

Suore Francescane Alcantarine  
Centro Orizzonte  
*Casa Israele-Casa Rebecca*  
Via S. Coda, 27, 84013 Cava de' Tirreni (SA)  
Tel/fax 089.342141  
Email: [casaorizzonte@alcantarine.org](mailto:casaorizzonte@alcantarine.org)  
Pec: [centroorizzonte@pec.it](mailto:centroorizzonte@pec.it)  
Isr. Sez. A Albo Reg. FRA0008



# *Carta dei servizi* *Centro "Orizzonte"*

## **IDENTITÀ DELLE SUORE FRANCESCANE ALCANTARINE**

Il periodo subito dopo l'unità d'Italia fu caratterizzato da profondi divari tra nord e sud della Penisola con sostanziali differenze in tutti i campi della società. Nel Meridione esisteva un forte malessere sociale dovuto a condizioni di miseria, un diffuso squilibrio socio morale, con una conseguente perdita di molti valori umani e cristiani. Una delle risposte più qualificate e significative alla complessità e all'urgenza dei problemi erano i valori dettati dal Vangelo e quindi si nota come nell'ottocento nacquero numerose congregazioni specialmente femminili che agirono non solo sul piano spirituale, ma anche su quello sociale ed educativo.

L'Istituto delle Suore Francescane Alcantarine (SFA) nasce nel 1870 a Castellammare di Stabia (Na), nella Parrocchia dello Spirito Santo, rione Piazza Fontana Grande, in prossimità del porto. Fondato da un sacerdote diocesano don Vincenzo Gargiulo, originario del luogo e inviato come nuovo parroco il 13 ottobre 1867 dal Vescovo Mons. Francesco Petagna, e da Maria Agnese Russo, terziaria francescana.

Aggregato all'Ordine dei Frati Minori il 14 settembre 1874, eretto canonicamente dal Vescovo diocesano il 17 ottobre 1874, col nome *Pio Istituto delle Figlie Povere di S. Pietro d'Alcantara*<sup>1</sup>. Il 5 gennaio 1903 papa Leone XII concesse il Decretum Laudis, approvando definitivamente le Costituzioni e il peculiare carisma spirituale ed apostolico dell'Istituto.

Riconosciuto come persona giuridica agli effetti civili dello Stato Italiano con Regio Decreto del 15 novembre 1937, n° 2703.

Ai sensi dell'art.15, comma quarto, del Regolamento attuativo della Legge del 20 maggio 1985, n° 222, approvato con decreto del Presidente della Repubblica del 13 febbraio 1987, n° 33, l'Ente Istituto delle Terziarie Francescane Alcantarine risulta essere un Istituto religioso di diritto pontificio.

## **MISSION**

“Considerando dietro funesta esperienza, che la mira principale dei figli delle tenebre, per arrivare al compimento dei loro perversi disegni è la corruzione della gioventù, procurandola fin dalla tenera età: ne segue spontaneo, il primo fine della formazione dell'istituto delle Figlie Povere di S. Pietro d'Alcantara.

Desso è procurare la santificazione e la salvezza di tante giovinette, le quali o per mancanza di mezzi necessari al conseguimento della loro vocazione, (siano essi materiali, siano intellettuali) o indotte dal cattivo esempio corrono la certa ruina, procurando mali incalcolabili alla Chiesa, alla società, alle famiglie ed a se stesse.

Procurare che ogni figliuola conoscesse il fine principale per cui Iddio l'ha creata, cioè la propria vocazione e prestarle per quanto si può i mezzi opportuni per raggiungerla santamente.”<sup>2</sup>

### Più avanti si legge

“Poiché le Figlie Povere di S. Pietro d'Alcantara debbono promuovere e suscitare lo spirito del Cristianesimo primitivo abbattuto nella massa del popolo dalla potestà delle tenebre, è necessario che oltre le tante virtù cristiane, di cui è mestiere che siano ornate nella maggior possibile perfezione, mostrino tale unione fra loro da formare una

---

<sup>1</sup> MARCHITIELLI E., *Le suore francescane alcantarine ieri e oggi*, Marietti, Casal Monferrato (AL), 1981, Appendice I.

<sup>2</sup> SUORE FRANCESCANE ALCANTARINE, *Costituzioni del Pio Istituto delle Figlie Povere di S. Pietro d'Alcantara 1874*, pro manuscripto, AGFA, art. 1.

sol'anima ed un sol cuore a somiglianza dei primi fedeli, evitando ogni contesa o stizza anco leggera.”<sup>3</sup>

Nelle Costituzioni attuali troviamo scritto

“Dall'inesauribile ricchezza del Vangelo e del Mistero della Croce, noi Suore Francescane Alcantarine, siamo chiamate a vivere e proclamare nella Chiesa e nel mondo le esigenze della conversione evangelica, in «spirito di dolcezza, di umiltà, di abnegazione e mortificazione».

Queste note distintive caratterizzano e qualificano tutta la nostra vita e le stesse scelte apostoliche.

In unione alla famiglia serafica viviamo i valori di povertà, minorità, penitenza e contemplazione vissuti da Francesco d'Assisi e riproposti da Pietro d'Alcantara.

[...] con letizia e semplicità annunciamo l'evento salvifico realizzato da Cristo sulla Croce per gli uomini di ogni tempo e di ogni luogo”<sup>4</sup>

Proseguendo

“La fraternità alcantarina fedele alla propria vocazione e missione e con lo stesso intento delle prime sorelle, è impegnata nell'educazione dei giovani di qualsiasi estrazione sociale, specialmente dei più poveri; (...) si rende presente nella Chiesa locale là dove c'è bisogno di aiuto, di promozione e di amore, prediligendo gli ultimi e gli emarginati”<sup>5</sup>

Da questa veloce rilettura dei passi relativi alla missione-vocazione delle Suore Francescane Alcantarine, si può notare come la radice dell'identità spirituale è insita nel mistero della Croce: segno tangibile della compassione di Dio per l'umanità.

Il Cristo Crocifisso è l'Amore Crocifisso, inchiodato all'albero della maledizione che lo restituisce all'uomo quale albero di benedizione: per quanti avranno il coraggio di fare dell'amore la loro unica ragione di vita.

Amare Cristo Crocifisso a partire da un cuore umano lacerato dalle angosce, dalle difficoltà, da una vita quotidiana molto spesso segnata da cadute più che da vittorie, da delusioni più che attese. Ma non è facile avere un cuore *semplicemente umano*.

