



**CARTA DEI SERVIZI**  
**NIDO DELL'INFANZIA**  
**IL NIDO DELLO SCOIATTOLO**  
**Coldrerio**

## A) SINTESI DELLE FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI L'ENTE SI ISPIRA

### A1)

Il nido d'infanzia "**Il Nido dello Scoiattolo**" è situato a Coldrerio in Via Pier Francesco Mola 17.

Il nido d'infanzia dell'Associazione Famiglie Diurne del Mendrisiotto ha come scopo quello di offrire alle famiglie un servizio di qualità: i genitori affidano i loro bambini a persone competenti, in un luogo sicuro e protetto, conciliando così il tempo lavoro con la cura dei figli.

Possono essere prioritariamente ammessi al nido d'infanzia bambini di genitori occupati professionalmente, che frequentano una scuola, o con problemi di salute accertati con un certificato medico.

Sarà data priorità ai bambini domiciliati a Coldrerio.

### A2)

Il gruppo educativo vuole trasmettere l'accoglienza come principio fondamentale del Nido, sia nei riguardi dei genitori che dei loro figli. I genitori devono sentirsi ascoltati e sostenuti nel percorso di crescita del loro bambino.

Lo stesso gruppo offre **ai bambini** dai 3 mesi e mezzo ai 4 anni:

- un quadro affettivo di sicurezza
- una relazione di confidenza e rispetto
- un ambiente protetto, felice e stimolante, favorevole al loro benessere
- attività motorie e creative
- spazi diversi per le varie attività
- possibilità di scoprire giochi e materiali diversi
- rispetto dei ritmi individuali, a seconda dell'età e dei loro bisogni
- pari opportunità educative e culturali

Parimenti offre **ai genitori**:

- qualità nei servizi all'infanzia
- flessibilità, cioè la capacità di un servizio di rispondere a più bisogni
- dialogo tra famiglie e personale educativo nel rispetto reciproco
- stabilità, cioè garanzia di continuità per il bambino e la famiglia
- equità sociale, cioè costi accessibili a tutti mantenendo la massima qualità.

## **B) INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA, L'ORGANIZZAZIONE E LE PRESTAZIONE EROGATE**

### **B1)**

Il nido dell'infanzia "Il Nido dello Scoiattolo" è a beneficio dell'autorizzazione rilasciata dalla divisione dell'azione sociale e delle famiglie a nome di Elisabetta Cipolletti, rilasciata il 25.06.2018.

### **B2)**

Il Nido dello Scoiattolo è situato in via Pier Francesco Mola 17 a Coldrerio.

Il numero di telefono e di fax: **091 646 03 33**

Indirizzo mail: [nidodelloscoiattolo@afdm.famigliediurne.ch](mailto:nidodelloscoiattolo@afdm.famigliediurne.ch)

**Indirizzo:** Nido d'infanzia "Il Nido dello Scoiattolo"  
Via Pier Francesco Mola 17  
6877 Coldrerio

Tel nido: 091 646 03 33

Tel associazione Fam. Diurne del Mendrisiotto: 091 682 14 19

Mail: [nidodelloscoiattolo@afdm.famigliediurne.ch](mailto:nidodelloscoiattolo@afdm.famigliediurne.ch)

Persona di riferimento (direttrice)  
Sig.ra Cipolletti Elisabetta

### **B3)**

Il nido dello scoiattolo è una struttura aperta nel settembre 2006 e gestita dall'Associazione Famiglie Diurne del Mendrisiotto.

Il numero di telefono e di fax: **091 682 14 19**

Indirizzo mail: [info@afdm.famigliediurne.ch](mailto:info@afdm.famigliediurne.ch)

Persona di riferimento (coordinatrice Ass. Fam. Diurne del Mendrisiotto):

Sig.ra Sandrinelli Simona

### **B4)**

Il nido riceve i contributi cantonali e per i primi 2 anni anche quelli federali (anche eventuali contributi comunali). Inoltre è finanziato dalle rette dei genitori (v. punto **B5**). Questi ultimi sono tenuti a pagare una tassa annuale di fr. 40.-.

Dunque il nido è finanziato da:

- Contributi federali
- Contributi cantonali
- Ev. contributi comunali
- Rette pagate dai genitori (v. punto B5)
- Tassa sociale annuale di frs. 40.-
- Ev. sponsor

## B5)

### Determinazione del reddito

La base di calcolo per la determinazione della retta giornaliera a carico della famiglia, è costituita dal **reddito lordo rilevato dai certificati di salario dei genitori**, o conviventi, più eventuali altre rendite della famiglia risultanti dall'ultima notifica di tassazione.

**OGNI QUALVOLTA CI FOSSERO DELLE VARIAZIONI DI SALARIO, I GENITORI SONO TENUTI A COMUNICARLO ALLA DIREZIONE DEL NIDO.**

Dal salario lordo soggetto al calcolo dell'AVS devono essere dedotti i seguenti importi:

- oneri sociali ( - 6.225%): AVS, AD, AI
- pensioni alimentari corrisposte al coniuge separato o divorziato
- Fr. 500.- a partire dal 2° figlio a carico

Nel calcolo del reddito devono poi essere aggiunti i seguenti importi:

- Pensioni alimentari incassate dal coniuge separato o divorziato
- Prestazioni AVS, AI per orfani
- Assegno integrativo e/o di prima infanzia
- Altre rendite e/o prestazioni assicurative

I salariati con un reddito mensile fisso devono presentare una copia del salario più recente e/o una copia della notifica di tassazione.

Mentre gli indipendenti devono presentare una copia dell'ultima notifica di tassazione.

I genitori che non vogliono fornire informazioni sul proprio salario pagano la retta massima.

Tutte le informazioni saranno trattate in maniera confidenziale.

