

COMUNITA' A DIMENSIONE FAMILIARE PER  
L'ACCOGLIENZA DI MINORI  
"IL FARO" di Siena

**CARTA DEI SERVIZI**



Aggiornata con Determinazione del Direttore SdS Senese n.89 del 19.05.2026

Consegnata in data

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

## Art. 1 La Comunità

La Comunità a Dimensione Familiare per l'Accoglienza di Minori "Il Faro" di Siena è organizzata come una struttura residenziale che eroga prestazioni socio-educative per minori descritte nel "Piano Annuale delle Attività".

Il "Piano Annuale delle Attività" è condiviso con gli ospiti e le loro famiglie che, tranne in casi eccezionali, lo approvano.

E' stata realizzata ai sensi della dalla Risoluzione Regionale 20 Marzo 1990 di cui all'art. 1 della Legge Regionale 28/80, della Legge Regionale 41/2005 e dell'Accreditamento Regionale ai sensi della Legge Regionale 82 del 2009).

La Comunità a Dimensione Familiare per l'Accoglienza di Minori "Il Faro" ha sede nel centro di Siena, in Via Mattioli n.8 - Contatti Telefonici: 0577 534594 – cell. 334 9167443.

Lo spazio interno è articolato su un solo piano, suddiviso in 6 camere da due posti, tre bagni, locale per operatore con bagno personale, stanza giochi utilizzata anche come spazio neutro per incontri tra i ragazzi ospiti e le loro famiglie, locale per ufficio e colloqui, lavanderia e due corti interne ed ampi corridoi.

La struttura ha a disposizione un ampio giardino adiacente ed è, per la sua posizione centrale, prossimo a molte scuole (elementari, medie e superiori).

La Comunità è situata in una posizione centrale ed è facilmente raggiungibile a piedi. E', inoltre, ben servita da mezzi pubblici che la collegano anche con zone limitrofe della città.

La Comunità a Dimensione Familiare per l'Accoglienza di Minori "Il Faro" è una struttura di proprietà del Comune di Siena la cui gestione è affidata ad una cooperativa tramite gara di appalto della Società della Salute Senese.

**La struttura è aperta 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.**

**Ha una capacità recettiva massima di:**

**10 minori di ambo i sessi - anche minori stranieri non accompagnati - con 2 posti riservati per la pronta accoglienza e di età compresa tra 0 e 18 anni o 21° anno di età con prosieguo amministrativo, per i quali la permanenza nelle famiglie d'origine sia temporaneamente impossibile.**

I minori possono essere accolti sulla base di una richiesta del Servizio Sociale Professionale, previo consenso della famiglia, di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o dal Servizio Sociale di altri territori.

La "Mission" della Comunità è quella di accogliere i minori con lo scopo di sostenerli ed accompagnarli nel loro percorso di crescita attraverso lo sviluppo di competenze ed abilità grazie ad un approccio "educativo professionale individualizzato".



## Art. 2 Modalità d'inserimento

Gli inserimenti dei minori avvengono secondo le seguenti modalità:

- a) Tramite segnalazione del minore alla referente della comunità e/o alla responsabile dell'area minori zona senese, che valuteranno, insieme all'équipe di riferimento, l'inserimento del minore in struttura.
- b) Tramite la procedura del Pronto Intervento Sociale per le situazioni di emergenza

Le dimissioni di un minore dalla struttura possono avvenire nei casi in cui:

- Rientri in famiglia;
- Risultato concluso il progetto educativo con il raggiungimento dell'autonomia;
- Venga trasferito in altra struttura;
- Si inizi un percorso di affidamento familiare;
- Non rispetti le regole della struttura e compia azioni che compromettano gravemente la relazione con gli altri minori;
- Raggiungimento della maggiore età senza provvedimento di prosieguo amministrativo;
- Raggiungimento del 21° anno di età con provvedimento di prosieguo amministrativo.

