

www.infusione.it • SEGUICI SU  

via Saluga, 3B 38121 Trento • tel./fax 0461 262440 • amministrazione@infusione.it
infusione@pec.it • cod. dest. M5UXCR1 • c.f. 96079610224 • p.iva 02076510227 • R.E.A.198762 C.C.I.A.A. TN



La Carta mette in evidenza l'impegno assunto da InFusione nei confronti della Pubblica Amministrazione e della cittadinanza e per questo verrà periodicamente aggiornata.

Normativa di riferimento

La normativa nazionale di riferimento

Ambito di riferimento della Carta dei servizi

La Carta dei servizi si riferisce, per legge, ai servizi pubblici. Risulta fondamentale pertanto delimitare il suo ambito di applicazione, anche in base al seguente decreto:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" c.d. "decreto Ciampi":

- definisce la nozione di servizio pubblico a cui si riferisce il decreto stesso: "Ai fini della presente direttiva, sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza.".

Le amministrazioni concedenti o affidanti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva negli atti che disciplinano la concessione o l'affidamento.

- fissa i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione: principio di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;

- individua gli strumenti attraverso i quali garantire la realizzazione di servizi di qualità;

- prevede le procedure di reclamo a tutela dell'utente per la violazione dei principi fondamentali e dispone che alle stesse sia data piena pubblicità.

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carte dei servizi pubblici": definisce la struttura ed il contenuto minimo delle Carte dei soggetti erogatori, individuando uno schema base di indice della Carta dei servizi.

- L. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" L'art 13

- La Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini": promuove, diffonde e sviluppa l'introduzione nelle pubbliche amministrazioni di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

- La Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 "Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" dell'Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.): prevede che, ai sensi dell'art. 13 della L. 328/2000, l'impresa del terzo settore adotti una propria Carta dei servizi come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento.

La Carta dei servizi dei soggetti gestori deve contenere impegni nei confronti dell'ente accreditante riferiti al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un



effettivo "orientamento alla qualità", caratterizzandosi dunque per la presenza di indicatori e di standard di qualità.

Nel caso di gestioni "esterne", gli enti locali possono procedere come segue:

- definire un insieme di fattori di qualità ed i relativi indicatori, che intendono perseguire con la gestione del servizio o dell'intervento (n.b.: in questo senso, sembra particolarmente importante la motivazione introdotta in premessa al provvedimento che approva gli atti della procedura di affidamento dei servizi);
- sollecitare quanti competono per l'affidamento di un servizio a formulare proposte coerenti con i predetti fattori di qualità o migliorative rispetto agli stessi, esplicitando nell'offerta gli strumenti e le modalità con cui il partecipante alla procedura di affidamento intende darvi attuazione e quindi anche gli standard di qualità dei servizi, qualora questi ultimi non siano già stati fissati dall'amministrazione;
- fare propria la proposta contenuta nell'offerta più rispondente al proprio insieme di valori, di fattori di qualità, obiettivi e di vincoli, assumendone a tutti gli effetti la responsabilità nei confronti dei cittadini.

La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un efficace strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, vincolando il soggetto gestore al rispetto degli standard di qualità predefiniti, e legittimando l'utente a pretenderne il rispetto. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, la carta dei servizi deve prevedere la possibilità per gli utenti di attivare reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

Il quadro giuridico di livello locale

Fermo restando quanto previsto dalla normativa nazionale, con la riforma istituzionale introdotta dalla L.P. n. 3/2006, molte delle funzioni amministrative già spettanti alla Provincia sono state trasferite agli Enti Locali e, tra esse, alcune riguardanti la gestione di servizi pubblici. Per tale ragione è particolarmente importante che la Carta dei servizi dei Soggetti del Terzo settore trovi una disciplina adeguata nelle norme regionali in materia di Enti locali.

A questo proposito, si fa riferimento alla legge regionale 22 dicembre 2004, n. 7 "Riforma dell'ordinamento delle autonomie locali" che, all'art. 53, sancisce l'applicazione dei principi contenuti nella L.P. 23/1992 "Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all'azione amministrativa provinciale e norme in materia di procedimento amministrativo" agli enti locali ed ai soggetti che gestiscono servizi pubblici locali, anche avvalendosi di affidamento a terzi, in quanto direttamente competenti o in virtù di concessione.

