

# 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 3**

Via: Stefano Franscini 7

Cap: **6883**                      Luogo: **Novazzano**

Tel: **079/372.22.03**                      Natel: -

E-mail: [scoiattolo3novazzano@afdm.famigliediurne.ch](mailto:scoiattolo3novazzano@afdm.famigliediurne.ch)

Persona di riferimento (responsabile): **Chantal Leoni**

Tel: **079/372.22.03**                      Natel: **079/372.22.03**

**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 Sandrinelli**

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

Assicurazione RC: **La Basilese**

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

Allo scoiattolo di Novazzano i genitori possono iscrivere i propri bambini con un'iscrizione a turni o fissa. L'iscrizione a turni può essere fatta solo dalle famiglie che certificano che hanno un lavoro a turni.

Quando la famiglia si mostra interessata e, quindi, contatta la responsabile del centro, viene invitata ad un primo incontro informativo, dove le verranno mostrati i documenti e l'iscrizione da compilare.

Per poter frequentare la struttura i bambini devono aver compiuto 3 anni ed essere in buona salute.

In questo incontro la responsabile spiega anche ai genitori che in caso di disdetta, quest'ultima deve essere comunicata con adeguato anticipo (1 mese).

Per i nuovi bambini iscritti è previsto un periodo di ambientamento concordato tra la responsabile e la famiglia.

### **A4) DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'ISCRIZIONE**

Per poter iscrivere il bambino presso la nostra struttura, i genitori devono presentare il certificato di buona salute e fornire tutte le informazioni personali importanti per la presa a carico del bambino.

Al primo incontro informativo se il genitore decide di iscrivere il bambino, la responsabile consegna anche un formulario (carta d'identità) che permetterà alle educatrici di conoscere il bambino dagli occhi del genitore.

Per la parte amministrativa vengono richiesti i certificati di salario di entrambi i genitori, per chi fa l'iscrizione a turni anche un certificato da parte del datore di lavoro che attesti il lavoro a turni.

In caso di genitori separati fa stato il certificato di salario del genitore a cui è affidato il bambino. Eventuali altre entrate devono essere comprovate da giustificativi.

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

### **B1) DEFINIZIONE E FINALITÀ**

Lo scoiattolo di Novazzano è una struttura ideata per accogliere bambini in età scolastica e pre-scolastica, cioè dai 3 agli 12 anni.

Il centro extrascolastico risponde a un bisogno reale dei genitori di conciliare il tempo di lavoro con la cura dei propri figli.

Offre uno spazio sereno, sicuro, accogliente e familiare dove i bambini hanno la possibilità di socializzare e confrontarsi con i compagni di diverse fasce d'età, divertirsi, rilassarsi e sperimentare attività stimolanti per la loro crescita proposte dalle educatrici del centro.

## **B2) PRINCIPI PEDAGOGICI**

### **Lo Scoiattolo 3 offre:**

- qualità del servizio
- luogo facilmente raggiungibile con comodo parcheggio davanti all'entrata
- copertura di tutti i momenti extra-scolastici (7-19)
- copertura delle vacanze scolastiche (7-19) con tema e programmazione
- un luogo sereno, accogliente, familiare, sicuro e protetto dove lasciare i propri figli
- un ambiente stimolante, favorevole al loro benessere
- accoglienza, ascolto e sostegno ai genitori nel percorso di crescita dei loro figli
- ambiente luminoso con vari spazi curati e pensati per le diverse attività e fasce d'età
- ampio giardino esterno recintato con vari giochi
- menù equilibrati e molto variati
- possibilità di socializzare con i compagni delle diverse fasce d'età
- programmazione annuale inerente al periodo (stagioni, feste,..)
- ampio salone per attività motorie o di rilassamento
- laboratori creativi
- attività cucina
- pari opportunità educative e culturali
- educatrici qualificate, disponibili/flessibili, attente e motivate
- equità sociale, cioè costi accessibili a tutti mantenendo alta la qualità

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

### **C1) AMBIENTI: SPAZI, ARREDI, GIOCHI**

#### C1.1) Descrizione degli spazi interni ed esterni

Il centro è situato all'interno della Scuola Elementare di Novazzano, in una posizione strategica, facilmente raggiungibile con parcheggi nel vicinato.