Fasce di reddito (mensile)	Forfait mensile per presenze a tempo pieno	Forfait mensile per presenze all'80%	Rette giornaliera	Rette per ore supplementari
Fino 4'000.-	550.-	500.-	30.-	8.-
Fino 4'500.-	650.-	600.-	35.-	9.-
Fino 5'000.-	700.-	650.-	40.-	10.-
Fino 5'500.-	750.-	700.-	45.-	11.-
Fino 6'000.-	800.-	750.-	50.-	12.-
Fino 6'500.-	850.-	800.-	55.-	13.-
Fino 7'000.-	900.-	850.-	60.-	14.-
Fino 7'500.-	950.-	900.-	65.-	15.-
Fino 8'000.-	1'050.-	1'000.-	70.-	16.-
Fino 8'500.-	1'100.-	1'050.-	75.-	17.-
Fino 9'000.-	1'150.-	1'100.-	80.-	18.-
Oltre 9'000.-	1'200.-	1'150.-	85.-	19.-

**Riduzione per fratelli del 20% sulla retta di ambedue i figli, tale deduzione non riguarda il costo dei pasti.**

**Costo per pasti: Fr. 1.- per colazione e spuntino mattutino  
Fr. 6.- per il pranzo  
Fr. 2.- per la merenda.**

#### AIUTI CANTONALI ALLE FAMIGLIE

1. **AIUTO UNIVERSALE:** a partire dal 1° ottobre 2018 TUTTE le famiglie beneficiano di un aiuto universale se attestano di avere i requisiti richiesti per l'ammissione al nido. Tale riduzione sulla tariffa da pagare corrisponde a:
  - bambini che frequentano dalle 16 alle 30 ore settimanali avranno una riduzione di 100.- sulla fattura;
  - bambini che frequentano più di 30 ore settimanali avranno una riduzione di 200.- sulla fattura;
2. **AIUTO SOGGETTIVO:** a partire dal 1° ottobre 2018 le famiglie che beneficiano del sussidio cassa malati e attestano che entrambi i genitori sono occupati professionalmente, possono beneficiare dell'AIUTO SOGGETTIVO e cioè di una riduzione sulla tariffa da pagare. Tale riduzione viene calcolata proporzionalmente alle ore di frequenza e corrisponde a uno sconto sulla fattura pari al 33% della retta (dedotto il contributo universale), non considerando oneri supplementari quali i pasti.
3. **AIUTO SOGGETTIVO PER BENEFICIARI API** (in sostituzione del Risc): a partire dal 1° gennaio 2019 alle famiglie beneficiarie di un assegno prima infanzia API secondo la Legge sugli assegni di famiglia è concesso un contributo per l'affidamento del bambino volto a contenere la retta della struttura. Tale contributo ammonta alla totalità della retta (esclusi oneri supplementari come pasti), dedotti l'aiuto universale e l'aiuto per beneficiari RIPAM, fino a un rimborso massimo mensile di fr. 800.-.

Per maggiori informazioni rivolgersi direttamente all'ufficio di coordinamento di Vacallo (091.682.14.19).

#### **B6)**

Al momento dell'iscrizione i genitori devono sostenere un colloquio informativo con la responsabile educativa del nido d'infanzia e compilare i formulari necessari, nonché la scheda d'iscrizione. Alla conferma dell'iscrizione un altro formulario dev'essere compilato e farà stato come **contratto**.

- La presenza quotidiana non deve essere inferiore alle **4 ore**.
- Quando la presenza del bambino supera le 6 ore al giorno viene fatturata l'intera giornata
- La presenza minima settimanale è di 3 mezze giornate (12 ore).
- L'iscrizione/contratto costituisce la base per la fatturazione.
- Occasionalmente, i bambini potranno essere presi a carico per qualche ora supplementare, se la disponibilità del nido d'infanzia e il personale lo permettono. In questi casi eccezionali saranno applicate le tariffe per ore supplementari sempre in base al reddito dei genitori.
- Per i giorni festivi infrasettimanali verrà comunque fatturata una retta pari al 50%.

### Malattia

In caso di assenza per malattia o infortunio la tariffa sarà ridotta del 50%, solo su presentazione di un certificato medico.

### Vacanze

Il bambino può assentarsi per motivi di vacanze (oltre alle settimane di chiusura del nido) fino a un massimo di **4 settimane all'anno**, corrispondenti all'iscrizione settimanale del bambino **al mese di gennaio**. La retta computata per queste settimane sarà pari al 50%. Nel caso in cui l'iscrizione dovesse venir modificata nel corso dell'anno, per le vacanze resterà valida l'iscrizione al mese di gennaio.

Tali assenze dovranno essere annunciate **con 15 giorni di anticipo**, in caso contrario le stesse verranno fatturate al 100%.

### **B7)**

La documentazione richiesta al momento dell'iscrizione è la seguente:

- Formulario d'iscrizione (dati personali, generalità, indirizzo, recapiti telefonici, ecc...)
- Dichiarazione del reddito e relativi allegati
- Attestati dei datori di lavoro dei genitori ove si attesta che entrambi sono occupati professionalmente e a quale percentuale. Possono essere considerati anche attestati della disoccupazione, certificati medici e rapporti da enti preposti che attestano che il bambino deve essere collocato al nido per motivi sociali.
- Copia dell'ultima notifica di tassazione o copia dei certificati di salario recenti
- Informazioni sullo stato di salute sul bambino (certificato medico e ev. vaccinazioni)
- Ev. Dichiarazione scritta "consegna del bambino a terzi" (v. formulari allegati)

### **B8)**

Il Nds ha a disposizione 23 posti suddivisi secondo le fasce di età nella maniera seguente:

- 6 posti per bambini dai 0 ai 12 mesi
- 7 posti per bambini dai 12 ai 24 mesi
- 10 posti per bambini dai 24 ai 36 mesi

**Situazione di base per il calcolo della dotazione di personale**

1	Personale educativo in contemporanea	Ospiti	Frazione di personale	Tot. personale presente in contemporanea (1x2)
		1	2	3
	0-12 mesi	6	1.50	
	13-24 mesi	7	1.40	
	2 anni	10	1.20	
	3 anni e oltre			
	TOTALE	23		
	TOT. EDUC.	7.50	4.10	5+1

### **B9)**

Il nido d'infanzia è aperto circa 230 giorni all'anno **dalle 7.00 alle 19.00**, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi infrasettimanali.

Di regola, l'entrata mattutina è prevista **tra le 7.00 e le 9.00**, mentre l'uscita serale è prevista **tra le 16.00 e le 19.00**.

Per i bambini che frequentano il Nido d'infanzia **mezza giornata, l'uscita e l'entrata sono previste tra le 12.45 e le 13.15.**

A partire dalle ore 13.15 non è più consentito l'accesso al Nido, in quanto i bambini sono accompagnati al momento del riposino pomeridiano.

**Giornata intera :** dalle 7.00 alle 19.00

**Mezza giornata:** dalle 7.00 alle 12.45/13.15 oppure dalle 12.45/13.15 alle 19.00

**Chiusura annuale:** di regola due settimane estive e due settimane a Natale

All'uscita i bambini verranno affidati solo a persone con autorizzazione rilasciata dai genitori.