## Art. 3 Metodologia di lavoro

La Comunità a Dimensione Familiare per l'Accoglienza di Minori "Il Faro" lavora con i minori ospiti attraverso un **"Progetto Educativo Individualizzato" (PEI)** che, tenendo conto della Mission della Comunità, viene redatto dal personale educativo insieme ai servizi del territorio che hanno in carico il minore.

Il PEI prevede varie fasi:

- a) osservazione: avviene nella prima fase d'inserimento. Lo scopo è quello favorire l'inizio di una relazione educativa ed osservare se le caratteristiche dell'équipe della struttura possono soddisfare le necessità ed i bisogni del minore;
- b) stesura del PEI: a seguito del periodo di osservazione, l'équipe educativa provvede alla stesura del progetto individualizzato del minore.

Il progetto deve essere redatto in collaborazione con il servizio segnalante, l'educatrice professionale della SdS Senese referente e, se possibile, l'ospite e la sua famiglia.

Il PEI contiene obiettivi, azioni e metodi educativi per la realizzazione delle strategie di intervento elaborate.

Si prevedono nel PEI tempi e modalità di verifica a breve periodo, a lungo periodo ed eventuali modifiche necessarie.



c) dimissione: tenuto conto che la Comunità per minori dovrebbe sempre essere un momento di “transizione”. Le dimissioni di un minore si stabiliscono in accordo con gli operatori di riferimento del suddetto. Inoltre, le dimissioni dalla Comunità potranno essere gradualmente tenendo conto della realtà che il minore troverà fuori di essa. Le dimissioni di un minore sono previste al compimento del 18° anno di età oppure al compimento del 21° anno d’età se in favore dello stesso è stato emesso un provvedimento di prosieguo amministrativo.

L’attuazione del Progetto Educativo Individualizzato prevede l’attivazione della rete sociale presente nel territorio in particolare modo usando gli accordi sinergici forniti dall’ente gestore.

Ogni ospite della Comunità ha una cartella personale dove sono conservati tutti i documenti sociali, sanitari ed educativi.

Nella metodologia di lavoro della équipe della Comunità a Dimensione Familiare per l’Accoglienza di Minori “Il Faro” sono comprese alcune regole generali che vengono impartite a tutti i minori inseriti, quali il rispetto reciproco e cura di tutto ciò che è bene comune, spirito di accoglienza e disponibilità alla condivisione.

I minori, pur nel rispetto delle loro esigenze e dei loro spazi personali, vivono in gruppo con le regole e le modalità di un nucleo familiare.

Ciascun ospite:

- è tenuto al rispetto, alla collaborazione per la realizzazione di un clima familiare sereno;
- collabora all’ordine, alla pulizia ed alla gestione degli spazi, secondo quanto previsto nel percorso educativo;
- partecipa ad iniziative formative, culturali, ricreative e sportive proposte dall’équipe;

All’interno della casa non saranno tollerate forme di violenza o aggressività.

E’ vietato l’uso di qualsiasi sostanza stupefacente e di alcolici.

L’inosservanza grave delle regole di comportamento può essere motivo di dimissione del minore.



#### **Art. 4 Orari della Casa di accoglienza**

Gli orari dei pasti e della “routine” giornaliera sono definiti a seconda delle esigenze degli ospiti presenti in struttura.

Per quanto riguarda l'utilizzo di materiale comune, organizzazione interna delle attività dei ragazzi, ed altre consuetudini della casa, si rimanda al regolamento interno della struttura in allegato.

#### **Art. 5 Prestazioni e servizi forniti agli utenti**

Tutto il personale della struttura, nello svolgere le prestazioni e i servizi sotto elencati tiene conto delle finalità dei progetti dei minori inseriti coinvolgendo, per quanto previsto e possibile, ogni ospite nella gestione di spazi personali e comuni.