In particolare, l'art. 40 quater della L.P. 23/1992 "Servizio di garanzia del cittadino-utente", pur non disciplinando lo strumento specifico della Carta dei servizi, istituisce un sistema di presidio dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini-utenti prevedendo che siano svolti con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, la tutela dei cittadini e la loro partecipazione, anche in forma associata, alle procedure inerenti la definizione degli standard qualitativi e la valutazione.

L'art. 20 della L.P. 13/2007 (accreditamento), come modificata dalla L.P. 16/2016 "Integrazioni della legge provinciale sulle politiche sociali in materia di carta dei servizi sociali e di tutela dei minori", e "Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale" prevedono che tra i requisiti



dell'accreditamento sia compresa l'adozione della Carta dei servizi.
Delibera della Giunta Provinciale di Trento n.1182 del 06 luglio 2018

I principi fondamentali

L'impegno principale che InFusione assume è quello di erogare i propri servizi formativi in un'ottica di qualità. Questo significa organizzare e ri-organizzare i servizi in modo che possano soddisfare le esigenze delle persone che ne fanno richiesta. I principi fondamentali attraverso i quali InFusione progetta, organizza e realizza i propri servizi formativi riguardano essenzialmente il favorire:

l'eguaglianza e l'imparzialità di trattamento, si esprime sia nel garantire l'eliminazione di ogni discriminazione, sia nell'adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze degli utenti. Le regole di erogazione e le modalità di accesso al servizio sono formulate nel rispetto dei criteri di obiettività e imparzialità. InFusione si propone a tal proposito di individuare e garantire il rispetto delle pari opportunità di accesso.

principio di continuità: salvo cause di forza maggiore, l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni;

principio di scelta: l'offerta dei servizi è organizzata tenendo conto delle esigenze della persona in un'ottica di flessibilità e della articolazione della proposta (educativa, formativa, etc.) per ampliare le opportunità di scelta, tenendo presente i vincoli organizzativi e funzionali dell'Associazione;

principio di partecipazione: la partecipazione delle persone, intesa come cortesia, capacità di ascolto e di interazione efficace, in modo da migliorare i propri servizi formativi ed educativi secondo le esigenze dell'utenza che esprime il proprio grado di soddisfazione tramite rilevazioni e/o incontri, ma anche per accogliere e gestire i possibili reclami.

efficacia ed efficienza, intese rispettivamente come soddisfazione delle persone e dei committenti rispetto al servizio erogato da InFusione e come rapporto adeguato fra risorse impiegate e servizi formativi offerti attraverso l'aggiornamento e la formazione del personale. InFusione mantiene rapporti continuativi e programmati con la rete dei servizi territoriali. Mediante il piano strategico che definisce obiettivi e indicatori di controllo si perseguono i principi di efficienza ed efficacia e di Welfare Generativo.

Chiarezza, comprensibilità, trasparenza nelle informazioni offerte, nella presentazione delle opportunità, delle regole, dei vincoli, delle risorse presenti nel servizio formativo.

Tutte le informazioni relative all'offerta formativa possono essere richieste in sede al numero di **telefono e fax 0461 262440**

È possibile richiedere un appuntamento con un responsabile anche al di fuori degli orari di segreteria e, nel caso di comprovata difficoltà a raggiungere la sede di InFusione, si fissano appuntamenti anche fuori sede.

Pubblicazione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi è pubblicata in forma cartacea ed è disponibile presso la sede. E' inoltre consultabile e scaricabile dal sito internet della Impresa Sociale (www.infusione.it/chiamo).

Responsabilità contrattuale

L'art 13 della L. 328/2000 prevede come "condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accREDITAMENTO" che l'impresa del terzo settore adotti una propria carta dei servizi. La Carta



rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Il mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, con la risoluzione del contratto.

Partecipazione e gestione dei reclami

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Gli utenti/clienti possono in qualsiasi momento presentare segnalazioni e suggerimenti in merito ai servizi offerti da Infusione e/o agli standard di qualità fissati dalla Carta attraverso diverse modalità:

- presentandosi di persona a Infusione previo appuntamento;
- telefonando a Infusione al numero 0461/262440;
- inviando lettera o e-mail a Infusione;
- compilando un apposito modulo che, una volta compilato, può essere consegnato direttamente agli uffici.

I suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami possono essere formulati, in forma orale o scritta, cartacea e/o digitale.

Il termine previsto per la risposta all'utente/cliente è di 15 giorni, mentre è di 30 giorni nei casi più complessi che richiedono l'intervento di diversi interlocutori.

Di norma, la risposta all'utente/cliente avviene utilizzando lo stesso mezzo con il quale è stato presentato il suggerimento, la segnalazione ed il reclamo.

In questo modo, gli utenti possono contribuire attivamente alla valutazione dei servizi ed al loro miglioramento continuo.

Diritti degli utenti/clienti

Agli utenti/clienti che accedono ai servizi è garantito:

- di essere accolti e sostenuti nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali politiche, filosofiche e religiose;
- di ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso, ai tempi di attesa, ai servizi ed alle opportunità esistenti;
- il diritto di accesso agli atti ed alla trasparenza secondo la normativa vigente;
- la possibilità di presentare reclamo.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza/clientela

Infusione favorisce, con forme diverse, momenti di partecipazione, confronto e condivisione individuale e/o di gruppo con i fruitori dei servizi sulla qualità dei servizi erogati.

Infusione può anche promuovere ricerche qualitative - quantitative per rilevare la soddisfazione degli utenti/clienti circa la qualità dei propri servizi, pubblicando i risultati delle indagini sul proprio sito.

Questi dati sono presi in considerazione sia per valutare il rispetto della qualità che per la definizione dei piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Modello organizzativo dell'Impresa Sociale



Infusione Impresa Sociale

www.infusione.it • SEGUICI SU  

via Saluga, 3B 38121 Trento • tel./fax 0461 262440 • amministrazione@infusione.it
infusione@pec.it • cod. dest. M5UXCR1 • c.f. 96079610224 • p.iva 02076510227 • R.E.A.198762 C.C.I.A.A. TN



La mission e i valori

InFusione è un'associazione solidale che offre servizi accanto una formazione al lavoro. La missione di InFusione è quella di investire nella crescita professionale di persone in difficoltà offrendo un periodo di sperimentazione all'interno dei propri servizi. Lavora con attenzione allo sviluppo della persona e con passione alla qualità dei servizi che offriamo ai nostri clienti.

Sono punti focali di InFusione:

- attenzione alle nuove persone deboli, a sostegno del loro inserimento lavorativo che, per prendere in mano il loro destino lavorativo, necessitano di un accompagnamento individualizzato;
- mobilitazione/attualizzazione di percorsi classici: un posto adatto a riprendere in mano quei percorsi personali e lavorativi potenzialmente "spendibili" nel mercato ordinario del lavoro.

A questo proposito InFusione è parte attiva del Progetto NetWork - Distretto dell'economia solidale ai sensi dell'art. 5 della L.P. 13/2007 e della L.P. 13/2010.

InFusione vede quindi la sua azione all'interno di un progetto complessivo di costruzione di futuro, in armonia ed in continuità con la sua significativa storia, immersa nel presente e proiettata verso un poi in cui tutte le persone di buona volontà trovino adeguati strumenti di lettura e di fronteggiamento delle sfide, che la società attuale pone ad ognuno di noi. L'Associazione vuole continuare a sostenere una partecipazione consapevole e proattiva, in cui sicurezza, rispetto, interazione ed accoglienza, attenzione e cura per i beni comuni, senso della polis e capacità di assumersi responsabilità, siano l'oggetto di un nuovo sapere e di un rinnovato agire.

Autorizzazioni, accreditamenti, certificazioni e marchi

Autorizzazione al funzionamento della Provincia Autonoma di Trento ai sensi della LP 13/2007 per i servizi socio-assistenziali in ambito Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi per adulti
Determinazione n. 276 del 23/08/2019

(in corso procedure di accreditamento dei medesimi servizi)

Accreditamento della Provincia Autonoma di Trento ai sensi della LP 2/2015 per la realizzazione di interventi di formazione cofinanziati dal PO FSE

Accreditamento della Provincia Autonoma di Trento ai sensi del D.P.P. 15 novembre 2017 n. 21-74/Leg. Per l'erogazione dei servizi per la validazione e certificazione delle competenze.