### **B10)**

L'equipe educativa è formata da una responsabile educativa, 6 educatrici (con differenti diplomi), 2 educatrici ausiliarie e 1 apprendista. Negli orari di apertura e di chiusura del nido è sempre presente almeno una persona formata.

Frazioni di tempo lavoro educativo per coprire la fascia oraria	ospiti	Personale presente in contemporanea	ore apertura	ore massime di lavoro per educatore	Tot. Personale per coprire l'orario giornaliero (2x3)/4
	23	5	12	8	7.50
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>7.50</b>

### **B11)**

Il Nido dello scoiattolo si trova al piano terra del nuovo Centro Polivalente di Coldrerio.

Lo stabile è stato concluso a giugno del 2022 e al suo interno si trovano, oltre all'asilo nido, un centro giovani, il servizio extrascolastico, la biblioteca, due sale polivalenti, la cancelleria comunale e un autosilo al pian terreno che è a servizio anche per il nido.

Questa nuova e moderna struttura dispone di tecnologie più all'avanguardia, tra cui la "Minergie" che garantisce un basso consumo energetico e una elevata qualità di ricircolo di aria.

Il nido è suddiviso in 5 stanze, un atrio e un bagno.

La porta principale affaccia sull'atrio al cui interno sono stati messi a destra e a sinistra gli appendi abiti per i bambini, ognuno contrassegnato da un disegno scelto dalla famiglia del singolo bambino. A destra della porta d'ingresso c'è il bagno, internamente suddiviso in due servizi igienici per i bambini e un servizio igienico per gli educatori (chiuso all'interno di una cabina). Inoltre c'è un lavandino per adulti e uno ad altezza bambini. In una parete è stato messo un mobile che contiene i pannolini e i vestiti dei bambini del gruppo dei grandi. A fianco della porta del bagno, sempre in atrio, è stata allestita una zona cucina a servizio della stanza dei bambini del gruppo dei grandi.

Sull'atrio si affacciano inoltre le tre stanze principali:

- la stanza dei bébé (3-12 mesi): sono in realtà due stanze separate da una porta e da una finestra, una destinata oltre al gioco, anche al riposo dei piccoli, e l'altra dove i bambini giocano e mangiano;
- la stanza dei bambini medi (12-24 mesi);
- la stanza dei bambini grandi (24-48 mesi);

- tra queste due stanze c'è una stanza al cui interno è stato creato un soppalco dove i bambini dormono. La stanza è a uso comune di questi ultimi due gruppi di bambini.

All'esterno vi è un grande giardino ad uso esclusivo del nido.

## **B12)**

Entrambe le parti hanno la possibilità di disdire o di chiedere un cambiamento dell'accordo d'iscrizione/contratto al Nido d'infanzia, con preavviso scritto di due mesi.

## **C) I FATTORI E I LIVELLI DI QUALITÀ**

### **C1) GLI SPAZI**

Il Nido dello scoiattolo ha a disposizione 5 locali nei quali sono suddivisi i bambini secondo 3 fasce di età (vd. par. B11).

Oltre all'entrata con atrio e appendiabiti, il nido ha una sala da bagno con lavandini, gabinetti a misura di bambino. Esternamente al nido, sempre all'interno del centro, c'è una stanza di servizio in cui gli educatori si cambiano e nel seminterrato, una lavanderia in comune con la lavanderia dello stabile.

#### **C1.1) Disposizione**

Nella sala dove si svolgono le principali attività del gruppo dei bambini medi e grandi, gli spazi sono organizzati in angoli di gioco (costruzioni, simbolico, angolo per rilassarsi, lettura, travasi, travestimenti... sempre a dipendenza dell'età e degli interessi dei bambini presenti al nido d'infanzia). La stanza in comune è al momento organizzata con materiale che stimola il movimento e con materiale destrutturato. Le educatrici hanno la possibilità di vedere in ogni momento tutti i bambini con un solo sguardo, trattandosi di una sala arredata con mobili basso che permette ai bambini di accedere ai giochi senza bisogno dell'intervento dell'adulto.

La sala dei bambini bebè è invece organizzata in maniera un po' diversa, visti i bisogni particolari di questa piccola fascia d'età. Nella stanza è favorito lo sviluppo motorio e dunque vi sono dei tappeti dove possono stare supini in modo da permettergli di sperimentare delle nuove posizioni. Inoltre ci sono giochi interessanti per la loro età e a dipendenza del momento in cui si trovano rispetto al loro sviluppo motorio individuale, si può mettere a disposizione ad esempio il cestino dei tesori, diverso materiale motorio come lo scivolo di Pikler. Anche in questa stanza il mobili permette di disporre i giochi a misura di bambino.

#### **C 1.2) Decorazioni e accessori**

Nell'atrio ogni bambino ha un suo posto per riporre giacca e scarpe. In quest'area sono presenti contrassegni per caratterizzare la zona personale del bambino. Inoltre ogni bambino ha a disposizione un sacchetto di stoffa con disegnato il proprio contrassegno

che contiene il proprio cambio. Il fatto di avere uno spazio personale e pensato proprio per loro rende l'accoglienza della famiglia e del bambino un fatto esplicito e molto apprezzato. Le pareti che dividono le stanze sono caratterizzate da finestre di diverse dimensioni che permettono agli educatori di vedere cosa succede nella stanza a fianco. Questo permette anche di poter lasciare i bambini giocare in una stanza e l'educatrice stare nella stanza affianco.

### **C 1.3) Arredi**

#### ▪ Per le cure quotidiane

Nella zona pranzo dei più piccoli ci sono dei seggioloni di legno per i bambini che iniziano a mangiare con il cucchiaino e che non stanno più in braccio all'educatrice. Questi seggioloni sono disposti intorno ad un tavolo ad altezza adeguata, che permette al bambino di sperimentare il cibo da solo. Per questi bambini (fino almeno ai 12 mesi e oltre nel caso il bambino lo necessita) vi è una presa a carico individualizzata e personalizzata da parte dell'educatrice di riferimento.

Quando i bambini camminano in modo sicuro e riescono già a gestire un pranzo in maniera quasi autonoma, c'è a disposizione un altro tavolo con delle sedie adeguate all'altezza, dove i piccoli ospiti iniziano a mangiare in piccoli gruppi ma sempre con la loro educatrice di riferimento. Nella zona pranzo c'è anche la seggiola per l'educatrice e un tavolino d'appoggio per sistemare le stoviglie.