Ecco, l'Alcantarina è chiamata a passare dall'esperienza limite di questa umanità segnata e crocifissa, all'Amore della donazione. Non deve esserci un bisogno per iniziare ad amare. Non si attende un bisogno per farsi prossimo, il nostro prossimo è sempre là con il suo volto che ci interpella ad attuare un amore gratuito e totale. Ricordando sempre “che per adempiere il proprio dovere bisogna spingersi al di là del dovere”<sup>6</sup>.

Solo quando il cuore è reso vero dalle concrete prove dell'amore, è capace di dolcezza, capace di questo sentimento che accorcia le distanze, rendendo familiare una presenza. Il sorriso dell'Alcantarina deve avere questa radice umana, arricchita da una condivisione di un amore, quello di Gesù Cristo.

Testimoniare, con e nella gioia del cuore, la presenza di Dio in ciò che comunemente ne segna l'assenza. Così ella non è mai per se stessa, è sempre e totalmente dedicata al servizio dei bisogni immediati e concreti dell'altro. Impara a *pensare al plurale*, a guardare le cose da una diversa prospettiva, a *coniugare la vita con il noi di Dio*. In questo consegnarsi all'altro scopre la sua gioia: “Chi non vive per sé, ma per Dio è di tutto contenta”<sup>7</sup>.

---

<sup>3</sup> *Ibidem*, art. 18.

<sup>4</sup> SUORE FRANCESCANE ALCANTARINE, *Costituzioni delle SFA*, pro manuscripto, AGFA, 1984, art.1 e 2.

<sup>5</sup> *Ibidem*, art. 63.

<sup>6</sup> SUORE FRANCESCANE ALCANTARINE, *Lettere di don Vincenzo Gargiulo. Fondatore delle SFA*, pro manuscripto, AGFA, Roma, 1985, Lettera personale n. 12.

<sup>7</sup> *Ibidem*, Lettera personale n. 4.

La famiglia Alcantarina vive tutto questo attraverso una gratuità-grata consapevole dei molteplici doni ricevuti da Dio, e di dover divenire sempre più un terreno fertile in cui Dio può liberamente arare e seminare per l'umanità.

Così è tracciata, per la Suora Francescana Alcantarina, la via per la forma del suo servizio:

l'essere da (origine)  
l'essere per (fine)  
l'essere come (imitazione)  
l'essere con (condizione): Dio, comunità, fratelli  
l'essere in (situazione)

Tratti che si sono delineati nel tempo come sfondo e orizzonte di un cammino di conversione al mistero della Croce, servizio costante ai fratelli, attenzione ai segni dei tempi, ed infine responsabilità di arricchire la Chiesa col proprio carisma.

Da quanto emerso, la *mission* delle SFA può essere così sintetizzata:

*Le Suore Francescane Alcantarine testimoniano a tutti gli uomini, di ogni tempo e di ogni luogo, l'evento salvifico di Gesù Cristo Crocifisso, promuovendo la gioventù con parole ed opere allo scopo di formare l'uomo adulto.*

## **STILE EDUCATIVO**

LA CONGREGAZIONE DELLE SUORE FRANCESCANE ALCANTARINE “ è impegnata nell'educazione dei giovani di qualsiasi estrazione sociale, specialmente dei più poveri ... si rende presente nella Chiesa locale là dove c'è bisogno d'aiuto, di promozione e di amore, prediligendo gli ultimi e gli emarginati”. (Cost. n. 63).

Noi suore francescane alcantarine ci poniamo oggi in ascolto di questo nostro tempo, delle problematiche e delle difficoltà, delle esigenze e dei bisogni di ogni uomo, solo perché uomo.

Una delle caratteristiche dell'identità Francescana Alcantarina è la missione educativa che, puntando sulla centralità della persona, si esprime nell'accoglienza della persona stessa nella sua realtà esistenziale, nel profondo rispetto della sua dignità e originalità, nella promozione delle sue potenzialità perché possa realizzarsi come uomo e come cittadino.

Il Centro “Orizzonte” garantisce agli ospiti una vita di tipo familiare allo scopo di favorire lo sviluppo armonico della personalità soprattutto sul piano psico-affettivo e si avvale della collaborazione di educatori ed esperti del settore.

Tale azione educativa non si limita ai ragazzi e giovani, ma partendo da loro raggiunge la famiglia, le strutture sociali, le famiglie aperte, per costruire sul territorio un movimento di risposta alla complessa problematica dei minori e dei giovani che hanno alle spalle una situazione di forte disagio familiare.

Tenendo presente la nuova politica socio-culturale di “deistituzionalizzazione” e l'insufficienza di strutture che accolgano i giovani nel territorio, nella realtà specifica di Cava de' Tirreni, in modo specifico di Passiano (una delle frazioni più importanti di Cava de' Tirreni) la fraternità si impegna nell'animazione e direzione del centro:

**“ORIZZONTE”**

che consta di una Comunità alloggio e una Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini.

## **PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO ED ECONOMICO**

L'ambito territoriale Cava Costiera Amalfitana abbraccia un'area complessiva di 135,84 Km<sup>2</sup> su cui sono dislocati 14 comuni: Cava de' Tirreni, Vietri sul Mare, Cetara, Maiori, Minori, Atrani, Amalfi, Conca dei Marini, Furore, Praiano, Positano, Ravello, Scala, Tramonti.

I Comuni ricadenti in costiera Amalfitana ricoprono una superficie totale di 99,38 Km<sup>2</sup>, per un totale di 42.121 individui con una densità abitativa media pari a 423 abitanti per Km<sup>2</sup>, mentre il comune di Cava de' Tirreni presenta da solo una superficie di 36,46 Km<sup>2</sup> ed una densità di 1.498 abitanti per Km<sup>2</sup>, per un totale di 53.630.

La diversa densità abitativa delle due aree esprime una sostanziale eterogeneità della struttura morfologica ed urbanistica del territorio.