Lo Scoiattolo 3 ha a disposizione all'interno due grandi sale; un'aula principale di gioco e attività creative, uno spazioso refettorio dove mangiare, un ampio atrio per l'accoglienza, diversi bagni per i bambini, un bagno per le educatrici.

Tutta la struttura è molto luminosa e colorata.

Lo Scoiattolo 3 dispone di un bellissimo e recintato giardino con diversi giochi adatti alle varie fasce d'età. All'esterno vi è una bellissima pista per l'uso di macchinine, tricicli, monopattini,..

Grazie alla sua posizione e ai diversi alberi presenti nel giardino, rimane anche molto ombreggiato.

#### C1.2) Decorazioni e accessori

I vari spazi dello Scoiattolo 3 sono sempre molto colorati dai disegni e dalle attività fatti dai bambini utilizzando varie tecniche. Ciò consente al genitore di poter vedere quale tipo di attività manuale fa il bambino.

Le aule si presentano sempre molto ordinate e variate. Le educatrici infatti si occupano mensilmente di cambiare i giochi/angoli proposti in modo da creare degli stimoli nuovi nei bambini.

Nell'atrio ogni bambino trova il suo posticino con il proprio nome dove può appendere i propri effetti personali.

All'entrata principale dello Scoiattolo 3 vi è un albo dove i genitori possono trovare le informazioni utili sullo svolgimento delle giornate.

Abbiamo inoltre creato una pagina instagram per condividere con i genitori i bei momenti che i bambini svolgono allo Scoiattolo, ovviamente per privacy oscurando i volti.

### C1.3) Arredi

Tutti gli spazi presenti nella struttura dispongono di mobili in buono stato, sicuri e adeguati alle diverse età dei bambini. Ad esempio abbiamo tavoli, sedie, lavandini di diverse dimensioni in modo da permettere al bambino di essere comodo e autonomo.

Nell'aula principale vi sono diversi angoli di gioco e attività creative.

Questi spazi creano un'ambiente dove potersi divertire, conoscersi e sviluppare nuove competenze.

Gli angoli presenti permettono di far giocare i bambini in gruppo in modo da favorire la cooperazione, la collaborazione e l'amicizia ad esempio: l'angolo casina e supermercato, l'angolo costruzioni, l'angolo attività creative, ecc.. e angoli invece dove poter giocare individualmente per rilassarsi e/o staccarsi dal gruppo per prendersi un momento per se stessi ad esempio l'angolo morbido, l'angolo pittura, l'angolo con a disposizione la plastilina, puzzle, ecc..

I giochi e alcuni materiali sono a disposizione dei bambini, mentre altri sono posti negli appositi armadi che soltanto con il permesso dell'educatrice i bambini possono aprirli.

Essi sono sempre riordinati negli stessi luoghi così che il bambino sia rassicurato ritrovandoli sempre dove li aveva lasciati.

Lo spazio della mensa è separato dall'aula principale ed è organizzato in modo da svolgere al meglio i pranzi e le merende.

Ci sono quattro grandi tavoli alti per i bambini della scuola elementare, un grande tavolo basso per i bambini della scuola dell'infanzia e un grande tavolo dove appoggiare le piatanze.

L'educatrice mangia sempre al tavolo con i bambini, questo per avere un momento di condivisione.

## C2) IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA

### C2.1.) Orari

<b>Periodo scolastico:</b>	lunedì- venerdì mattino	7-9
	pausa pranzo	11.25 -13.30
	doposcuola	15.30 - 19
	mercoledì	11.25 - 19
<b>Vacanze</b>	lunedì- venerdì	7-19

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.