Il fasciatoio è all'interno della sala. Trattandosi di bambini molto piccoli e che hanno bisogno di un'igiene particolare e individualizzata, il fatto di avere nella stessa sala una zona cambio agevola molto il lavoro dell'educatrice e permette a questo gruppo particolare di bambini di mai perdere di vista la loro persona di riferimento.

Nelle tre sale principali vi è l'arredamento adatto per i momenti dei pasti, con tavoli e sedie adatte all'altezza e alle capacità dei bambini. Nella sala dei grandi i bambini mangiano a piccoli gruppi, sempre con la loro educatrice di riferimento, su due tavoli adatti alla loro altezza. Il momento del cambio è previsto nel bagno presente nella struttura, permettendo ai bambini che iniziano ad essere autonomi a fare da soli. L'educatrice li accompagna in bagno e vigila che il bambino possa fare i suoi bisogni in tutta tranquillità.

#### ▪ Per i momenti di relax

Al nido d'infanzia vi è uno spazio morbido in ogni sala e tappeti dove i bambini possono trovare angoli tranquilli per il gioco o per il relax. La zona per il sonno dei più piccoli è organizzata in 6 lettini bassi. Questo permette al bambino, quando diventa autonomo nei movimenti, di poter salire e scendere dal letto da solo. Per i bambini medi e quelli più grandi il riposo giornaliero viene organizzato nella sala "in comune", o anche chiamata "sala con soppalco". All'interno della stanza, sia sul soppalco che sotto ad esso, vengono sistemati i materassini in cui i bambini più grandi possono andare da soli. Il materassino è coperto da un lenzuolo contrassegnato con lo stesso disegno scelto per il bambino dalla famiglia. Inoltre su ogni materassino viene posizionato un sacchetto sempre contrassegnato, al cui interno il bambino troverà il suo pigiama personale e una coperta. Lo scopo è quello di rendere il più possibile autonomi i bambini anche in questo delicato momento.

- Per le attività

Le zone di vita del gruppo grandi e medi sono organizzate in angoli di gioco, vi sono dunque nelle sale dei mobili bassi che permettono ai bambini di accedere ai giochi senza bisogno dell'intervento dell'adulto.

In ogni sala vi è anche una sedia per adulto, in modo che le educatrici possono avere a loro disposizione un luogo comodo dove annotare delle informazioni sui bambini o anche fare delle osservazioni per stabilire quali giochi mettere a disposizione dei bambini.

I giochi presenti al nido sono periodicamente sostituiti (grazie all'osservazione attenta delle educatrici) con altri sempre adatti all'età del bambino. Si prediligono giochi di legno e poco strutturati in modo da permettere a ogni bambino accolto il maggior numero di esperienze possibili.

Nello spazio dei più piccoli vi sono dei tappeti per favorire lo sviluppo della motricità. Inoltre, vengono messi a disposizione di questi bambini che si trovano in una fase di scoperta e conoscenza, dei materiali interessanti (es. legno, metallo, cartone, ecc...) che il bambino può prendere da solo quando ne è in grado. A disposizione di questo gruppo di bambini c'è anche il cestino dei tesori. L'educatrice, sempre presente nella sala, resterà sempre in un luogo visibile dal bambino in modo che se quest'ultimo dovesse aver bisogno di un sostegno emotivo (anche solo con uno sguardo o un sorriso) lei può offrirglielo senza indugio.

- Per i giochi di movimento

Le sale dove i bambini vivono la loro quotidianità al nido sono ampie, dotate di grandi vetrate luminose e permettono ai piccoli di potersi muovere, camminare e andare carponi. Per i giochi di movimento il nido è dotato anche di un grande giardino esterno. Almeno una volta al giorno (tempo permettendo) si portano fuori i bambini, soprattutto i più grandi, per una passeggiata o per dei giochi all'aperto (es. sabbia, scivolo, tricicli, ecc...)

## **C 2) IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITA QUOTIDIANA**

Per quel che concerne i più piccoli (3-12 mesi), l'attività quotidiana non è rigidamente impostata, in quanto è indispensabile per rispondere ai loro bisogni vitali, seguire i ritmi individuali di ogni piccolo ospite. Si dà molta importanza al colloquio mattutino con i genitori per conoscere al meglio le abitudini del bambino e per sapere nel dettaglio come ha trascorso la notte o il giorno precedente. I bambini così piccoli sono spesso soggetti a cambiamenti nelle loro abitudini di sonno, alimentazione o cura. Per questo è molto importante che l'educatrice che si occupa di questi bambini possa sempre essere a conoscenza delle abitudini individuali di ognuno di loro.

Per i più grandi (dai 12-36 mesi) si creano delle *routine* giornaliere che permettono al bambino di sentirsi in un luogo sicuro e conosciuto. Vi è un inizio delle prime regole di vita comune (es. lavarsi le mani prima di pranzo, aspettare che tutti finiscano di mangiare prima di alzarsi, ecc...). Uno dei principali obiettivi è quello di rendere il bambino autonomo permettendogli di fare le esperienze necessarie al suo sviluppo.

Qui di seguito si trova il programma di una giornata tipo. Si tratta di un programma di massima che non viene rigidamente seguito. È un'indicazione di come potrebbe svolgersi una giornata trascorsa al nido:

<b>Ore 7.00</b>	<b>APERTURA</b>
<b>Ore 7.00-9.00</b>	Accoglienza dei bambini
<b>Ore 7.30/8.30</b>	Colazione per i bambini che lo desiderano
<b>9.30</b>	Spuntino mattutino
<b>Ore 9.30-11.15</b>	Gioco libero o proposte di attività didattiche o uscita per passeggiata o giardino
<b>Ore 11.15</b>	Preparazione per il pranzo: apparecchiatura, igiene personale, lavaggio mani.
<b>Ore 11.45-12.15</b>	<b>PRANZO</b>
<b>Ore 12.15-12.45</b>	Lavaggio denti, igiene personale, preparazione per andare a casa o fare il riposo.
<b>Ore 12.45-13.15</b>	I bambini che rimangono tutto il giorno vengono preparati per il riposo. Per i bambini che fanno la mezza giornata è il momento dell'uscita o dell'entrata.
<b>Ore 13.30 -15.30</b>	Riposo o giochi tranquilli
<b>Ore 15:30-16.00</b>	<b>MERENDA</b>
<b>Ore 16.30</b>	Igiene personale
<b>Ore 16.30-17.00</b>	Attività libera (interna o esterna)
<b>Ore 16.00-19.00</b>	Gioco, storie, canti, uscita in giardino. Congedi

### **C 2.1) Orari**

Per le attività quotidiane non ci sono orari rigidi, soprattutto per il gruppo di bambini fino ai 18 mesi: in questo modo viene assicurato il rispetto dei ritmi individuali. Per il gruppo dei più grandi sono previsti dei momenti che si ripetono ogni giorno e permettono al bambino di avere una regolarità e stabilità (es. momento del pranzo, momento del riposo pomeridiano, ecc ...).