Il centro Orizzonte si inserisce nel territorio di Cava de' Tirreni che, essendo caratterizzato da una densa quantità insediativa, accoglie un rilevante agglomerato industriale, al quale è collegato anche un significativo flusso di attività commerciali. Inoltre persistono, a seguito del sisma dell'80, numerose aree abitative con strutture prefabbricate che raccolgono una vasta area di popolazione multi-problematica. Risulta così una spiccata disomogeneità della popolazione soprattutto a livello economico, che genera fasce di popolazione povere e scarsamente acculturate. Presso tali fasce disagiate si presentano spesso problemi di disoccupazione elevata e permanente, fenomeni di tossicodipendenza e alcoolodipendenza. Nella fascia minorile tali problematiche si riflettono in manifestazioni di disagio e devianza spesso accompagnati da elevata dispersione scolastica e difficoltà di inserimento sociale.

In particolare, di seguito, si riportano i valori aggregati per classi di età relativi al comune di Cava dei Tirreni.

<b>CLASSE D'ETÀ'</b>	<b>CAVA DE' TIRRENI</b>	
Da 0 a 19 anni	13.185	24,1%
Da 20 a 39 anni	17.051	31,2%
Da 40 a 64 anni	16.128	29,6%
Da 65 in poi	8.266	15,1%

L'area di interesse del servizio, però si estende ben oltre il territorio cavese, infatti essa comprende tutta la giurisdizione del Tribunale dei minorenni di Salerno e su richiesta dei Servizi Sociali o dei diversi TM, può abbracciare tutto il territorio italiano.

## **PROFILO STORICO SUL CENTRO "ORIZZONTE"**

Le Suore Francescane Alcantarine presenti sul territorio di Passiano già dalla prima metà del novecento si sono sempre impegnate per le esigenze del territorio. Fino al 1998 hanno educato intere generazioni di bambini attraverso l'asilo infantile "Leopoldo Siani". Dal '98 in risposta al progetto di deistituzionalizzazione avviato dagli organi statali, hanno aperto una casa famiglia con l'esigenza di donare ai minori affidati presso l'Istituto "Villa Formosa", sito

anch'esso a Cava de' Tirreni e gestito dalla nostra congregazione, di vivere in un ambiente più familiare e meno spersonalizzante, capace di lavorare in modo individuale con l'attenzione alle loro esigenze.

Attualmente grazie ad un sovvenzionamento del progetto "Urban" Italia, con grandi sacrifici economici da parte dell'Istituto e l'aiuto di innumerevoli benefattori è stato abbattuto e ricostruito un corpo di fabbrica sito in Passiano. Tale corpo di fabbrica appartiene ad un complesso immobiliare donato il 22 aprile 1954 dalla famiglia di Siani Leopoldo allo scopo di crearvi delle opere di beneficenza, in favore degli abitanti bisognosi della frazione Passiano "La donazione avviene al solo scopo di permettere la creazione, il funzionamento e lo sviluppo dell'Istituto ai fini di beneficenza, istruzione ed assistenza" (dall'Archivio Notarile registrato a Cava di Tirreni il 27/04/1954 al n. 612)

## **I DESTINATARI**

Il Centro "Orizzonte" intende accogliere:

- minori di sesso femminile compresi tra i dodici e i diciotto anni, con possibilità di estensione fino al compimento del ventunesimo anno di età, in numero non superiore a sei, appartenenti a famiglie a rischio che presentano problematiche psico-sociali e che non sono in grado di garantire ai minori risposte adeguate alle loro esigenze formative, affettive e psicologiche.
- gestanti e madri con bambino/i che necessitano di appoggio o tutela in un luogo protetto nel periodo di gravidanza e/o successivamente, in numero non superiore a quattro e con un numero di bambini non superiore ad otto; perché prive di sostegno familiare e sociale o perché vivono condizioni di disagio che necessita di una preparazione alla maternità e alla relazione con il figlio.

## **AMMISSIONI E DIMISSIONI**

L'affidamento del minore o della gestante/madre con bambino al Centro è preposto dal Servizio Sociale competente per territorio, ovvero in presenza di provvedimento del Tribunale per i Minorenni (T.M.), secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

La dimissione si effettua in accordo con i servizi sociali e il T.M., valutando gli obiettivi raggiunti dal minore interessato in base al progetto educativo individualizzato (PEI).

## **PERSONALE EDUCANTE E VOLONTARIO**

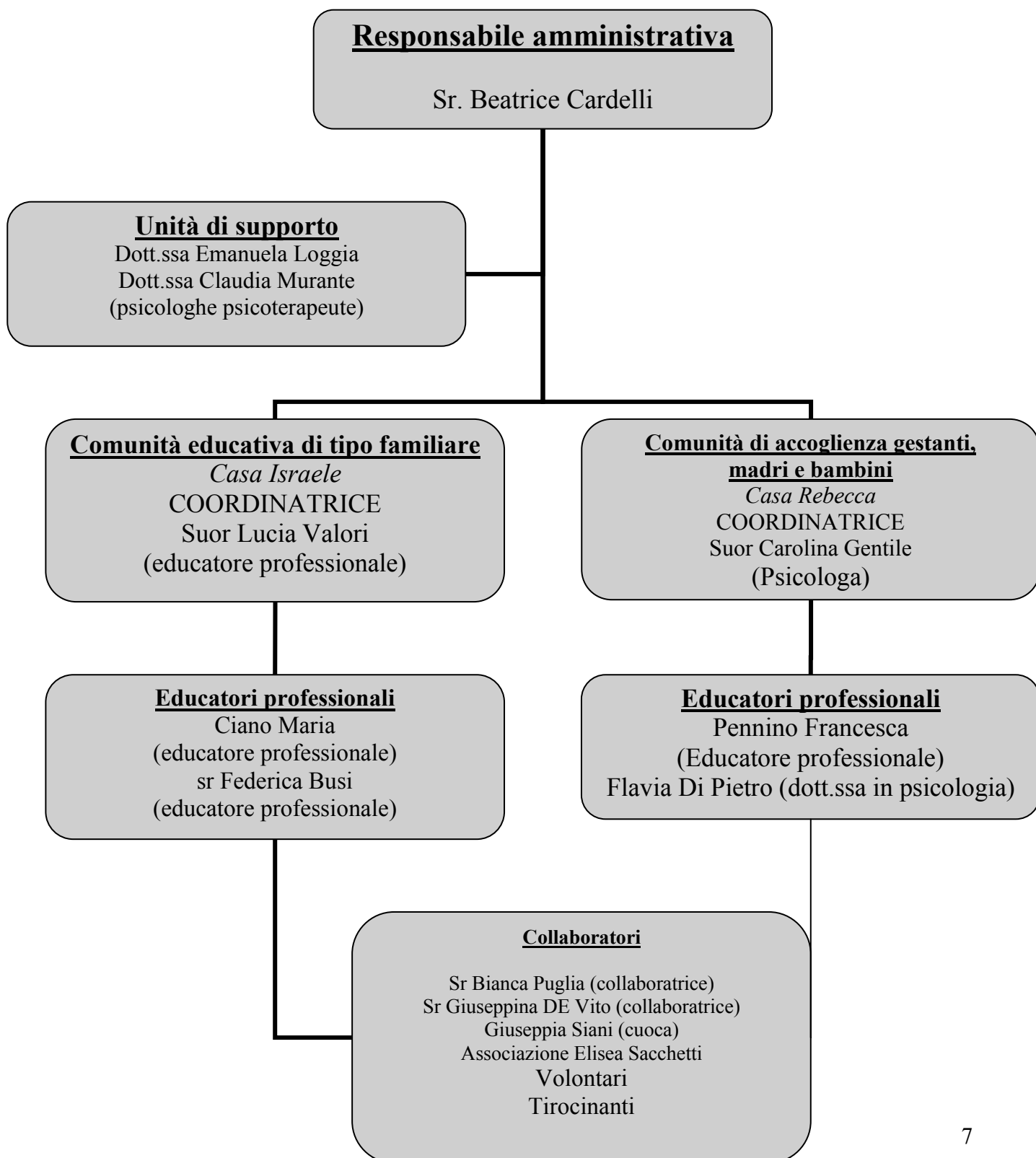
L'équipe educativa ed in particolare le educatrici, che vivono a tempo pieno all'interno della comunità, sono figure eticamente motivate, in possesso di titoli professionali abilitanti, e che si lasciano guidare da criteri e valori chiaramente cristiani che ispirano e orientano la loro azione educativa. La comunità educante è il vero agente dell'educazione; ogni membro è cosciente che con la sua presenza e con il lavoro interprofessionale crea un ambiente