I servizi forniti dalla struttura sono i seguenti:

- a) interventi educativi, di animazione e cura;
- b) vitto e vestiario;
- c) cassetta di sicurezza (per i beni personali degli ospiti);
- d) spese scolastiche ordinarie;
- e) spese sanitarie ordinarie;
- f) spese ludico-ricreative (compresi corsi di attività sportive);

Qualora la famiglia del minore potesse contribuire alle spese sostenute dalla struttura per il minore, verranno stabiliti, di volta in volta, dei criteri che prevedano una rendicontazione delle spese effettuate.

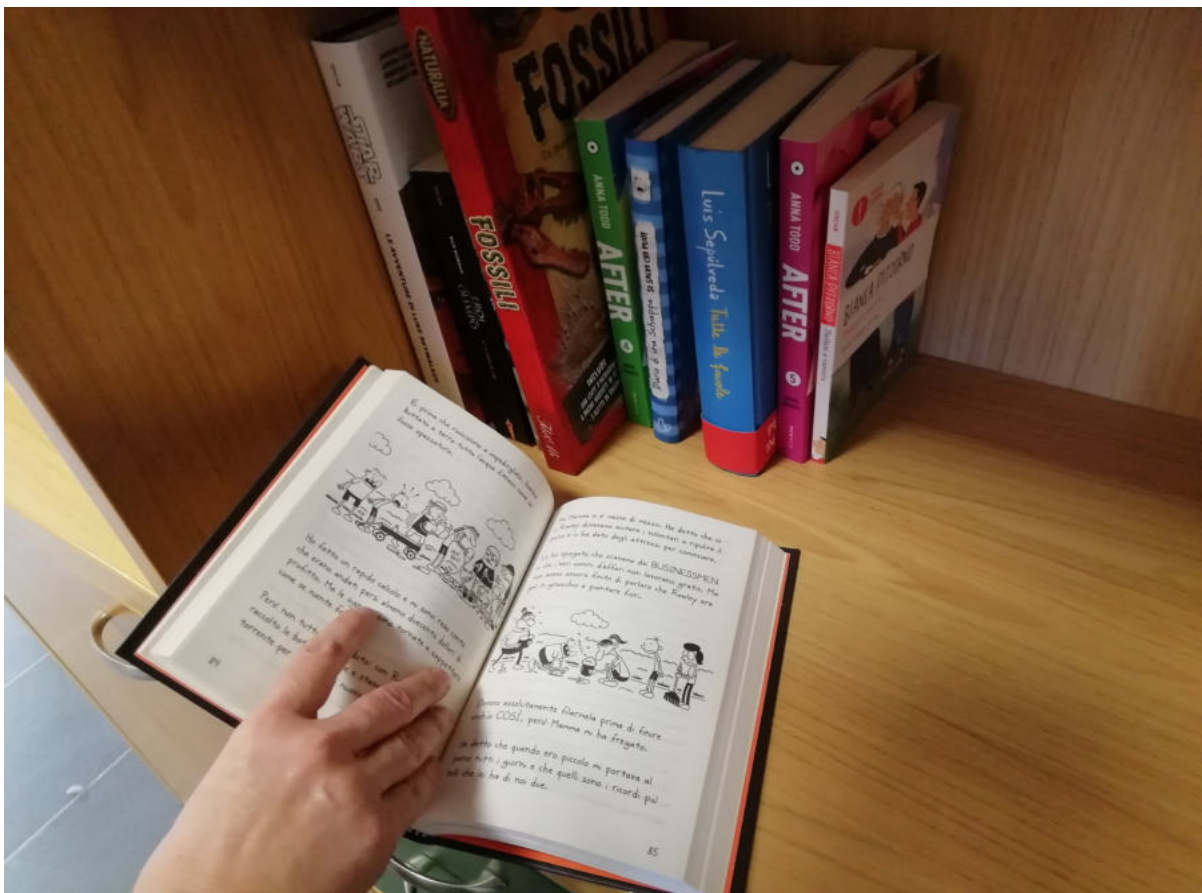
Tutte le prestazioni e spese non comprese tra quelle sopra citate saranno oggetto di verifica con il servizio sociale di riferimento del minore.



