

Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento della sanità e della socialità
Divisione dell'azione sociale e delle famiglie

Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani
6501 Bellinzona

Carta dei servizi

Centri che organizzano attività extra-scolastiche

.....

Cos'è la Carta dei servizi

L'elaborazione della Carta dei servizi si situa in un'ottica di promozione di una cultura dell'infanzia, in particolare attraverso lo sviluppo di una riflessione pedagogica all'interno anche dei centri che organizzano attività extra-scolastiche. La Carta dei servizi è un patto tra chi offre un servizio e chi ne usufruisce e la sua funzione non si limita unicamente alla trasparenza e all'informazione del servizio, ma comprende anche le caratteristiche e gli standard di qualità che contraddistinguono i servizi offerti, come pure le modalità con le quali gli utenti possono contribuire a far sì che gli standard siano rispettati. Di fatto, è uno strumento di sviluppo della qualità attraverso l'esplicitazione degli obiettivi, la valutazione delle prestazioni, la comunicazione con i cittadini tramite la partecipazione attiva, informata e consapevole dell'ente, del personale e delle famiglie. La carta fissa quindi i criteri in merito all'erogazione dei servizi per i quali è necessario informare i genitori.

Base legale:

- Art. 21 e 41 cpv. k) del Regolamento 20 dicembre 2005 della Legge per le famiglie del 15 settembre 2003 (RLfam).

La numerazione indicata all'inizio del paragrafo rinvia all'indice delle "Direttive della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie relative al contenuto e portata della Carta dei servizi dei

centri che organizzano attività extra-scolastiche – raccomandazioni e guida per una corretta compilazione”. La denominazione dei paragrafi corrisponde.

A) INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA, L'ORGANIZZAZIONE E LE PRESTAZIONI EROGATE

A1) DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DEL CENTRO D'ATTIVITÀ EXTRA-SCOLASTICHE

Centro: **Lo Scoiattolo 1**

Via: **Franscini**

Cap: **6833** Luogo: **Vacallo**

Tel: **091/682.14.19** Natel: **076/562.32.02**

E-mail: **scoiattolo1vacallo@afdm.famigliediurne.ch**

Persona di riferimento (responsabile): **Sonia Zedda**

Tel: **091/682.14.19** Natel: **-**

A2) DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DELL'ENTE DA CUI DIPENDE IL CENTRO D'ATTIVITÀ EXTRA-SCOLASTICHE E SUA FORMA GIURIDICA

Associazione: **X** Fondazione:

Comune: Altro (specificare):

Sede dell'ente: **Ex palazzo scolastico**

Via: **Franscini**

Cap: **6833** Luogo: **Vacallo**

Tel: **091/682.14.19** Natel: **-**

E-mail: **info@afdm.famigliediurne.ch**

Persona di riferimento: **Simona Frontone Sandrinelli**

Tel: **091/682.14.19** Natel: **-**

Assicurazione RC: **La Basilese**

A3) CONDIZIONI DI FREQUENZA, CRITERI D'AMMISSIONE, DISDETTA

Allo Scoiattolo 1 la frequenza minima è stabilita in **un giorno alla settimana** per permettere al bambino e al gruppo una continuità e una stabilità educativa e pedagogica.

Al momento dell'iscrizione i genitori devono sostenere **un colloquio informativo** con la responsabile e **compilare i formulari necessari, e la scheda di iscrizione.**

Per essere ammessi allo Scoiattolo 1 i bambini devono **avere compiuto 3 anni ed essere in buona salute.** Durante il colloquio informativo si avvisano i genitori che, in caso di disdetta, quest'ultima deve essere comunicata con adeguato anticipo.

A4) DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'ISCRIZIONE

Per poter iscrivere il bambino al centro extrascolastico lo Scoiattolo 1, i genitori devono presentare il **certificato di buona salute** e fornire tutte **le informazioni personali importanti per la presa a carico del bambino.**

Per la parte amministrativa è necessario presentare i **certificati di salario di entrambi i genitori.** In caso di genitori separati fa stato il certificato di salario del genitore a cui è affidato il bambino, a questo vanno aggiunti gli eventuali alimenti percepiti. Eventuali altre entrate devono essere comprovate da giustificativi (es. assegno integrativo, sussidio sociale ecc...)

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

B1) DEFINIZIONE E FINALITÀ

E' una struttura ideata per accogliere bambini in età scolastica e pre-scolastica, cioè dai 3 ai 14 anni.