### **C 2.2) Controllo dell'attività quotidiana**

Tutte le educatrici che lavorano al nido sono sempre attente ai bisogni dei bambini e ad ogni istante della giornata possono vedere e raggiungere rapidamente gli stessi in caso di

necessità. Il fatto di gestire i gruppi di bambini con il sistema della persona di riferimento permette alle educatrici stesse di avere una conoscenza approfondita di ogni bambino di cui deve occuparsi. Questo agevola molto il suo compito nel rispondere al meglio alle esigenze dei bambini per quanto riguarda il pianto, l'attesa, l'alimentazione e tutti i loro bisogni.

### **C 2.3) Cooperazione tra educatori**

Tra educatrici vi è un costante scambio sulle informazioni importanti concernenti tutti i bambini accolti al nido. Quando un'educatrice finisce il turno, è previsto il passaggio delle consegne a colei che subentra dopo. Le educatrici dispongono anche di un quaderno giornaliero per ogni gruppo di bambini. Su questo diario vengono annotate tutte le informazioni importanti riguardanti i piccoli ospiti (informazioni sulla salute, informazioni trasmesse dai genitori, cambiamenti delle abitudini, ecc ...).

### **C 2.4) Salute, ordine e pulizie personale**

Il nido predispone della consulenza di un medico pediatra e di un'infermiera pediatrica esperta nell'alimentazione dei beb .

Nel locale bagno vi   a disposizione una farmacia di pronto soccorso.

Sono ammessi al nido solo bambini in buona salute e che non soffrono di malattie facilmente trasmissibili.

E' importante che i genitori comunichino alla direzione eventuali problemi di salute del loro bambino, per permettere una presa a carico consapevole a tutela del bambino stesso.

Il nido d'infanzia non   equipaggiato per accogliere bambini malati: per frequentare il nido i bambini devono essere in buona salute.

Il bambino non pu  frequentare il nido se presenta chiari segni di malessere, ad esempio:

- temperatura corporea interna superiore o uguale a 38,5 C, sintomo che il bambino non   in buona salute

*Nel caso in cui al bambino dovesse salire la temperatura mentre   al nido o si dovessero manifestare dei sintomi di una malattia, le educatrici si riservano il diritto di chiamare subito i genitori per avvertirli. Questi ultimi dovranno venire a prendere il pi  in fretta possibile il loro bambino.*

- Vomito / diarrea
- Otite
- Congiuntivite
- Malattie infettive (in questo caso il rientro   autorizzato dietro presentazione di un certificato medico),

e questo nel rispetto di tutti i bimbi presenti nella struttura.

Tutte le educatrici hanno a disposizione i numeri di telefono utili (genitori, nonni, ecc...) nel caso si dovesse presentare la necessit .

I genitori sono sempre informati (albo genitori) se al nido vi sono malattie contagiose.

Gli educatori non possono somministrare medicinali ai bambini senza l'autorizzazione dei genitori e il certificato medico.

La direzione del nido d'infanzia presta particolare attenzione all'igiene di tutti gli ambienti, il personale ausiliario di pulizia si occupa giornalmente (2 ore) della pulizia dei locali quando il nido   chiuso. I bambini possono cos  tranquillamente giocare sui pavimenti e esplorare spazi e giochi.

### **C 2.5) Alimentazione**

L'alimentazione viene curata in tutti i suoi aspetti nutrizionali ed educativi. I pasti vengono preparati dai cuochi della casa anziani di Coldrerio.

I pasti dei più piccoli (svezzamento) vengono preparati da una cuoca dell'Associazione all'interno di una cucina professionale della scuola dell'infanzia di Stabio, assicurandosi che tutti i criteri di norme igienico-sanitarie vengano rispettate (con l'ausilio del manuale dell'auto-controllo delle derrate alimentari letto e firmato da tutto il personale del nido).

Il bambino non viene mai forzato a mangiare ma lo si invita ad assaggiare i differenti alimenti. Gli educatori mangiano con i bambini più grandi, mentre per i più piccoli vengono rispettati i loro ritmi personali.

Per i bambini con particolari problematiche alimentari (allergie, intolleranze, ecc...) vengono preparati dei menu su misura e adeguati alle loro esigenze.

Il menu settimanale è esposto in bacheca all'esterno del nido.

### **C 2.6) Abbigliamento e biancheria**

Il bambino ha a disposizione una scatola e un sacchetto, dove lasciare i suoi effetti personali, un cambio completo e abiti di scorta. Le scatole con i ricambi dei bambini più grandi sono in bagno. Le scatole dei bambini del gruppo medi e piccoli si trovano nella loro aula. Il nido dispone di una scorta di biancheria di varie misure nel caso in cui i bambini non abbiano l'occorrente.

Tutti i bambini che frequentano il nido d'infanzia non devono indossare accessori pericolosi per loro stessi o per gli altri (es. spille, mollette, catenine, ecc...)

Il nido non fornisce i pannolini ai bambini e ogni genitore deve provvederne alla scorta per il proprio figlio.

Il nido d'infanzia provvede alla fornitura di:

- Lenzuola
- Coperte
- Ev. cuscini
- Asciugamani
- Bavaglino, che vengono giornalmente lavati al nido d'infanzia
- Spazzolini.

I genitori devono mettere a disposizione:

- Un cambio completo
- Un ciuccio (se il bambino lo utilizza)
- Latte in polvere (non è fornito dall'asilo nido)
- Pannolini (non sono forniti dall'asilo nido)
- Creme particolari che il bambino deve usare
- Calze antiscivolo per i più piccoli e pantofole per i più grandi
- Dentifricio

### **C 2.7) Cambio**

Il cambio è uno dei momenti di cura del bambino al nido molto delicato e privilegiato che il bambino condivide con l'educatore di riferimento. Il nido applica il sistema dell' "educatrice di riferimento" per ogni gruppo di bambino. Questo significa che se l'educatrice che si occupa prevalentemente di un bambino è presente al nido d'infanzia (compatibilmente con il suo orario di lavoro), sarà sempre lei a occuparsi di quel bambino nei momenti di cura, di alimentazione e di sonno.