## Art 6 Diritti degli ospiti: forme di tutela e garanzia

La ditta appaltatrice della Comunità a Dimensione Familiare per l'Accoglienza di Minori "Il Faro" garantisce:

- il mantenimento dei contatti con la famiglia di origine, attraverso indicazioni scritte nei progetti educativi dei ragazzi ospiti, compatibilmente con gli orari, le regole di vita e le attività della comunità;
- il diritto alla riservatezza;
- il diritto ad esercitare le proprie pratiche religiose;
- tutte le forme di tutela richieste dalle normative vigenti;
- spazi per lo svago, uscite individuali e di gruppo in contesti esterni volte a favorire l'integrazione con realtà "esterne" alla casa accoglienza;
- la personalizzazione di uno spazio personale dedicato.



## Art. 7 Il “progetto educativo generale” della Comunità a Dimensione Familiare per l’Accoglienza di Minori “Il Faro”

a) **finalità:** la struttura è un punto di riferimento per il territorio nell'accoglienza di minori che attraversano un momento di difficoltà con la famiglia di origine, per situazioni di emergenza sociale e di fragilità temporanea;

b) **obiettivi:** la struttura persegue i seguenti obiettivi:

- favorire lo sviluppo psico fisico degli ospiti della Comunità in armonia con i bisogni della fase di crescita del bambino e dell’adolescente;
- rappresentare un valido supporto sul piano affettivo e relazionale, assicurando un clima idoneo alla crescita;
- rielaborare l'esperienza dell'allontanamento e dei motivi dell'interruzione delle relazioni familiari;
- favorire la maturazione psicologica, relazionale e sociale che consenta il reinserimento in famiglia o ne faciliti il percorso di autonomia, tenendo conto del contesto sociale ed educativo del territorio, utilizzando servizi, le infrastrutture, le risorse ed opportunità esistenti;
- rimanere punto di riferimento affettivo anche dopo la dimissione nelle situazioni in cui sono inesistenti o irreparabili i legami con la famiglia di origine.

c) **scelte metodologiche:** la gestione del servizio si basa su un “*approccio educativo professionale individualizzato*” che viene condotto, mediante la relazione educativa con il minore.

## Art. 8 L’Equipe educativa

L’équipe educativa che lavora nella Comunità a Dimensione Familiare per l’Accoglienza di Minori “Il Faro” è composta da tre **Educatori Professionali** uno dei quali è il coordinatore della struttura e responsabile degli aspetti educativi, degli aspetti tecnici-organizzativi e del personale. Inoltre, tiene rapporti con il referente della Società della Salute Senese quale ente appaltante della gestione della Comunità. Gli educatori professionali sono responsabili del buon andamento del progetto educativo del minore, ne programmano verifiche e tempi di attuazione;

Inoltre, sono presenti le figure degli **Animatori e degli Assistenti di Base** che hanno il compito di aiutare i minori nelle attività quotidiane della casa, organizzano le attività ludico espressive e manuali tenendo presenti attitudini ed abilità dei minori.



Nell'équipe è presente anche la figura dello Psicologo per alcune ore della settimana. Lo psicologo lavora nelle dinamiche e nelle relazioni del gruppo dei minori, nella parte emotiva individuale, effettua incontri protetti o osservati con tra i minori e le loro famiglie.

Tutti gli operatori si occupano di compilare quotidianamente il “registro delle consegne” per ogni minore inserito.

## **Art. 9 La retta della Comunità**

La Comunità a Dimensione Familiare per l'Accoglienza di Minori “Il Faro” ha una retta giornaliera definita sulla base della procedura di affidamento e in conseguenza di eventuali adeguamenti che possono intervenire nel tempo.