Lo Scoiattolo 1 risponde a un bisogno reale dei genitori di conciliare il tempo di lavoro con la cura dei figli, e offrire uno spazio dove siano facilitate l'aggregazione e la socializzazione tra bambini.

Il centro extrascolastico è un valido punto di riferimento per le famiglie e offre ai bambini un'ambiente confortevole e adeguato, con personale qualificato e attività ludico-ricreative stimolanti per la loro crescita.

B2) PRINCIPI PEDAGOGICI

Lo Scoiattolo 1 offre:

- qualità del servizio
- un luogo accogliente, sicuro e protetto dove lasciare i propri figli
- un ambiente sereno e stimolante, favorevole al loro benessere educatrici attente e motivate
- copertura di tutti i momenti extra-scolastici
- accoglienza, ascolto e sostegno ai genitori nel percorso di crescita dei loro figli
- equità sociale, cioè costi accessibili a tutti mantenendo alta la qualità
- spazi diversi per le varie attività
- possibilità di socializzare con i propri coetanei
- attività motorie
- laboratori creativi
- pari opportunità educative e culturali.

C) I FATTORI E I LIVELLI DI QUALITÀ

C1) AMBIENTI: SPAZI, ARREDI, GIOCHI

C1.1) Descrizione degli spazi interni ed esterni

Lo Scoiattolo 1 ha a disposizione all'interno tre grandi sale, un ampio atrio per l'accoglienza, tre bagni per i bambini e uno per le educatrici.

Le sale dove i bambini trascorrono la maggior parte del tempo sono organizzate nel modo seguente:

- la prima sala è organizzata con dei tavoli che vengono anche usati per i momenti di pasto della giornata. Quando i bambini giocano liberamente usano i tavoli anche per fare della attività manuali e dei giochi di società. Nella stessa sala vi sono dei mobili dove i bambini possono trovare, quando lo desiderano, il materiale necessario per le attività al tavolo (ad es. matite colorate, pennarelli, fogli di diverse grandezze e materiale, materiali naturali da assemblare).
- La seconda sala è destinata in parte alla mensa e, negli altri momenti della giornata, viene utilizzata dai bambini per attività didattiche quali lettura, scrittura e compiti scolastici. È qui presente l'angolo dello scrittore con la macchina da scrivere (i bambini possono anche utilizzare il pc), vi è un grande tavolo che consente di svolgere attività creative.
- Nell'altra sala lo spazio è dedicato e pensato per i bambini della scuola dell'infanzia.
Sono organizzati i giochi simbolici e di costruzioni, sistemati in angoli dove i bambini possono muoversi liberamente ma anche trovare un posticino tranquillo per giocare.
Si utilizzano anche piccoli tappeti per consentire di lavorare anche a terra e delimitare lo spazio di gioco.
Sono presenti un lavandino e un angolo dove allestire il laboratorio dell'argilla e della pittura e dei lavori creativi.
Vi sono: angolo casina con cucina e angolo bambole, angolo travestimenti angolo morbido con dei libri per rilassarsi e leggere, angolo con casina in legno per giocare con piccoli personaggi, angolo con costruzioni di vario genere, angolo con fattoria e animali, angolo della sabbia e

Inoltre lo Scoiattolo 1 ha un locale separato che funge da locale protetto per il pranzo dei bambini dell'usd.

Per quanto riguarda lo spazio esterno lo Scoiattolo 1 può usufruire di un grande giardino.

Inoltre, vista la strategica ubicazione dello Scoiattolo 1 (all'interno della struttura scolastica di Vacallo), i bambini più grandi possono godere del campo da basket e del cortile della scuola.

Durante l'estate la scuola mette a disposizione una grande palestra che viene arredata dall'Associazione con mobili e giochi adatti ai bambini che diventa lo spazio per i bambini della scuola elementare.

C1.2) Decorazioni e accessori

Le pareti delle due sale grandi sono state recentemente pitturate con colori tenui e adatti ai mobili comperati. Su alcune pareti vi sono dei pannelli rivestiti con della stoffa colorata dove le educatrici possono appendere dei disegni fatti dai bambini. Nell'atrio, oltre ai nomi dei bambini per contrassegnare il posto di ogni bambino, c'è un grande pannello dove le educatrici attaccano le informazioni per i genitori, come ad esempio il programma settimanale e il menù del giorno.