Infatti il genitore ha la possibilità di iscrivere i figli in base alle proprie necessità.

Ingresso: 7-9, 11.30, 13.30

Uscita: 11.30,13.30,17-19

### C2.2.) Controllo dell'attività quotidiana

L'educatrici sono sempre molto attente e vigili. Esse possono in ogni momento vederli e raggiungerli facilmente in caso di necessità.

La loro attenzione è sempre rivolta ai bambini e ad eventuali loro bisogni.

Durante i vari momenti della giornata, visto il numero elevato dei bambini e per aver un maggior controllo vi sono sempre due educatrici. Il gruppo viene spesso diviso in due sottogruppi nelle due aule, questo per permettere più tranquillità, serenità e sicurezza.

### C2.3.) Cooperazione tra educatori

Le educatrici che lavorano al centro extrascolastico si scambiano quotidianamente le informazioni più importanti riguardanti i bambini attraverso il dialogo e un quaderno.

Collaborano attivamente alla preparazione del programma, occupandosi a turno dei vari compiti.

Ogni due settimane è prevista la riunione d'equipe per permettere un ulteriore scambio di informazioni e condivisione di opinioni/idee.

In caso di brevi assenze si cerca di ricorrere a sostituzioni interne per mantenere una continuità, laddove non fosse possibile si cerca un'educatrice di un altro centro.

### 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 controllarla e portarla con sé.

Ogni iscritto allo Scoiattolo 3 dispone di una scheda personale, dove vengono riportate varie informazioni. A partire dalla salute ed eventuali allergie ma anche eventuali hobby/passioni.

Inoltre nella scheda personale del bambino ci sono scritti il numero di telefono dei genitori e del pediatra.

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

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

#### C2.5) Alimentazione

I pasti sono preparati dalla cucina della Scuola dell'infanzia di Novazzano durante il periodo scolastico e dalla cucina della casa anziani di Novazzano il mercoledì (giorno di chiusura della SI) e durante tutte le vacanze scolastiche.

L'alimentazione è molto variata, sana e equilibrata.

Il bambino non viene 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 e la merenda sono esposti all'albo genitori.

#### C2.6) Benvenuto e commiato

Il momento dell'accoglienza e del commiato di ogni bambino è per noi importante, in quanto è un momento di scambio di informazioni tra l'educatrici e i genitori.

È fondamentale per noi accogliere giornalmente bambini e genitori con il SORRISO.

#### C2.7) Relazione tra educatore e bambino

L'educatrice si mostra sempre accogliente, disponibile, è sempre molto empatica e premurosa verso i bambini.

Durante i vari momenti della giornata, l'educatrici sono presenti ma cercano di osservare il gruppo, e in caso di situazioni "difficili" sostengono il bambino nella ricerca di soluzioni pacifiche.

Cerca sempre di lasciare modo al bambino di risolvere da solo la situazione. Qualora non ci riuscisse è pronta ad aiutarlo.

### **C3) ATTIVITÀ EDUCATIVE E LUDICHE**

Come detto in precedenza, allo Scoiattolo 3 vengono proposte diverse attività manuali, infatti vi sono variati materiali a disposizione.

Offriamo una vasta scelta di materiali naturali in modo da far esprimere il bambino liberamente.

L'angolo morbido, dove abbiamo diversi libri esposti, viene variato e aggiornato regolarmente anche in base al periodo e alle festività.

Viene dato spazio anche a giochi di movimento con musiche e strumenti musicali. E momenti di rilassamento.

### C3.2) Attività proposte dagli adulti

Le educatrici propongono attività scelte in funzione degli interessi e dei desideri dei bambini.

Offrendo tanti spazi e tanto materiale il bambino viene sempre stimolato nello svolgere attività o giochi.

## **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 discusse le 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.

Novazzano, Marzo 2023

#### 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