I bambini più piccoli sono cambiati nella loro stanza. L'educatrice ha a disposizione un fasciatoio con tutto l'occorrente per il cambio (pannetti imbevuti nell'acqua, guanti, disinfettante, creme intime). In questo modo si evita al bambino molto piccolo di cambiare

ambiente troppe volte al giorno e agli altri bambini di non perdere mai di vista la loro educatrice perché si assenta per un cambio.

I bambini più grandi si spostano nella sala da bagno dove vengono cambiati o accompagnati sul gabinetto.

In tutto il nido d'infanzia, ma in particolare nei locali dove si svolgono le cure dei bambini, si rispettano le norme igienico-sanitarie. I bambini che non sono ancora autonomi in bagno dispongono ognuno di un asciugamano personale (regolarmente lavato al nido) da appoggiare sul fasciatoio. Quest'ultimo viene regolarmente lavato e sterilizzato così come tutta la zona pannolini.

I pannolini vengono gettati in un contenitore chiuso (sangenico). Gli educatori si lavano e sterilizzano le mani prima e dopo ogni cambio.

### **C 2.8) Riposo**

I più piccoli dispongono di una stanza per il riposo in cui si trovano sei lettini bassi. Ogni lettino ha un lenzuolo contrassegnato. Per dare maggior continuità possibile al bambino e non fargli vivere troppi cambiamenti, lo si mette a dormire sempre nello stesso lettino, si accompagna al sonno con gli stessi rituali e, come detto prima per il cambio, tutto questo viene svolto sempre dalla stessa educatrice (compatibilmente con il suo orario di lavoro). Durante l'ambientamento del bambino (il periodo di adattamento che si propone alla famiglia prima che il piccolo inizi a frequentare regolarmente la struttura), l'educatrice di riferimento si fa raccontare e segue il più possibile le abitudini della mamma nell'accompagnamento al sonno del suo bambino. Questa procedura permette all'educatrice di conoscere meglio il bambino e le sue abitudini e di ripresentarle quando la mamma non sarà più presente al nido.

I bambini medi e grandi fanno il loro riposino pomeridiano nella "stanza del soppalco" dove sopra ci saranno i materassini dei più grandi, che potranno accedere dalle scale, mentre i medi dormono nella zona sotto il soppalco. Un'educatrice resta sempre con i bambini fino a che non si sono addormentati. Se dopo circa 30-45 minuti ci sono dei bambini ancora svegli ma che nel frattempo hanno potuto riposare e trascorrere un momento tranquillo, magari con il loro oggetto transizionale, si fanno alzare e si accompagnano nell'altra sala o nell'atrio a fare dei giochi tranquilli.

### **C 2.9) Benvenuto e commiato**

I bambini devono arrivare al nido entro le 9 al mattino per poter così iniziare tutti insieme la giornata. Dopo aver lasciato i bambini ad attività libere, vengono invitati a sedersi a tavola per fare lo spuntino mattutino: mangiare un po' di frutta mista di stagione tagliata a pezzetti. I bambini sono protagonisti di questo momento e aiutano le educatrici nella preparazione della frutta (es. sbucciare il mandarino, tagliare la banana, ...).

Al momento dell'arrivo del bambino al nido vi è sempre presente un educatore formato che si occupa di raccogliere le informazioni su come il bimbo ha trascorso la notte e il giorno precedente. Mentre al momento del commiato l'educatore informa il genitore sulla giornata trascorsa al nido dal suo bimbo. Al nido si dà molta importanza a questi scambi giornalieri con i genitori. Le educatrici ritengono di fondamentale importanza che solo attraverso un colloquio costante con i genitori si possa seguire al meglio il bambino nelle sue giornate al nido d'infanzia e rispondere in maniera adeguata ai suoi bisogni.

### **C 2.10) Uso informale del linguaggio**

Ogni volta che si fanno delle azioni con o sul bambino (es. cambio, pulire il naso, accompagnarlo a lavare le mani, ecc...) l'educatore verbalizza quello che fa, sempre spiegandogli perché agisce.

Si cerca di parlare il più possibile individualmente ai bambini, sempre guardandoli negli occhi e mettendosi alla loro altezza. La verbalizzazione delle azioni favorisce lo sviluppo del linguaggio nel bambino, da voce alle emozioni ed evita che egli debba subire delle azioni senza esser stato avvertito. Al nido si presta molta attenzione anche al tono di voce che si usa per rivolgersi ai bambini. A tal proposito le educatrici ritengono che anche con delle modalità calme e pacate si possono spiegare le cose ai bambini o farli riflettere su determinate situazioni che possono capitare in un nido d'infanzia (es. due bambini che si disputano uno stesso gioco).

### **C 2.11) Interazioni tra bambini**

Tutti i bambini possono muoversi liberamente nel loro spazio e all'interno del nido. Le educatrici osservano sempre che il bambino non si metta in situazioni pericolose.

I bambini che non sanno ancora spostarsi autonomamente vengono adagiati nell'angolo morbido a loro riservato nella stanza dei bebè e gli vengono messi a disposizione dei giochi adatti alla loro età.

Durante la giornata al nido ogni bambino ha la possibilità di interagire con i bambini dell'altro gruppo di età (soprattutto tra medi e grandi).

### **C 2.12) Interazioni tra educatore e bambino**

Gli educatori usano sempre un tono gentile, non aggressivo e esplicativo con i bambini. Il linguaggio è adatto all'età dei bambini (non usano termini troppo difficili o incomprensibili per i bambini), non usano l'ironia o il sarcasmo perché non sarebbe comprensibile da bambini così piccoli. L'educatore è sempre attento a rivolgersi in maniera il più possibile individuale ai bambini e evita di generalizzare a tutto il gruppo quello che vuole dire.

Gli educatori sono sempre attenti ai bisogni dei bambini e sempre presenti nei vari momenti della giornata.

Gli educatori non utilizzano punizioni fisiche o una disciplina autoritaria.

## **C3) MATERIALI E OGGETTI DI GIOCO**

### **C 3.1) Attività a scelta dei bambini**

I materiali sono variati (legno, metallo, oggetti di uso comune, si prediligono i materiali naturali e l'uso ridotto della plastica), poco strutturati e presenti in quantità sufficiente al nido d'infanzia.