C1.3) Arredi

Come detto in precedenza, le due grandi sale sono attrezzate per poter permettere al bambino di giocare in tutta tranquillità. Vi sono degli angoli adibiti a particolari attività: costruzioni, pittura, casina, lettura, ecc...

Il mobilio presente è adatto e differenziato secondo le età dei bambini.

Se il tempo lo consente le educatrici favoriscono le attività di movimento all'esterno della struttura, sfruttando gli spazi a disposizione.

La terza sala consente la separazione dei gruppi durante i vari momenti della giornata ed è stata arredata pensando ai bambini della scuola elementare

C2) IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA

C2.1.)Orari

Periodo scolastico:	lunedì- venerdì mattino	7.00 - 8.30
	pausa pranzo	11.30 -13.30
	doposcuola	15.30 -19.00
	mercoledì	11.30 -19.00
Vacanze	lunedì- venerdì	ingresso mattina dalle 7.00 alle 9.00 uscita dalle 17.00 alle 19.00

Durante il periodo di vacanze scolastiche l'orario della struttura risulta essere molto più flessibile che durante l'anno scolastico, questo per soddisfare i bisogni di ogni bambino ed agevolare le famiglie.

C2.2.) Controllo dell'attività quotidiana

Durante tutti i momenti di apertura del centro extrascolastico l'educatrice responsabile è in grado di gestire il gruppo di bambini. Essa può in ogni momento vederli e raggiungerli facilmente in caso di necessità. La sua attenzione è sempre

rivolta ai bisogni del bambino, soprattutto per quanto riguarda i momenti più delicati (pranzo, attesa, pianto, ecc...)

Nei momenti più importanti della giornata (pranzo e pomeriggio) il gruppo dei bambini viene diviso a seconda dell'età. Ogni gruppo viene gestito da un'educatrice, la quale proporrà ai bambini attività diversificate secondo le loro capacità.

C2.3.) Cooperazione tra educatori

Le educatrici che lavorano al centro extrascolastico si scambiano quotidianamente le informazioni più importanti riguardanti i bambini. Collaborano attivamente alla preparazione del programma, occupandosi a turno dei vari compiti (fornitura materiale didattico, farmacia, merende, ecc....)

In caso di brevi assenze si ricorre a sostituzioni interne.

C2.4) Salute, ordine e pulizia personale

Il centro extrascolastico dispone di una farmacia di primo pronto soccorso. In caso di uscite le educatrici provvedono a prenderla con sé.

Per ogni bambino sono registrate le informazioni personali riguardanti la sua salute e le eventuali allergie. Inoltre nella scheda personale del bambino ci sono scritti il numero di telefono del suo pediatra e i numeri telefonici dei genitori.

Le educatrici non somministrano medicinali ai bambini senza l'accordo dei genitori.

Laddove la situazione lo richiedesse il centro può avvalersi della consulenza di un pediatra.

In caso di presenza di malattie contagiose al centro extrascolastico i genitori saranno prontamente informati.

L'igiene personale dei bambini è curata nei dettagli (si lavano le mani prima e dopo i pasti ecc...).

La temperatura dei locali è corretta e i locali vengono regolarmente arieggiati.

Le varie zone di attività e le attrezzature sono pulite, i giocattoli vengono regolarmente lavati e disinfettati.

C2.5) Alimentazione

L'alimentazione viene curata in tutti i suoi aspetti nutrizionali ed educativi.

I pasti sono preparati dalla cucina del Centro Sociale durante il periodo scolastico.

I menù sono decisi e concordati dalle educatrici con il cuoco.

Gli educatori mangiano con i bambini, favorendo la loro autonomia e la convivialità del momento del pasto. Il bambino non è mai forzato a mangiare ma lo si invita ad assaggiare i differenti alimenti.

Per i bambini con particolari problematiche alimentari (allergie, intolleranze ecc...) vengono preparati dei menù individuali.

Il menù settimanale è esposto all'albo genitori.

C2.6) Benvenuto e commiato

Di regola, la prima accoglienza è effettuata dalla responsabile del centro che organizza un incontro con la famiglia.

Il momento dell'accoglienza di ogni bambino è sempre seguito da vicino da un'educatrice. Essa si scambia con i genitori le informazioni quotidiane e gli eventuali problemi di salute del momento.

L'educatrice agevola il momento di uscita del bambino dal centro e è a disposizione dei genitori che vogliono discutere della giornata del proprio figlio.