assimilabile al modello familiare e promuove la maturazione di tutti i membri con i quali condivide la vita di relazione.

La comunità educativa si propone e si impegna a collaborare con gli operatori sociali, servendosi delle consulenze necessarie in relazione alla tipologia dei bisogni dei soggetti accolti.

Si prevede la possibilità di interazione con animatori volontari e coppie di coniugi.

## **ORGANIGRAMMA**



## **OBIETTIVI E FINALITÀ**

Il centro si qualifica come:

- Servizio alternativo all'istituzionalizzazione tradizionale.
- Servizio integrativo della famiglia.
- Offerta ai ragazzi di un ambiente educativo sul modello familiare e crescita armonica sul rapporto madre/bambino attraverso l'intensa personalizzazione del rapporto educativo; condivisione allargata come esperienza di corresponsabilità e collaborazione.
- Ambiente favorevole all'esperienza di fede che apre alla vita, alla fiducia e alla speranza.
- Offerta di un completo inserimento nel territorio

## **METODOLOGIA**

“La Suora Francescana Alcantarina è una donna appassionata per la vita, propria e altrui, come il suo Signore; sa riconoscere il mistero che la vita si porta dentro: per questo vive nella fede.

Si impegna con passione e con fantasia a combattere la morte o a consolidare la vita, scegliendo come via privilegiata l'educazione e testimonia che la vita nasce dall'amore e sa perdersi per far crescere l'altro: vive la sua maternità in una presenza accogliente di tutti e nel sacrificio che questa responsabilità comporta.

Sa che educare è prevenire, animare, orientare.

Dà priorità all'esempio ...”<sup>8</sup>

Ogni attività prende avvio dalla fraternità, luogo del primo annuncio e di evangelizzazione quotidiana. Francesco d'Assisi volle e fondò una comunità di fratelli che vivessero insieme e si servissero con amore e premura, “come una madre fa con il proprio figlio”<sup>9</sup>. “Alla scuola del Vangelo Francesco [capì] che l'azione apostolica anche quando è svolta da una singola persona è un fatto essenzialmente comunitario”<sup>10</sup>.

Non si può prescindere dalle sorelle, dalla fraternità!

Guardando a Francesco, maestro e formatore, si possono scorgere i tratti di un innamorato dell'uomo, di ogni uomo adottando un “metodo preventivo”<sup>11</sup>, personalizzato, agendo dall'interno, riparando la casa che è in rovina. Adoperando il dialogo, la mitezza, l'autorevolezza, l'esempio più che la parola, la comprensione, l'ascolto e la libertà, attraverso interventi motivati e motivanti.

Il metodo francescano alcantarino si propone di educare ed evangelizzare con un progetto di promozione integrale dell'uomo orientato a Cristo, l'uomo perfetto. La persona è la reale protagonista e prima responsabile nell'azione educativa, in qualsiasi attività si manifesti.

La metodologia può essere racchiusa in 5 punti chiave:

---

<sup>8</sup> SUORE FRANCESCANE ALCANTARINE, *Atti del XVIII Capitolo Generale, Roma 20 novembre-20 dicembre 1994*, pro manuscritto Suore Francescane Alcantarine, Segreteria Generale, Roma, 1995, p. 195-196.

<sup>9</sup> AA.VV., *Fonti Francescane, Regola non bollata, capitolo IX, § 10*, Editio Minor, Editrici Francescane, Padova 1995, p. 37.

<sup>10</sup> MARCHITIELLI E., *Il mistero di Cristo Crocifisso nella vita e nella missione delle Suore Francescane Alcantarine*, Porziuncola, Assisi (Pg), 2004, p. 378.

<sup>11</sup> PAVONE T., *La carta dei servizi: possibile riscoperta della dignità umana*, in *Tesi di Laurea in Educatore Professionale*, LUMSA, Roma, 2003, p. 62.