Determinazione dirigenziale n. 27 del 11 luglio 2018

Iscrizione al registro delle imprese alimentari istituito ai sensi dell'art. 6 del Regolamento CE n. 852/2004

Associazione riconosciuta con personalità giuridica provinciale iscrizione n. 310 determinazione 23 del 12/06/2017

Certificazione Family Audit

Marchio Eco-Ristorazione Trentino

Marchio Economia Solidale Trentina per il Welfare di Comunità



InFusione Impresa Sociale

www.infusione.it • SEGUICI SU  

via Saluga, 3B 38121 Trento • tel./fax 0461 262440 • amministrazione@infusione.it
infusione@pec.it • cod. dest. M5UXCR1 • c.f. 96079610224 • p.iva 02076510227 • R.E.A.198762 C.C.I.A.A. TN



L'organizzazione

Funzionigramma

Organi statutari

Assemblea degli associati

Ha i poteri alla stessa attribuiti dallo statuto. Elegge le cariche sociali, approva regolamenti e variazioni ad atti o procedure esistenti, compie tutti gli atti alla stessa delegati da norme e regolamenti. Il processo decisionale è palese e normato e deve rispettare lo statuto ed i diritti fondamentali di libertà di opinione e democraticità.

Consiglio direttivo

Il Consiglio, presieduto dal Legale Rappresentante dell'Associazione, agisce su mandato dell'Assemblea e ha i poteri attribuiti dalla stessa in materia di ordinaria Amministrazione.

Organismo di Vigilanza e Revisore dei Conti:

è il soggetto responsabile di sorvegliare e di verificare regolarmente l'efficacia del Modello Organizzativo e di Gestione (MOG) previsto dal D.Lgs. 231/2001, di segnalare eventuali carenze dello stesso, di aggiornarlo in seguito a modifiche normative od organizzative, di informare il Consiglio di Amministrazione, con azioni finalizzate sempre a prevenire la realizzazione di reati.

Revisore dei conti: è la figura professionale che si occupa della revisione legale dei conti, di controllare e verificare la conformità alle leggi italiane ed internazionali dei bilanci dell'Associazione.

Direzione

Presidia e gestisce l'operatività dell'Associazione, ne coordina le risorse, gestisce le strategie, agendo in stretta sintonia con il Consiglio Direttivo, applicandone le disposizioni e relazionando periodicamente sull'andamento dei servizi.



Amministrazione

Cura tutti gli aspetti organizzativi che hanno rilevanza contabile e ai fini del bilancio, collaborando con la Direzione nell'elaborare strategie e soluzioni per ottimizzare le performances e garantire la corretta gestione dell'operatività.

Educazione e Formazione

Cura gli inserimenti di nuovi beneficiari e le eventuali dimissioni, coordina e supervisiona le attività educative e formative programmate.

Operatore sociale

Affianca l'utente nel suo quotidiano in laboratorio, garantisce la corretta conduzione ed esecuzione delle commesse, la distribuzione dei carichi di lavoro tenendo conto della ripartizione tra i beneficiari in percorso.

Operatore tecnico

Possiede le competenze professionali adeguate e coerenti con l'attività commerciale sviluppata all'interno dell'Associazione, cura le parti relazionali e della somministrazione dei servizi verso i clienti. Forma a livello tecnico i beneficiari dei percorsi.