C2.7) Relazione tra educatore e bambino

In tutti gli scambi con i bambini l'educatrice si comporta in maniera adeguata rispondendo empaticamente ai suoi bisogni.

Durante le attività di gioco libero l'educatrice è presente ma senza intervenire, sostiene il bambino nella ricerca di soluzioni pacifiche in caso di conflitto.

L'educatrice è sempre attenta a evitare che i bambini si facciano male a vicenda e non utilizza mai punizioni fisiche o una disciplina troppo autoritaria. Il suo linguaggio è gentile e è usato per accompagnare ed incoraggiare i bambini.

C3) ATTIVITÀ EDUCATIVE E LUDICHE

C3.1) Attività a scelta dei bambini

I materiali sono variati in quantità sufficiente.

I giochi sono presenti in mobili con cassetti o ante, accessibili ai bambini e disposti in maniera ordinata e coerente. Essi sono sempre riordinati negli stessi luoghi così che il bambino sia rassicurato ritrovandoli sempre dove li aveva lasciati.

Per quanto riguarda i libri e le illustrazioni vi sono, a dipendenza dell'età del bambino, diversi materiali, tipologie e illustrazioni. Alcuni libri sono accessibili liberamente e sono sostituiti periodicamente.

A disposizione i bambini hanno anche dei puzzle di difficoltà diverse.

Ai bambini si propongono diverse differenti attività artistiche per favorire la sperimentazione con vario materiale (es. colori a dita, plastilina, schiuma da barba ecc...).

Viene dato spazio anche a momenti di musica e canzoni.

Come già detto in precedenza, i bambini trovano nella sala diversi angoli dove poter sperimentare il gioco simbolico (casina, bambole, travestimenti, burattini ecc...)

C3.2) Attività proposte dagli adulti

Gli educatori propongono attività scelte in funzione degli interessi dei bambini, ma questi ultimi, soprattutto nel periodo scolastico, non sono obbligati a seguirle.

L'educatrice è sempre attenta al fatto che ogni bambino sia sempre occupato in un'attività sia essa libera o diretta e si senta a proprio agio.

D) COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE E PROCEDURA DI RECLAMO

D1) INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DEI FAMIGLIARI

Come già detto in precedenza, le principali informazioni amministrative (rette, orari del personale, regole sanitarie ecc...) vengono fornite ai genitori durante il primo colloquio. Si dà molta importanza al dialogo quotidiano con i genitori durante il quale vengono discussi i fatti più importanti della giornata.

Su richiesta delle famiglie o delle educatrici possono essere organizzati dei colloqui individuali.

Altre informazioni più generali (orari, calendario annuale, menù, iniziative varie, ecc...) sono collocate in maniera visibile all'albo.

I genitori dei bambini sono invitati all'assemblea annuale ordinaria dell'Associazione Famiglie Diurne (ente responsabile del servizio), dove potranno sapere delle attività proposte nel corso dell'anno e dell'andamento generale e finanziario del servizio cui fanno capo.

D2) PROTEZIONE E RECLAMO

In caso di mancato rispetto di quanto contenuto nella carta, il reclamo va fatto, proporzionalmente all'importanza della questione: all'educatrice di riferimento, alla responsabile educativa del centro, alla coordinatrice dell'Associazione Famiglie Diurne del Mendrisiotto (Signora Simona Frontone-Sandrinelli), al comitato dell'Associazione. Il reclamo può essere orale o scritto.

In caso di mancanze gravi ai sensi del Codice Civile Svizzero o d'insoddisfazione alla risposta della responsabile o dell'Associazione, può essere inoltrato reclamo all'autorità cantonale competente in materia di vigilanza: Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani, Vicolo Santa Marta 2, 6500 Bellinzona, tel. 091/814.71.52.

Data: Vacallo, settembre 2022

Da allegare:

- Autorizzazione all'esercizio rilasciata dalla Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (B1, B8)
- Regolamento del Centro extra-scolastico: rette (B5); condizioni di frequenza e criteri di ammissione (B6); documentazione richiesta per l'iscrizione (B7); giorni, orari d'apertura e calendario annuale (B9); disdetta (B12)
- Presentazione dell'équipe educativa (B10)
- Contratto d'iscrizione al Centro extra-scolastico (B5)
- Finanziamento del Centro extra-scolastico: bilancio annuale (B4)
- Statuti dell'associazione