- *Personalizzata:*  
ogni relazione non può che costituirsi in uno spazio personale, nel quale si fa strada una comprensione senza limiti, una fiducia instancabile, una premura tenera, una pazienza tenace che sa attendere i frutti a suo tempo.
- *Pratica:*  
fatta di esempio più che di parole che stancano chi ascolta. Testimoni di un amore che rende liberi e belli .
- *Intuitiva:*  
l'osservazione e la riflessione vigile sugli avvenimenti diventano caratteristiche dell'azione educativa, che rispettano la libertà di rispondere di ciascuno.
- *Propositiva:*  
promuovere valori umani e cristiani in un instancabile sollecitudine e dolcezza, favorendo quelle condizioni necessarie per rielaborare ed interiorizzare la propria storia, valori, dolori, lutti per essere in grado di operare scelte libere e responsabili.
- *Partecipativa:*  
è la persona al centro di tutto l'agire educativo, tutto è funzionale affinché si renda protagonista della sua storia, attivando intorno a sé una rete di relazioni capaci di farla crescere.

Il Centro è diretto e animato da un'équipe di educatrici, con una figura di Responsabile amministrativa e legale, coadiuvata da due coordinatrici che si occupano dell'area minori e dell'area gestanti madri e bambini. Responsabile e coordinatrici non si pongono in termini gerarchici, ma di *primus inter pares*. Nella vita quotidiana ciascuno è chiamato a collaborare in modo effettivo all'andamento della casa in spirito di corresponsabilità.

Il Centro assume e riconosce i giovani accolti come soggetti di diritto e conseguentemente considera la propria azione quale supporto e accompagnamento della loro crescita. Per ciascun giovane accolto, di intesa e collaborazione con i servizi sociali competenti, sarà redatto un progetto di intervento che tenga conto della storia pregressa e del percorso credibile e verificabile verso obiettivi di maturazione e crescita educativa, servendosi di tappe intermedie da realizzare.

Il Centro si pone come agenzia inserita in un tessuto relazionale di quartiere, ponendosi quale ambito di accoglienza che pratica un lavoro di rete con le altre risorse esistenti nel territorio.

## **VISION**

Il Centro polivalente "Orizzonte" si propone di essere capace di testimoniare con la vita che ogni uomo è un dono prezioso dell'amore di Dio e degno di essere amato e di poter imparare ad amare, con l'obiettivo di portare ogni giovane alla piena maturità fisica, psichica e spirituale.

## PRINCIPI GENERALI

Orientamenti generali del lavoro svolto dal servizio sono:

- ✓ **Uguaglianza nell'accoglienza dell'utenza:** il Centro garantisce un servizio senza discriminazione di lingua, religione, cultura o status sociale.
- ✓ **Imparzialità:** l'attività educativa, pur seguendo un progetto educativo personalizzato risponde a criteri obiettivi di valutazione primo tra tutti il rispetto della dignità della persona.
- ✓ **Continuità del servizio:** l'équipe educativa, sullo stile familiare, è a continua disposizione del minore, svolgendo un servizio 24 ore su 24.
- ✓ **Partecipazione e trasparenza:** il Centro garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa; inoltre favorisce la partecipazione della giovane al miglioramento dell'offerta dei servizi, accogliendone i suggerimenti.
- ✓ **Efficacia ed efficienza:** il Centro si orienta al miglioramento continuo della qualità, nel rispetto dei tempi di crescita di ogni giovane (efficacia) ottimizzando i servizi, le attività e le prestazioni fornite (efficienza).
- ✓ **Riservatezza:** nel rispetto della dignità e nell'obbligo della tutela del minore, la Casa Famiglia assicura la privacy e la riservatezza dei dati personali.
- ✓ **Adeguatezza:** l'équipe educativa garantisce un progetto educativo personalizzato che sia adeguato allo sviluppo psico-fisico del minore.

## PRINCIPI SPECIFICI

Protagonista dell'azione educativa è il minore. La comunità educativa di tipo familiare gli permette di compiere il cammino di sviluppo integrale, perché giunga al massimo grado e alla più estesa ricchezza della sua umanità. Fedele ai fondamentali principi dell'antropologia e della pedagogia cristiana la casa famiglia intende la maturità umana verso la quale accompagnare il minore come "piena maturità in Cristo"<sup>12</sup>.

Il Centro definisce alcuni principi irrinunciabili dell'intervento educativo tali da informare qualsiasi indagine valutativa e scelta operativa nel rispetto della concreta situazione esistenziale del minore:

- *Unitarietà:* il perseguimento coerente di mete costanti;
- *Dinamicità:* la persona si sviluppa attraverso la messa in attività delle sue disponibilità;
- *Integralità:* l'educazione concerne tutta la persona. Ogni intervento muove il dinamismo globale e complessivo dell'intera personalità;
- *Armonicità:* puntare ad una personalità equilibrata. Ogni aspetto in armonia con il tutto;

---

<sup>12</sup> "...finché arriviamo tutti all'unità della fede e della conoscenza del figlio di Dio, allo stato di uomo perfetto, nella misura che conviene alla piena maturità di Cristo", *Efesini 4, 13*

- *Simultaneità*: stimolare il minore attraverso più canali per non atrofizzare alcun aspetto;
- *Gerarchicità*: costruzione ordinata della personalità, intervenendo prima sugli aspetti che il disagio familiare ha maggiormente disadattato;
- *Prospettività*: accogliere nel presente con una profonda fiducia per il domani. Progettare – anticipare le possibilità del minore;
- *Permanenza*: inserire il minore in un processo aperto perché sappia rendere ogni evento un evento educativo;
- *Motivazioni*: attingere al fondo dell'essere del minore, coinvolgendolo;
- *Intersoggettività*: il rapporto educativo è tra soggetti attivi. L'uomo nuovo è frutto di sé, dell'altro e dell'Altro.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI E DOVERI DEGLI OPERATORI**

In conformità alla Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo<sup>13</sup> emanata nel 1989 e ratificata successivamente dallo Stato italiano, la casa famiglia adotta come principi operativi i diritti espressi da tale documento.

Si riconosce ad ogni minore e giovane libertà di pensiero, di coscienza, di religione. Primariamente, si garantisce al minore e giovane la tutela contro ogni forma di violenza, di abbandono o di negligenza, di maltrattamento fisico o morale e di sfruttamento.

Ogni minore giovane il quale è temporaneamente o definitivamente privato del suo ambiente familiare ha diritto ad una protezione e ad aiuti speciali

Si assicura il diritto alla salute, il diritto di ogni minore e giovane ad un tenore di vita sufficiente per consentire il suo sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale e sociale.

È garantito il diritto all'istruzione, all'educazione al riposo ed al tempo libero con il gioco e le attività ricreative.