Volontari

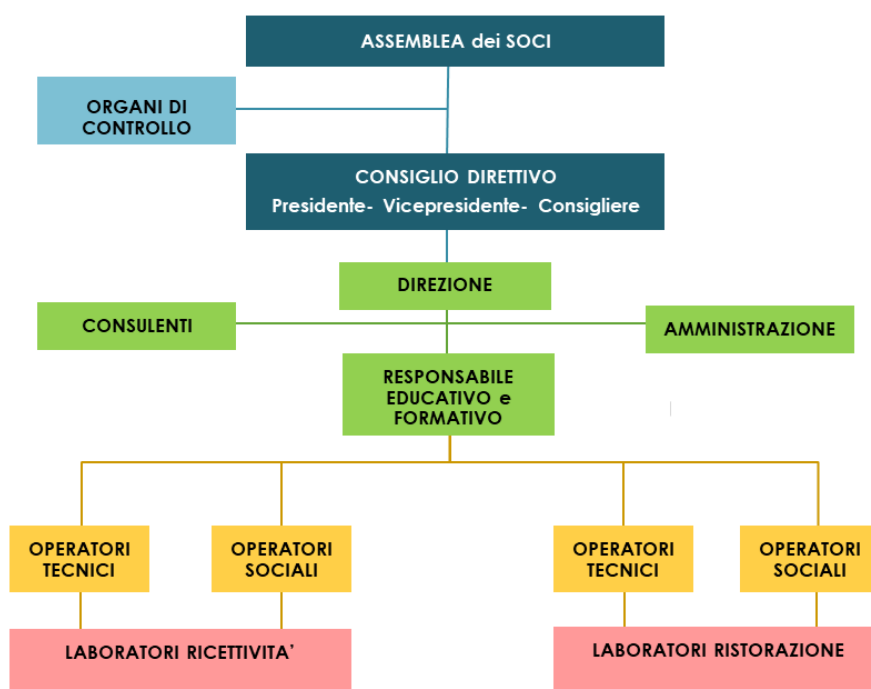
Partecipano alle attività dell'Associazione nella misura e modalità concordate con la stessa. Decidono quanto e quando svolgere attività di volontariato, hanno piena responsabilità nell'esecuzione del compito affidato, incluso l'affiancamento a persone fragili. Non occupano posizioni organizzative specifiche, salvo in caso di mandati assembleari o incarichi da parte della Direzione.

Beneficiari

Sono presenti in Associazione per periodi e con orari prestabiliti, per realizzare il loro progetto individuale.

ORGANIGRAMMA

V. 01_14_12_2021



Ruoli e dotazione organica

Assemblea dei soci: numero associati nel 2024 22

Presidente: Paolo Bove

Vice Presidente: Anna Olga Maria Conigliaro

Consigliere: Silvia Poli

Revisore dei conti: Antonino Guella

Direttore: Daniela Brena

Responsabile della Gestione economico amministrativa: Chiara Brena

Responsabile delle Attività di Progettazione: Anna O.M. Conigliaro

Responsabile dell'Analisi dei fabbisogni: Anna O.M. Conigliaro

Responsabile dei servizi educativi e di formazione: Veronica Battello

Responsabile coordinamento attività formative: Veronica Battello

Educatori: Chiara Brena, Daniela Brena

Operatori sociali: Laura Moser, Stefano Maestrelli

Operatori tecnici: Jenny Lantigua, Simone Riccardi

Responsabile della Sicurezza: Alberta Benazzoli

Addetto del Primo soccorso: Simone Riccardi e Laura Moser

Addetti Antincendio: Mohamed A. Calì, Veronica Battello, Simone Riccardi



I laboratori di inserimento lavorativo (Prerequisiti lavorativi e Centri del fare)

I laboratori di ristorazione in cui vengono sviluppate le competenze nell'ambito della ristorazione e produzione di prodotti trasformati, sono percorsi articolati e presentano vari livelli di difficoltà, sia di apprendimento che per quanto riguarda le capacità relazionali e di lavoro in squadra.

I laboratori di ricettività sono meno complessi, il corsista in questo ambito sviluppa capacità di autonomia, senso di responsabilità, dato che ha accesso ad uffici e luoghi che sono sia ad uso pubblico che privato e senso dell'organizzazione, visto che vengono date una lista di attività da svolgere e la persona in percorso deve valutare, con un eventuale supporto dell'operatore, quali svolgere prima e quali dopo e il risultato finale.

All'interno dei laboratori di Infusione prosegue, parallelamente alla formazione specifica, la formazione sui temi della sicurezza, igiene, HACCP, le intolleranze alimentari, il lavoro di squadra, la valutazione delle competenze, il distretto dell'economia solidale, l'organizzazione di un servizio con somministrazione. Possono venir organizzate anche uscite formative per contestualizzare meglio alcune tipologie di lavoro e affinare capacità di osservazione e confronto.