## **Art. 10 Referente della Comunità**

La Società della Salute Senese appaltante del Servizio di gestione della Comunità, si avvale di un Educatore Professionale Referente della struttura che ha il compito di:

- garantire trasparenza e collaborazione tra i due enti;
- curare i rapporti tra i servizi sociali territoriali di riferimento dei minori;
- seguire i percorsi paralleli delle famiglie dei minori inseriti in collaborazione con i servizi territoriali;
- seguire i percorsi educativi dei minori inseriti attraverso colloqui individuali e la partecipazione alle verifiche periodiche d'équipe;
- consegnare la seguente documentazione ai rappresentanti legali dei minori, con firma di presa visione:

- Carta dei Servizi
- Regolamento
- Piano Complessivo delle Attività

Il documento controfirmato sarà conservato presso la Comunità, all'interno della cartella individuale del minore ed una copia nella cartella del servizio sociale referente.

Agli ospiti sarà consegnata e spiegata la documentazione di cui sopra, attraverso un colloquio di accoglienza del quale verrà redatto un verbale e conservato nella cartella personale del minore.

## **Art. 11 Reclami e segnalazioni**

Ogni minore o loro familiare ha diritto a reclamare o segnalare quanto ritenuto opportuno in merito alle modalità di realizzazione dei servizi da parte della Comunità tramite apposita modulistica a disposizione nella struttura (MOD. 01).

I reclami o segnalazioni vengono raccolti dal Coordinatore del servizio e successivamente viene effettuata un'attività di indagine sulla entità, sulle responsabilità e validità del reclamo.

In ultima analisi, viene comunicata al cliente per iscritto la gestione del reclamo intrapreso.

*Per informazioni  
sulla Comunità a Dimensione Familiare per l'Accoglienza di Minori "Il Faro":*

**Responsabile Area Minori SdS Senese:**

**Ass. Soc. Dott.ssa Simona Viani**

**cell. 331 2311551**

**Educatore Professionale SdS Senese e Referente:**

**Cinzia Polloni**

**0577/ 534588 cell. 331 2311678**



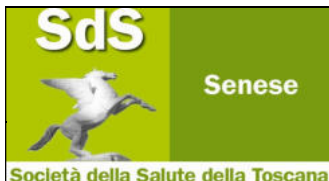


*Comunità a Dimensione Familiare per l'Accoglienza di Minori "Il Faro"*

Via Mattioli n.8 - 53100 Siena

Contatti Telefonici: 0577 534594 - cell. 334 9167443

email: [info@sdssenese.it](mailto:info@sdssenese.it)

 Società della Salute della Toscana	<b>Reclamo / segnalazione / elogio</b>		
	e-mail: info@sdsenesse.it		
	MOD 01	rev.01/24	n.pag. 1 di 1

<input type="checkbox"/> Struttura A _____ <input type="checkbox"/> Struttura B _____ <input type="checkbox"/> Struttura C _____	<b>RECLAMO</b>	Scheda N. _____
	<b>SEGNALAZIONE</b>	
	<b>ELOGIO</b>	Data _____

**Segnalazione anonima oppure:**

**da compilare a cura di chi presenta il reclamo / segnalazione / elogio**

**Cognome e Nome** \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

mail \_\_\_\_\_ PEC \_\_\_\_\_

**Dati relativi alla Persona che ha vissuto il fatto**

medesimo   
  parente   
  conoscente   
  altro (es. associazioni di tutela)

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Modalità di contatto:  di persona   
 per telefono   
 per fax   
 per e-mail \_\_\_\_\_

**Descrizione del fatto:**

Il giorno \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ Presso \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**N.B** Ai sensi del Regolamento UE 27 aprile 2016 n. 679 “Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati”, ricordiamo che l’Informativa per il trattamento dei dati personali è disponibile presso il sito dell’ente al seguente link: <https://www.sds-senese.it/images/documenti/Informativa-Generale-PRIVACY.pdf>

Firma di chi riceve il reclamo

Firma del Cittadino

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_