I giochi sono presentati su mobili con mensole ad altezza bambino, accessibili a loro e disposti in maniera ordinata e coerente. Essi sono sempre riposti negli stessi luoghi, così che il bambino sia rassicurato ritrovandoli sempre dove li aveva lasciati. Naturalmente, a dipendenza dell'età dei bambini, ci saranno giochi più o meno complessi.

- Libri e illustrazioni

Vi sono, a dipendenza dell'età del bambino, libri di materiale, tipologie, illustrazioni diverse. I libri sono accessibili ai bambini e sono situati vicino a un tappeto e a un divano, in modo che ogni bambino possa decidere liberamente in quale posizione mettersi per essere più comodo e dedicarsi alla lettura. I libri vengono periodicamente sostituiti, aggiustati e adeguati agli interessi dei bambini.

- Coordinazione oculo-manuale

Come per i libri vi sono anche giochi a incastro, puzzle semplici, ecc... sempre a disposizione del bambino. Naturalmente a dipendenza della fascia d'età nella quale ci

si trova e a dipendenza dello sviluppo del bambino ci saranno giochi più o meno complessi.

- Giochi con sabbia e acqua o simili

I giochi di travaso con sabbia e acqua sono organizzati e programmati dalle educatrici. Sono sempre le educatrici che, in base alle capacità e agli interessi dei bambini, propongono questi giochi nelle sale di gioco. L'osservazione, soprattutto per questo tipo di giochi, è molto importante, perché le educatrici sono attente a costruire una gradualità nei travasi proposti.

- Attività artistiche

Nella sala dei bambini vi sono delle postazioni singole con sedia e tavolino, sulle quali viene messo a disposizione del materiale diverso per delle attività artistiche. C'è allora il tavolino con un piccolo vassoio che contiene del materiale per disegnare (fogli, pastelli colorati nel giusto numero), un'altra postazione dove il bambino che si siede al tavolo trova la pasta da modellare con qualche accessorio (coltellino, mattarello, formine), ecc.. Come detto in precedenza le proposte di questo tipo di attività variano a dipendenza del gruppo d'età nel quale ci si trova e vengono ogni volta adattate al gruppo di bambini con il quale si lavora. In questo senso il lavoro di osservazione delle educatrici è fondamentale.

- Musica e ritmica

I bambini hanno a disposizione degli strumenti che fanno musica o rumori diversi (ad esempio nel gruppo dei piccoli s'inizia con dei piccoli strumenti – ad es. batti-batti -), mano a mano che il bambino cresce avrà a disposizione altri strumenti con i quali sperimentare rumori e musica.

Le educatrici cantano delle canzoni durante la giornata e i bambini che lo desiderano possono avvicinarsi all'educatrice e ascoltarla o iniziare a cantare con lei a dipendenza dell'età. Con i più piccoli si prediligono delle filastrocche o delle brevi canzoncine con le quali si tocca il corpo del bambino.

- Cubi e costruzioni

I cubi e le costruzioni sono un'altra proposta di gioco che è presente al nido e che si adegua all'età del bambino. Vi sono costruzioni più semplici e di materiale naturale (cubetti di legno) oppure costruzioni più complesse a dipendenza dell'interesse e dell'età del bambino.

- Gioco simbolico

Il gioco simbolico è proposto solo nel gruppo dei bambini più grandi, in quanto questa modalità di gioco inizia a svilupparsi nei bambini solo verso i 2 anni e mezzo / 3 anni. Si propongono allora ai bambini più grandi degli angoli con un primo abbozzo di gioco simbolico, ad esempio un angolo cucina con qualche accessorio, un angolo bambole con lettino, vestitini facili da sfilare e infilare, ecc... Nella fascia di età dei bambini tra i 24 e i 36 mesi quello che di solito piace maggiormente è "fare come gli adulti". Sarà allora il loro coinvolgimento nelle attività quotidiane (apparecchiare, preparare la pasta di sale, tagliare delle carote bollite,...) che si risconterà un maggior interesse.

### **C 3.2) Attività proposte dagli adulti**

Gli educatori a volte propongono delle attività di gruppo ai bambini e non obbligano mai nessun bambino a fare qualcosa per cui lui non si senta ancora pronto. L'idea di base che c'è al nido è quella di favorire il più possibile l'attività libera del bambino mettendogli a

disposizione ciò che più gli interessa. Il ruolo dell'educatore è allora meno animativo e più osservativo. L'educatore guarda i bambini mentre giocano e osserva cosa interessa maggiormente loro. La programmazione che farà l'educatore si riferisce all'organizzazione degli spazi e dei materiali al fine di favorire queste attività libere del bambino. Le scelte saranno in base alle capacità e agli interessi dei bambini.

## **C4) COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE**

### **C 4.1) Ambientamento: tempi e modalità**

Al nido dello scoiattolo è richiesta alla famiglia la disponibilità di seguire **un ambientamento graduale** del bambino.

Il momento dell'ambientamento è un periodo importante per i genitori, per gli educatori e, soprattutto, per il bambino. Si prevedono gli ambientamenti tutto l'anno, vista la difficoltà a raggrupparli in momenti precisi perché i rientri dopo il congedo maternità delle mamme sono variabili.

In linea generale si chiede alla famiglia una disponibilità di circa 3 settimane/ 1 mese per fare l'ambientamento. In concreto questo periodo prevede dei brevi incontri giornalieri tra educatrice di riferimento e mamma/bambino, durante i quali si ha la possibilità di conoscersi e familiarizzare. Per l'educatrice è molto importante vedere come la mamma fa con il suo bambino, come lo nutre, come lo accompagna al sonno, come lo cambia o semplicemente come si rivolge a lui. Sono quindi previsti al nido d'infanzia una serie di incontri durante i quali ci si conosce vicendevolmente. In seguito, in maniera graduale, quando il bambino è pronto, si propongono dei momenti di distacco dalla mamma, all'inizio brevi e poi sempre più lunghi.

Durante l'ambientamento si dà molta importanza all'oggetto di transizione e all'educatore di riferimento che si occuperà personalmente di tutti i momenti dell'ambientamento.

Quando i bambini crescono e nasce la necessità di passare al gruppo di età successivo, le educatrici organizzano degli ambientamenti interni al nido (sempre comunicando alla famiglia il cambio di gruppo del bambino). Con la gradualità adeguata per ogni bambino e con l'accompagnamento dalla sua educatrice di riferimento, il bambino inizia a trascorrere dei momenti della giornata nel nuovo gruppo.