I laboratori sono strettamente collegati alla logica del Distretto dell'Economia Solidale

Ristorazione

Cucina: preparazione di pasti per mense, eventi e vendita al dettaglio con formazione su tecniche di cucina aggiornate con il mondo del lavoro attuale, stoccaggio della merce, utilizzo di macchinari professionali, conoscenza del circuito dell'Economia Solidale Trentina e dell'Ecoristorazione Trentina.

Catering: somministrazione di cibo al pubblico, organizzazione di spazi e materiali, particolare attenzione alla capacità di problem solving e adattamento alle situazioni. Resistenza agli sforzi fisici, alla gestione del cliente, conoscenza del circuito dell'Economia Solidale Trentina e dell'Ecoristorazione Trentina.

Bar: preparazione di pasti veloci e somministrazione di cibo al pubblico, organizzazione di spazi e materiali, particolare attenzione alla capacità di problem solving e adattamento alle situazioni. Resistenza agli sforzi fisici, alla gestione del cliente. Pulizie degli spazi. Capacità di utilizzo di prodotti e materiali per le pulizie ad uso professionale, crescita dell'autonomia personale, capacità di definire organizzativamente i tempi e le mansioni. Autovalutazione del lavoro svolto.

Conserve: trasformazione in conserve di materie prime provenienti dagli orti di cooperative sociali del territorio e di fornitori locali, al fine di creare linee di prodotto trasformato Verranno fatte delle produzioni per poter far partecipare all'intero processo i beneficiari inseriti nel percorso. La trasformazione si presta all'inserimento lavorativo di persone con varie capacità da potenziare o sviluppare dato che ogni parte del processo può essere segmentata in micro-compiti.

Ricettività

Room&Breakfast: somministrazione della colazione ai clienti, organizzazione di spazi e materiali, particolare attenzione alla capacità di problem solving e adattamento alle situazioni. Pulizie delle camere e degli spazi di ospitalità. Capacità di utilizzo di prodotti e materiali per le pulizie ad uso professionale, crescita dell'autonomia personale, capacità di definire organizzativamente i tempi e le mansioni. Autovalutazione del lavoro svolto. Competenze professionali per il settore turistico: igiene e Sicurezza sul lavoro | HACCP, la cultura dell'accoglienza e a normativa sui R&B, il turismo



sociale, aspetti funzionali quali check-in e check-out, addetto colazione, cameriere ai piani, lavanderia, manutenzione generale e giardinaggio

Lavanderia: lavaggio e stiraggio di effetti lettereschi da più committenti. Capacità di distinzione tra qualità e quantità, stoccaggio della merce, utilizzo di macchinari professionali. Capacità di eseguire mansioni semplici e ripetitive lavorando sugli aspetti di precisione e velocità di esecuzione.

Pulizie: pulizie di uffici e spazi lavorativi. Capacità di utilizzo di prodotti e materiali per le pulizie ad uso professionale, crescita dell'autonomia personale, capacità di definire organizzativamente i tempi e le mansioni. Autovalutazione del lavoro svolto.

I servizi offerti

Servizio catering e mense

Ospitalità corsi

Formazione

Laboratori prerequisiti lavorativi

Centro del fare

Erogazione Servizio

Servizio catering: tutti i giorni in accordo con le esigenze del cliente e dell'organizzazione

Ospitalità corsi: tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00 in accordo con le esigenze del cliente e dell'organizzazione

Formazione: da lunedì a sabato dalle 09.00 alle 17.30 secondo calendari prestabiliti

Laboratori prerequisiti e centro del fare: tutti i giorni dalle 07.00 alle 16.00 conformi alle richieste di servizi, attività di catering e alberghiera, in accordo con l'utente e con un operatore sempre presente.

Modalità di accesso

Servizio catering: primo contatto per informazioni e richiesta preventivo tramite mail a ecocatering@Infusione.it o telefonando allo 0461/262440

Ospitalità corsi: primo contatto per informazioni e richiesta preventivo tramite mail a amministrazione@Infusione.it o telefonando allo 0461/262440

Formazione: primo contatto per informazioni allo 0461/262440

Laboratori prerequisiti e centro del fare: primo contatto per informazioni allo 0461/262440 La domanda può essere presentata dai Servizi sociali e/o sanitari e dal Terzo settore. Segnalazione da parte del Servizio o dell'ente, valutazione del curriculum e colloquio della persona segnalata. Redazione di un bilancio in entrata al primo colloquio, valutazione con gli operatori del possibile inserimento nel gruppo di lavoro già esistente.