Si protegge il minore contro l'uso illecito di sostanze stupefacenti e contro ogni tipo di sfruttamento.

## **DOVERI DELL'UTENTE**

Per una sana armonia e per idonea convivenza si chiede alle utenti il rispetto del regolamento interno che vuole armonizzare l'autonomia della minore/giovane con le esigenze delle altre minori/giovani e dell'intera comunità. Si richiede pertanto:

- ✓ Il rispetto degli orari di uscita e di rientro, stabiliti con le stesse utenti.
- ✓ Rispettare quelli che sono le direttive del proprio progetto educativo.
- ✓ La collaborazione del minore/giovane nella gestione pratica della casa.

<sup>13</sup> Convenzione Sui Diritti Del Fanciullo, New York, 1989; traduzione a cura di M. R. Saulle.

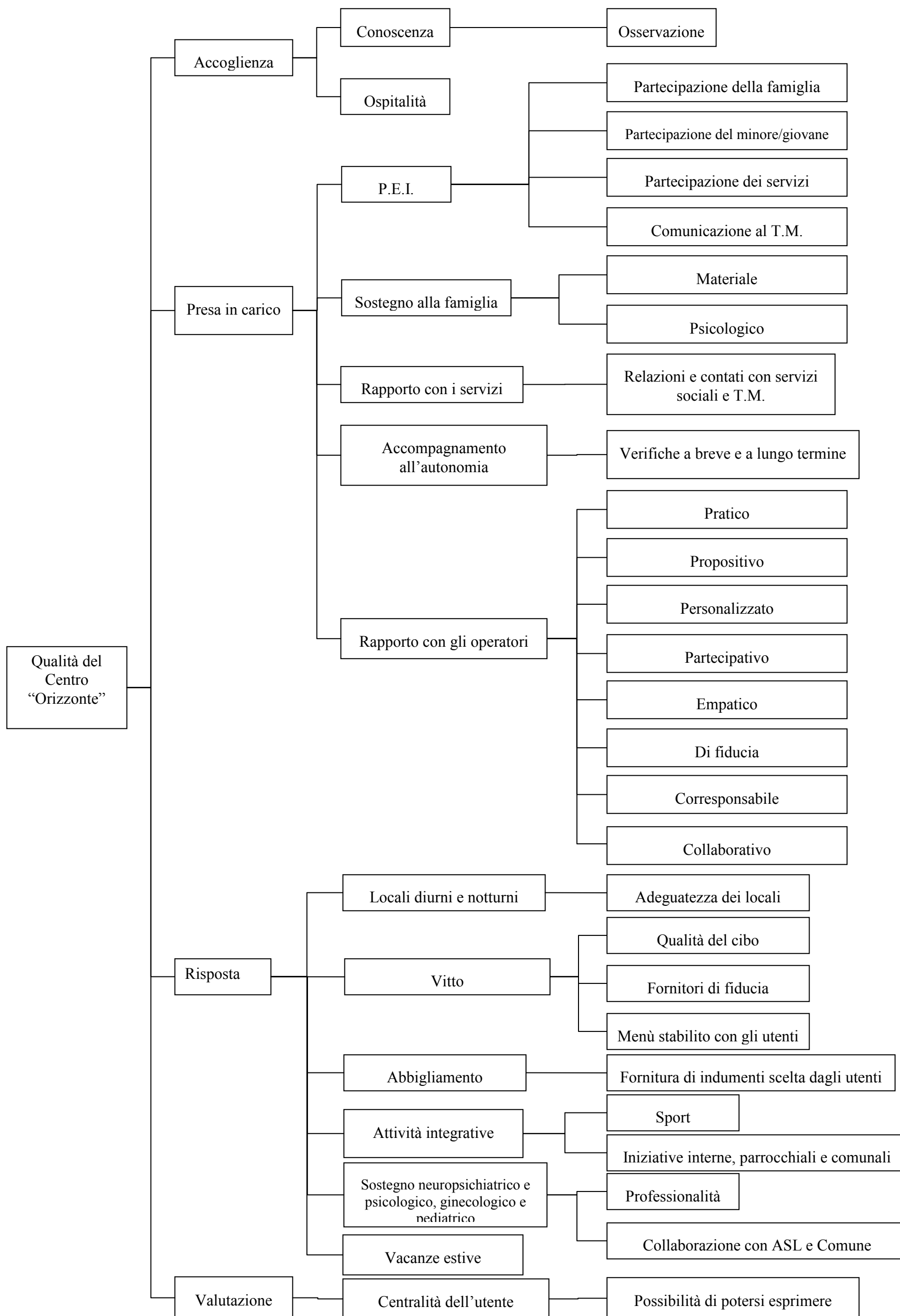
## **SEDE E ORARI DEL SERVIZIO**

Il Centro si situa nella realtà di Cava de' Tirreni, in modo specifico di Passiano, una delle frazioni più importanti di Cava de' Tirreni, posto a 190 m. s.l.m.

Un paese ricco di generosità, che si esprime nelle opere della sua gente laboriosa. E' collegato facilmente con il centro di Cava, attraverso autobus di linea urbana.

Il Centro svolge il suo servizio ventiquattro ore su ventiquattro, compreso il sabato e la domenica.

**DIAGRAMMA AD ALBERO DEL CENTRO “ORIZZONTE”**



## **INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL CENTRO "ORIZZONTE"**

La metodologia del diagramma ad albero, permette di misurare le prestazioni reali del servizio e di innescare una tensione di miglioramento continuo, prevedendo e correggendo ogni possibile lacuna.

Stabiliti i fattori di qualità, si identificano e si analizzano i seguenti indicatori e standard di qualità, individuati in base alla:

- struttura operativa;
- processo educativo;
- gli esiti, ovvero l'efficacia e il raggiungimento degli obiettivi.

Per ognuna delle dimensioni sopra menzionate vengono di seguito specificati i fattori di qualità, i relativi indicatori e gli standard.

