

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 2**

Via: **Via Pier Francesco Mola 17b**

Cap: **6877** Luogo: **Coldrerio**

Tel: **079 818 37 60**

E-mail: **scoiattolo2coldrerio@afdm.famigliediurne.ch**

Persona di riferimento (responsabile):

Irene Maiorano

Tel: **079 822 49 45** 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 2 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 2 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 2, 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 tra i 3 e 12 anni.

Lo Scoiattolo 2 risponde a un bisogno reale da parte dei genitori che cercano 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 2 offre:

- qualità del servizio
- un luogo accogliente, sicuro e protetto dove lasciare i propri figli
- un ambiente sereno e stimolante, favorevole al loro benessere
- Personale educativo formato
- 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

La struttura dello Scoiattolo 2 è situata tra la scuola elementare e la scuola dell'infanzia. La sede è al primo piano. Lo stabile è stato concluso nel 2022. È pertanto moderno e dispone di un ascensore, un'autorimessa e delle scale. Al pian terreno vi è il centro giovani e il nido, mentre al secondo piano invece vi è la cancelleria comunale. L'aula del centro extra scolastico è totalmente nuova e dispone di grandi vetrate che permettono di guardare sul piazzale della scuola elementare.

La struttura è un ampio salone ed è suddiviso nel seguente modo:

All'entrata si trovano i posti dei bambini dove ognuno può appendere i propri oggetti personali contrassegnati con il proprio nome o con una foto. Gli appendi abiti fungono da separazione tra l'entrata e la sala principale, dove si svolge la colazione, la mensa, la merenda e i giochi da tavolo. Nella restante parte della sala grande abbiamo suddiviso gli spazi nel seguente modo:

La casina e il supermercato, l'angolo delle costruzioni e l'angolo delle macchinine, in fine la bottega dove verranno svolte le attività dedicate con del materiale specifico.

Sulla destra dell'entrata si trova il bagno che dispone di tre lavandini con specchio e tre wc. Vicino ai lavandini troviamo un mobile dove al di sopra sono disposti i bicchieri con gli spazzolini di ogni bambino. Superato il bagno troviamo altri tre lavandini disponibili con annesso uno specchio e tre ante.

In fine abbiamo un'altra stanza dedicata ai libri, alle piste delle automobili, ai travestimenti, alla sabbia magica e la plastilina.

A sinistra dell'entrata troviamo una stanza adibita all'ufficio della responsabile del centro che è condiviso anche con la responsabile del Nido. Di fronte all'ufficio troviamo un'ampia cucina con un bancone grande dove si serve il pranzo e la merenda durante la giornata.

Durante il pranzo si usufruisce di un'altra stanza (aula gelso) che si trova subito fuori dalla porta d'entrata e viene utilizzata quando il numero di bambini supera i 25.

Gli spazi esterni che sono disponibili sono i seguenti:

Il giardino della scuola dell'infanzia: recintato, grande, verde, spazioso. Troviamo altalene, sabbiere, bilzo balzo, scivoli, lavagne e cantina con diversi giochi. Il secondo spazio dove far giocare i bambini è il piazzale della scuola elementare che usufruiamo specialmente dopo il pranzo. Lo spazio non è grandissimo e non ha giochi ma permette ai bambini di correre e muoversi prima di rientrare a scuola.

C1.2) Decorazioni e accessori

Le pareti delle diverse stanze non sono ancora state addobbate, abbiamo deciso di decorare le finestre e le parti delle finestre in ferro. Per intanto abbiamo creato il cartellone delle regole e le nuvolette dei bambini con scritto gli alimenti che possono non assaggiare.

C1.3) Arredi

Le stanze sono attrezzate per poter permettere al bambino di giocare in tutta tranquillità. Vi sono degli angoli adibiti a particolari attività: la bottega delle costruzioni, l'angolo 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.

C2) IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA

C2.1.) Orari

Periodo scolastico:	lunedì- venerdì mattino	7.00 – 9.00
	pausa pranzo	11.00 -13.30
	doposcuola	15.00 -19.00
	mercoledì	11.00 -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 l'educatrice responsabile è in grado di gestire il gruppo di bambini. 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 è diviso a seconda dell'età. Ogni gruppo viene gestito da un'educatrice, la quale porrà ai bambini attività diversificate secondo le loro capacità.

C2.3.) Cooperazione tra educatori

Le educatrici che lavorano al centro 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 due farmacie di primo soccorso; una rimane in sede e una viene utilizzata all'esterno.

Al loro interno vi sono documenti generali dei bambini con registrate le informazioni personali riguardanti la sua salute e le eventuali allergie. Inoltre nella scheda personale del bambino ci sono scritti 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...).

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

C2.5) Alimentazione

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

I pasti sono preparati dai cuochi della casa anziani di Coldrerio in collaborazione con le educatrici del centro si decide il menù più appropriato. Le educatrici si occupano di andare a ritirare il pranzo a piedi passando dall'autorimessa o tramite l'entrata esterna principale arrivando in cucina della casa anziani, dove il cibo viene consegnato dentro appositi cassoni termici. Il pranzo poi viene riportato in struttura dove poi viene servito ai bambini. Questo processo avviene ogni giorno della settimana. Le educatrici inoltre si occupano di misurare giornalmente la temperatura dei pasti che segnano in un apposito documento.

Le educatrici mangiano con i bambini, favorendo la loro autonomia e la convivialità del momento del pasto. Il bambino non viene mai forzato a mangiare ma lo si invita ad assaggiare i differenti alimenti. Dopo l'arrivo del Covid-19 tutto ciò non viene svolto per motivi di prevenzione e direttive. Attualmente l'allarme Covid-19 è rientrato quindi si possono nuovamente svolgere le normali attività durante il pranzo, avendo sempre cura del lavaggio mani e delle norme di igiene come prevenzione.

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

Il menù settimanale è esposto all'entrata della struttura e viene mandato come foto tramite whatsapp a tutte le famiglie e caricato sul profilo instagram.

C2.6) Benvenuto e commiato

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 parte di 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 ed 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 cerca di comportarsi in maniera più adeguata alla situazione rispondendo empaticamente ai suoi bisogni.

Durante le attività di gioco libero l'educatrice è presente, cerca di intervenire solo quando è necessario, sostiene il bambino nella ricerca di soluzioni efficaci in caso di conflitto.

L'educatrice è sempre attenta ad 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 ed è usato per accompagnare ed incoraggiare i bambini.

C3) ATTIVITÀ EDUCATIVE E LUDICHE

C3.1) Attività a scelta dei bambini

I materiali sono variati e in quantità sufficiente per il numero di bambini presente in struttura.

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 agli 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

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 discusse 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'entrata.

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.

Aggiornato in Data. 27.09.22

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