Servizio educativo: laboratorio dei prerequisiti Centro del Fare

Valutazione della domanda

L'organizzazione coinvolge i servizi sociali e/o sanitari valutando le domande di segnalazione della persona

Modalità

Vengono fatti vari colloqui in cui l'assistente sociale può essere presente, viene presentata la domanda ed una volta accettata, i Servizi vengono costantemente aggiornati e vengono fissati momenti di monitoraggio.



Progettazione dell'intervento

Esiste un patto in forma scritta con gli interessati, con verifica trimestrale

Vengono spiegati al candidato i percorsi formativi e scelti insieme all'utente a seconda delle inclinazioni personali e delle esperienze professionali. Di norma viene fatto un periodo di prova su due percorsi formativi differenti (ad esempio pulizie e cucina) per poi valutare il più idoneo a sviluppare competenze nell'utente. Viene compilato un modulo di iscrizione con relativo regolamento della struttura e il bilancio in entrata.

Attivazione dell'intervento e verifica in itinere

Colloquio individualizzato con l'utente e l'assistente sociale, compilazione delle schede per le competenze apprese in laboratorio.

Dimissioni dell'utente

Le dimissioni dell'utente sono previste a seguito di valutazioni rispetto alle competenze acquisite. L'utente potrà proseguire con un tirocinio in azienda attraverso la rete di partner del distretto dell'Economia Solidale o verrà guidato verso altri impieghi in laboratori protetti, se dopo un anno non si saranno riscontrate competenze sufficienti da poter essere spese nel mondo del lavoro anche for profit.

Caratteristiche beneficiari

Fascia di età degli utenti a cui si rivolge prevalentemente il servizio: 19 - 24, 25 - 64

Sesso: Maschio, Femmina

Descrizione delle condizioni che caratterizzano l'utenza a cui si rivolge il servizio:

Persone in disagio sociale con multi-problematicità: immigrati, psichiatrici, disoccupati di lungo periodo, inoccupati, ex dipendenti da sostanze o alcool, iscritti alla Legge 68, vittime di tratta o violenza, ex senza fissa dimora, fragilità familiare.

Per la buona riuscita del progetto devono essere persone in grado di acquisire competenze ed essere inseriti in un contesto lavorativo.

Descrizione dei bisogni che caratterizzano l'utenza a cui si rivolge il servizio:

Acquisizione di prerequisiti lavorativi da spendere nel mondo del lavoro, allargamento della rete sociale, integrazione o reintegrazione nella società, acquisizione di autostima e consapevolezza attraverso un impegno quotidiano.

Standard di qualità e obiettivi di miglioramento

Il progetto è individualizzato in base ai bisogni ed alle capacità delle persone coinvolte e in accordo con il Servizio Sociale, se opportuno e propedeutico al progetto, dei loro familiari. All'inizio, a metà ed al termine del percorso, vengono svolti incontri di scambio di informazione e verifica con i beneficiari, i servizi sociali e tutti gli attori coinvolti.

Il gruppo educativo lavora in equipe multidisciplinari con operatori sociali ed operatori tecnici

Indicatori di qualità

Rilevazione annuale soddisfazione dell'utente attraverso questionari.

Lo standard di qualità è definito nel 60% delle risposte positive.

Nei questionari di valutazione sono presi in considerazione i seguenti aspetti:

- Chiarezza delle informazioni ricevute al momento del primo contatto, dell'iscrizione e dell'inizio del percorso
- Esperienza e formazione pregressa
- Aspettative nei confronti del percorso
- Adeguatezza ed effettiva partecipazione alla stipula del contratto formativo



- Chiarezza nelle informazioni ricevute lungo lo svolgimento del percorso
- Comfort della sede
- Adeguatazza degli arredi e delle attrezzature
- Giudizio sul clima di gruppo
- Giudizio sulla chiarezza nella definizione degli obiettivi
- Giudizio sul percorso complessivo

Momenti di valutazione condivisi almeno due volte all'anno.