<b>STRUTTURA</b>	
<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	
Disponibilità di risorse finanziarie	
<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Adeguatezza dei fondi destinati ai servizi.	Retta pagata dai comuni di residenza dei minori
Disponibilità di risorse umane	
<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Adeguatezza numero di operatori addetti al servizio.	Figure professionali rispondenti al servizio. Formazione continua e permanente.
Disponibilità di risorse materiali	
<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Adeguatezza dei locali	Ambienti conformi alla norma vigente, personalizzati dal minore/giovane
Accessibilità	
<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Adeguatezza posizionamento della sede.	Collegamento continuo trasporto pubblico e non.
Adeguatezza degli orari.	Servizio ventiquattro ore su ventiquattro, compreso il sabato e la domenica.
Comunicazione	

<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Collaborazione con i servizi sociali e il T.M. per la stesura e la verifica del P.E.I. Partecipazione del minore al P.E.I.	Colloqui con gli operatori della struttura e dei diversi organi, stesura del progetto, firma del minore, che indica l'adesione a tale progetto.
Attenzione al rispetto della privacy.	Conservazione adeguata dei dati personali e vincolo del segreto professionale, nell'obbligo della tutela del minore.
Comunicazione del regolamento interno.	Aggiornamento con la partecipazione degli stessi minori.
Informazioni	
<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Raccolta di informazioni sui bisogni espressi dagli utenti e sull'adeguatezza del servizio.	Incontri tra i minori/giovani da soli e con gli operatori. Comunicazione verbale del bisogno.
Sistemi di monitoraggio e valutazione	
<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Periodico monitoraggio dei livelli qualitativi dell'attività, finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi resi.	Supervisione con psicologa consulente. Incontri dell'equipé educativa.
Gestione	
<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Conoscenza delle norme e dei regolamenti in base alle quali vengono erogati i servizi al fine di consentire la fruibilità degli stessi con serietà e trasparenza.	Publicizzazione della Carta dei Servizi
Organizzazione del servizio orientata all'utente	Raccolta dei suggerimenti per il miglioramento del servizio.
<b>PROCESSO</b>	
Livelli di attività	
<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Attenzione alla qualità del rapporto con i diversi bisogni espressi.	Valutazione sulla qualità delle prestazioni del singolo operatore e dell'equipé educativa.
Attenzione alla qualità della prestazione singola così come a quella complessiva del servizio.	
Sistema professionale	

<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Attività di formazione continua e permanente	Partecipazione degli operatori e delle tirocinanti a formazioni e convegni. Inoltre formazioni all'interno dell'Istituto delle suore Francescane Alcantarine.
Tirocinanti di Scienze della Formazione	
Servizio di socio- assistenza	
<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Accoglienza fraterna, ascolto attento e fiducioso capace di incontrare l'altro nel suo bisogno.	Ad ogni minore/giovane è garantito accoglienza e imparzialità. E' dedicato al minore/giovane il tempo di cui ha bisogno ed è garantito il rispetto dei suoi tempi di apertura. A ciascuno viene garantito riservatezza, rispetto della privacy e della dignità.
Stesura del progetto educativo individuale (PEI)	Ad ogni minore è garantita la partecipazione attiva e responsabile al proprio progetto educativo.
Accompagnamento degli utenti nelle scelte verso l'autonomia.	Attraverso verifiche periodiche, si monitora il cammino di ogni minore/giovane considerandolo nella sua unicità e responsabilizzandolo in quanto protagonista del proprio cammino.
Collegamento con strutture pubbliche e private.	Fruire dei servizi presenti sul territorio.
<b>ESITI</b>	
Risposte	
<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Capacità di ridurre l'incidenza delle condizioni di disagio sulla qualità della vita degli utenti.	Monitoraggio e garanzia degli standard indicati.
Capacità di mitigare gli effetti della condizione di disagio sulla qualità della vita degli utenti.	Incremento dell'attività di sostegno e della valorizzazione delle potenzialità e delle risorse di ogni utente.



## **QUESTIONARIO DI QUALITÀ**

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente, soddisfazione che dipende dalla congruenza o incongruenza tra aspettativa e servizi offerti .

Al fine di verificare tale grado di soddisfazione relativo al centro, misurare la propria performance nella qualità del servizio e avviare un processo di miglioramento continuo, il Centro "Orizzonte" ha elaborato il seguente questionario di soddisfazione:

### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELLA COMUNITÀ EDUCATIVA DI TIPO FAMILIARE**

Rispondere alle seguenti domande per aiutare a migliorare la qualità del servizio della Comunità alloggio.

#### **Parte riservata ai minori**

<b>A</b>			
	Maschio		1 <input type="checkbox"/>
	Femmina		2 <input type="checkbox"/>
<b>B</b>	Età		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>C</b>	Nazionalità		
<b>D</b>	Istruzione in corso:		
	Scuola elementare	1 <input type="checkbox"/>	Scuola media 2 <input type="checkbox"/>
	Scuola media superiore	3 <input type="checkbox"/>	Altro 4 <input type="checkbox"/>
<b>E</b>	Condizione lavorativa:		
	In cerca di prima occupazione		1 <input type="checkbox"/>
	Lavoro stagionale		2 <input type="checkbox"/>
	Contratto a termine		3 <input type="checkbox"/>
	Contratto tempo indeterminato		4 <input type="checkbox"/>
	Altro		5 <input type="checkbox"/>

<b>F</b>	Cosa pensi riguardo a :	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto
1.	Professionalità degli operatori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
2.	Qualità del rapporto con gli operatori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
3.	Numero degli operatori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
4.	Accoglienza avuta	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
5.	Ospitalità della struttura	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
6.	Posizionamento della struttura	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
7.	Adeguatezza dei locali notturni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
8.	Adeguatezza dei locali diurni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
9.	Qualità dei pasti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
10.	Qualità dell'abbigliamento	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
11.	Collaborazione con i Servizi Sociali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
12.	Collaborazione con il Tribunale dei Minorenni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
13.	Partecipazione al Progetto Educativo Individuale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
14.	Raccolta di informazioni circa i bisogni personali espressi e il servizio offerto	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
15.	Organizzazione del servizio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
16.	Rapporto fraterno e fiducioso con gli operatori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
17.	Accompagnamento verso l'autonomia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
18.	Sostegno delle famiglie di origine	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
19.	Sostegno psicologico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Hai suggerimenti per migliorare la qualità del servizio:

.....

.....

.....

**QUESTIONARIO DI SODDIFAZIONE DELLA COMUNITA'  
DI ACCOGLIENZA PER GESTANTI, MADRI E BAMBINI**

Rispondere alle seguenti domande per aiutare a migliorare la qualità de servizio della Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini. Segna con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.