### **C 4.2) Educatore di riferimento**

Ogni bambino ha un educatore di riferimento. L'educatore di riferimento è colui che prende a carico la famiglia fin dai primi momenti dell'ambientamento, è colui che conosce meglio il bambino di cui si occupa. L'educatore di riferimento, quando è presente al nido d'infanzia, si occupa dei suoi bambini nei momenti vitali quotidiani (alimentazione, cambio, sonno). Compatibilmente con i turni di presenza al nido d'infanzia del bambino, si cerca di dare maggior continuità possibile al bambino. E' così possibile che l'educatrice debba modificare (temporaneamente o in maniera definitiva) il suo orario di lavoro.

Al nido il lavoro per persona di riferimento permette anche alla maggior parte dei bambini di essere seguiti dalla proprio persona di riferimento sull'arco dei 3 anni che mediamente trascorrono al nido d'infanzia. Sarà dunque l'educatrice stessa che con i suoi bambini di riferimento cambierà stanza avanzando verso spazi più adatti allo sviluppo dei bambini stessi.

Le famiglie annualmente saranno invitate ad almeno due momenti di incontro con il personale del nido in modo da favorirne il coinvolgimento e renderli parte attiva del tempo che il bambino trascorre al nido d'infanzia.

### **C 4.3) Informazioni ai genitori**

Tutte le informazioni iniziali sul nido (orari, rette, orari del personale, ecc...) vengono dati in un primo colloquio individuale che i genitori fanno con la responsabile del nido d'infanzia.

Come detto in precedenza, al nido dello scoiattolo si punta molto sul rapporto giornaliero con i genitori. Infatti l'educatore di riferimento si prende il tempo per discutere tutti gli aspetti importanti del bambino al nido, sia all'arrivo che alla partenza.

In caso di necessità entrambe le parti possono richiedere dei colloqui individuali per approfondire maggiormente lo svolgimento della giornata del bambino al nido e eventualmente discutere di problematiche particolari.

Vi è anche un albo dedicato ai genitori dove si possono trovare informazioni generali concernenti menù, vacanze, iniziative varie.

#### **C 4.4) Coinvolgimento dei genitori**

Il coinvolgimento dei genitori in attività di vita quotidiana al nido non è previsto. Il genitore entra al nido d'infanzia con il bambino solo nel momento dell'ambientamento. Il genitore è libero di accedere a tutti i locali interni senza restrizioni, salvo quella di togliere le scarpe per preservare la pulizia dei locali.

Vi sono altri momenti dove il genitore può essere coinvolto, come ad esempio durante una riunione dei genitori. Grazie a delle formazioni specifiche l'equipe sta portando avanti il progetto della pedagogia dei genitori, ove si mette al centro il sapere del genitore che poi sarà la chiave per la costruzione della relazione con il bambino. Già al primo colloquio si chiederà al genitore di fare una descrizione libera scritta di come vede il suo bambino. Durante l'anno sono organizzate delle serate tra educatori e genitori con la finalità di far raccontare ai genitori i loro bambini. Questo approccio diventa particolarmente arricchente in quanto emergono delle particolarità inerenti al bambino che in altro modo le educatrici non potrebbero sapere.

Il locale all'entrata è lo spazio dove i genitori hanno libero accesso (il locale è sempre chiuso a chiave, tranne che nei momenti di entrata e uscita) e dove congedano o ritrovano il loro bambino.

#### **C 4.5) Compiti dei famigliari**

Di regola i genitori devono presentare un certificato di buona salute del loro bambino per fare l'iscrizione al nido. I genitori devono inoltre comunicare con anticipo le loro vacanze, al di fuori delle settimane di chiusura del nido.

I genitori sono inoltre tenuti a comunicare se e quando un altro familiare verrà a prendere il bambino al nido. Di solito questo familiare viene presentato al personale del nido d'infanzia in una precedente occasione.

### **C5) AREA DEL PERSONALE EDUCATIVO**

#### **C 5.1) Opportunità di crescita personale**

Al nido vi sono dei documenti, consultabili da tutte le educatrici, per migliorare le competenze e per avere maggiori informazioni su differenti aspetti legati al lavoro della piccola infanzia.

Ogni 2 settimane l'equipe di lavoro si incontra al di fuori dell'orario di apertura del nido d'infanzia e discute degli aspetti più importanti e delle novità o migliorie da introdurre. Con la responsabile del nido d'infanzia vi sono degli incontri settimanali di sottogruppo (piccoli, medi e grandi) per discutere delle situazioni specifiche al sottogruppo. Inoltre la responsabile, almeno una volta all'anno, incontra individualmente tutte le educatrici per fissare degli obiettivi professionali a corto e lungo termine.

Sono favorite delle formazioni specifiche (ad es. formazione ad hoc proposta dai CEMEA), e inoltre le educatrici sono obbligate a frequentare dei corsi di formazione continua ogni anno (es. Tipi, formazione primo soccorso, ....)

Le educatrici frequentano dei corsi a scelta in base al bisogno e interesse personale, e corsi obbligatori proposti dal coordinamento pedagogico.

## **D) LE MODALITÀ DI INTERAZIONE DEI GENITORI DELL'UTENTE CON LA STRUTTURA E LA PROCEDURE DI RECLAMO**

### **D1) MODALITÀ DI INTERAZIONE**

- a) disponibilità per colloqui con la direzione e il personale
- b) per domande inerenti la parte pedagogica, colloqui con la responsabile educativa
- c) per domande inerenti la parte amministrativa, colloqui con una responsabile dell'Associazione Famiglie diurne del Mendrisiotto.

### **D2) VALUTAZIONE**

La disponibilità giornaliera e l'accoglienza degli educatori verso i genitori servono a valutare costantemente la qualità del servizio proposto.

Per problematiche personali, la responsabile del nido è sempre disposta ad organizzare un appuntamento privato con i genitori.

### **D3) PROTEZIONE E RECLAMO**

In caso di mancato rispetto di quanto contenuto nella carta, il reclamo va fatto, proporzionalmente all'importanza della questione: all'educatore di riferimento, alla direzione del nido, alle coordinatrici dell'Associazione famiglie diurne del Mendrisiotto, al comitato dell'Associazione. Il reclamo può essere fatto oralmente o scritto.

In caso di mancanze gravi ai sensi del Codice Civile Svizzero o di insoddisfazione alla risposta della direzione o dell'Associazione, può essere inoltrato reclamo all'autorità cantonale competente in materia di vigilanza: l'Ufficio del sostegno a enti a attività per le famiglie e i giovani, Vicolo Santa Marta 2, 6501 Bellinzona, tel. 091 814 71 52.