Obiettivi di miglioramento

Adeguamento delle proposte educative in relazione al raggiungimento degli step prefissati dagli obiettivi condivisi del progetto di inserimento lavorativo e rispetto alla figura professionale di riferimento per il percorso per il raggiungimento delle competenze.

Qualificazione e aggiornamento del personale

È obiettivo primario di InFusione Impresa Sociale il perseguimento e il mantenimento di un buon standard nella qualità delle risorse professionali impiegate.

Come è noto, la professionalità acquisita e le esperienze maturate, indipendentemente dalla funzione esercitata, non rappresentano un "punto di arrivo", ma le risorse umane necessitano di continua formazione e aggiornamento professionale, qualsiasi funzione esse siano chiamate a ricoprire.

Concretamente, la Direzione della InFusione Impresa Sociale, di concerto con la responsabile della formazione, deve procedere secondo le seguenti direttive:

- Identificare i bisogni formativi delle risorse (interne, e anche esterne se si ravvisa la necessità) in funzione sia del ruolo occupato sia delle aspettative di sviluppo e di carriera della risorsa, cioè avendo cura di valutare ciò che dipende da una carenza formativa della risorsa rispetto a quelle che sono le esigenze di sviluppo e miglioramento professionale;
- Programmare, almeno annualmente, gli interventi formativi per ogni ruolo/funzione utilizzando un calendario di massima che, se necessario, potrà essere modificato nel corso dell'anno in relazione ad ulteriori necessità e/o opportunità formative. Le attività di formazione previste dovranno essere comunicate a tutti gli interessati con congruo anticipo;
- Organizzare le attività formative necessarie valutando l'opportunità (in funzione della numerosità delle risorse e delle opportunità logistiche) di effettuare tali attività
- Internamente utilizzando docenti interni (per esempio per la formazione relativa alle procedure previste per l'attuazione e realizzazione delle varie fasi del processo formativo) o esterni (per esempio per un corso specialistico);
- Presso strutture esterne, con particolare riferimento alla Formazione per operatori degli enti offerta dall'Ufficio Fondo Sociale europeo della Provincia Autonoma di Trento
- Valutare che l'attività svolta abbia soddisfatto tutti gli obiettivi prefissati (competenza acquisita, adeguatezza e trasferibilità rispetto al ruolo occupato) e, in caso contrario, intervenire con ulteriori attività formative;
- Registrare tutte le attività relative allo sviluppo professionale della risorsa.

Iniziative a favore degli utenti e delle famiglie



InFusione Impresa Sociale

www.infusione.it • SEGUICI SU  

via Saluga, 3B 38121 Trento • tel./fax 0461 262440 • amministrazione@infusione.it
infusione@pec.it • cod. dest. M5UXCR1 • c.f. 96079610224 • p.iva 02076510227 • R.E.A.198762 C.C.I.A.A. TN



Un' iniziativa all'anno di informazione e di orientamento all'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore degli utenti e dei loro familiari;

Attività di orientamento per l'utente con un intervento di quattro ore a persona riguardanti stesura del cv e lettera motivazionale, ricerca attiva del lavoro e simulazione colloquio in azienda. A fine percorso sarà previsto un follow up per verificare quali passaggi l'utente è riuscito a completare autonomamente.

Un'iniziativa all'anno riguardante uno dei seguenti obiettivi a scelta dell'Ente in base alle maggiori esigenze rilevate:

Stili di vita sani:

Cura alimentare: come gestire una dieta sana con prodotti caserecci;

Agricoltura biologica: cos'è, come avviene, cosa s'intende per km zero;

Educazione alla legalità

I contratti di lavoro: spiegazione sulle clausole che un contratto di lavoro deve avere per potere essere considerato tale a tutti gli effetti

Un'iniziativa all'anno riguardanti seminari relativi ad attività ludico/pratiche incentrati sul del team building e la fiducia reciproca a favore degli utenti, al fine di rafforzare il senso di solidarietà e responsabilità.

Un'iniziativa all'anno in compartecipazione con la rete dei servizi a beneficio della cittadinanza.

Infusione
SAPORI
DI STORIE
DIVERSE