**Parte riservata alle giovani**

<b>A</b>	Età	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>B</b>	Nazionalità		
<b>C</b>	Istruzione in corso:		
	Scuola elementare	1 <input type="checkbox"/>	Scuola media 2 <input type="checkbox"/>
	Scuola media superiore	3 <input type="checkbox"/>	Altro 4 <input type="checkbox"/>
<b>D</b>	Condizione lavorativa:		
	In cerca di prima occupazione	1 <input type="checkbox"/>	
	Lavoro stagionale	2 <input type="checkbox"/>	
	Contratto a termine	3 <input type="checkbox"/>	
	Contratto tempo indeterminato	4 <input type="checkbox"/>	
	Altro	5 <input type="checkbox"/>	

<b>E</b>	Cosa pensi riguardo a :	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto
1.	Professionalità degli operatori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
2.	Qualità del rapporto con gli operatori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
3.	Numero degli operatori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
4.	Accoglienza avuta	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
5.	Ospitalità della struttura	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
6.	Posizionamento della struttura	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
7.	Adeguatezza dei locali notturni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
8.	Adeguatezza dei locali diurni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

9.	Qualità dei pasti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
10.	Qualità dell'abbigliamento	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
11.	Collaborazione con i Servizi Sociali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
12.	Collaborazione con il Tribunale dei Minorenni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
13.	Partecipazione al Progetto Educativo Individuale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
14.	Raccolta di informazioni circa i bisogni personali espressi e il servizio offerto	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
15.	Organizzazione del servizio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
16.	Rapporto fraterno e fiducioso con gli operatori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
17.	Accompagnamento verso l'autonomia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
18.	Sostegno delle famiglie di origine	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
19.	Sostegno psicologico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
20.	Assistenza ginecologica	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
21.	Assistenza pediatrica	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Hai suggerimenti per migliorare la qualità del servizio:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### Parte riservata ai servizi

Tribunale dei minorenni  Servizio sociale  Operatori esterni

<b>A</b>			
	Maschio	1 <input type="checkbox"/>	
	Femmina	2 <input type="checkbox"/>	
<b>B</b>	Età	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>C</b>	Nazionalità		
<b>D</b>	Istruzione:		
	Licenza media inferiore	1 <input type="checkbox"/>	Licenza media superiore 2 <input type="checkbox"/>
	Laurea	3 <input type="checkbox"/>	Altro 4 <input type="checkbox"/>

<b>E</b>	Cosa pensi riguardo a :	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto
	1. Professionalità degli operatori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
	2. Qualità del rapporto con gli operatori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
	3. Numero degli operatori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
	4. Accoglienza avuta dall'utente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
	5. Ospitalità della struttura	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
	6. Posizionamento della struttura	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
	7. Adeguatezza dei locali notturni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
	8. Adeguatezza dei locali diurni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
	9. Qualità dei pasti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
	10. Qualità dell'abbigliamento	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
	11. Collaborazione con servizi sociali per la verifica e stesura del P.E.I.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

12.	Collaborazione con il Tribunale per i minorenni per la stesura e la verifica del P.E.I.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
13.	Stesura del progetto educativo individuale in collaborazione con i S.S. ,T.M. e utente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
14.	Rispetto della privacy	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
15.	Partecipazione dell'utente al Progetto Educativo Individuale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
16.	Raccolta di informazioni sui bisogni espressi dagli utente e sull'adeguatezza del servizio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
17.	Organizzazione del servizio orientata all'utente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
18.	Rapporto fraterno e fiducioso con gli operatori per comprendere il bisogno dell'utente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
19.	Accompagnamento dell'utente verso l'autonomia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
20.	Sostegno delle famiglie degli utenti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
21.	Monitoraggio dei livelli qualitativi dell'attività.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
22.	Conoscenza delle norme e dei regolamenti in base alle quali vengono erogati i servizi al fine di consentire la fruibilità degli stessi con serietà e competenza	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
23.	Organizzazione del servizio orientato all'utente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

	24.	Capacità di ridurre l'incidenza delle condizioni di disagio sulla qualità della vita dell'utente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
	25.	Capacità di mitigare gli effetti della condizione di disagio sulla qualità della vita dell'utente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Suggerimenti per migliorare la qualità del servizio:

.....

.....

.....

.....

.....

Suore Francescane Alcantarine  
Centro Orizzonte  
*Casa Israele-Casa Rebecca*  
Via S. Coda, 27, 84013 Cava de' Tirreni (SA)  
Tel/fax 089.342141  
Email: casa [orizzonte@alcantarine.org](mailto:orizzonte@alcantarine.org)  
PEC: centro.orizzonte@pec.it  
Iscr. Sez. A Albo Reg. FRA0008

### **Modulo Reclami / Suggerimenti**

Il miglioramento dei servizi avviene anche grazie al tuo parere. Ti saremmo, perciò, grati se volessi farci conoscere tue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive dei servizi ricevuti ecc.

Per facilitarti il compito ti abbiamo preparato il seguente modulo, che, una volta compilato va imbucato nell'apposita cassetta che trovi all'ingresso.

Reclamo presentato da:

**NOME** \_\_\_\_\_ **COGNOME** \_\_\_\_\_

**NATO/A A** \_\_\_\_\_ **PROV** \_\_\_\_\_ **IL** \_\_\_\_\_

**RESIDENTE A** \_\_\_\_\_ **PROV** \_\_\_\_\_

**VIA** \_\_\_\_\_ **CAP** \_\_\_\_\_

**TEL** \_\_\_\_\_ **FAX** \_\_\_\_\_

#### **OGGETTO DEL RECLAMO:**

Servizio Mensa  Sostegno scolastico  Consulenze

Operatori  Altro

#### **MOTIVO DEL RECLAMO:**

Lamentela  Apprezzamento  Suggerimento

**Testo del reclamo** 



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

data \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Firma

---

---

**Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/1996 (Tutela della Privacy):** il conferimento dei dati ha natura obbligatoria ai fini del procedimento per il quale sono richiesti. Essi verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo. Il trattamento viene effettuato sia con strumenti cartacei sia con elaborati elettronici.  
I dati potranno essere comunicati ad altri uffici di questo ente, ad altre Pubbliche Amministrazioni ovvero a concessionari di pubblici servizi esclusivamente per ragioni di istruttoria, di controllo e per verifiche successive previste da particolari disposizioni di Legge.