

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 4 Casa Allegretto

Via: Fontana da Sagno

Cap: 6830 Luogo: Chiasso

Tel: Natel: 079/896.14.23

E-mail: casaallegretto@afdm.famigliediurne.ch

Persona di riferimento (responsabile):

Valentina Messina

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:

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 4 - Casa Allegretto, la frequenza minima è stabilita in un giorno alla settimana per permettere al bambino e al gruppo una continuità e una stabilità. Al momento dell'iscrizione i genitori devono sostenere un colloquio informativo con la responsabile e compilare i formulari necessari, nonché la scheda di iscrizione. Per essere ammessi allo Scoiattolo 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 4, i genitori devono fornire tutte **le informazioni personali importanti per la presa a carico del bambino** e compilare i seguenti moduli:

-Iscrizione anno scolastico

-Carta d'identità "con gli occhi del genitore"

Per la parte amministrativa è necessario presentare:

-certificati di salario annuale

-certificato salario mensile

-auto certificazione da parte del datore di lavoro

-certificazione del lavoro a turni

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 agli 11 anni.

Lo Scoiattolo 4 - Casa Allegretto 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.

E' 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 4 – Casa Allegretto 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 4 – Casa Allegretto ha a disposizione al primo piano una grande sala, una cucina e dei bagni per i bambini e le educatrici. Di fronte a questo spazio si trova un altro ampio locale che può essere utilizzato dalle educatrici e dai bambini, per lo svolgimento dei compiti, di lavori manuali e attività più tranquille.

Al piano terra abbiamo una grande palestra indoor attrezzata con campo da basket, calcetti ecc... che viene utilizzato sia in caso di pioggia che per attività di movimento durante la giornata.

Per quanto riguarda lo spazio esterno lo Scoiattolo 4 – Casa Allegretto può usufruire del giardino della scuola elementare di Chiasso, posto nelle immediate vicinanze. Il giardino, in parte ombreggiato, si presta per giochi all'aperto.

C1.2) Decorazioni e accessori

Alle pareti sono esposti disegni fatti dai bambini utilizzando varie tecniche. Ciò consente al genitore di poter vedere quale tipo di attività manuale fa il bambino.

Nello spazio destinato all'accoglienza vi è anche una bacheca dove i genitori possono trovare le informazioni sulla vita quotidiana dei loro bambini e alcune informazioni di carattere generale.

Ogni bambino ha il suo posto per riporre giacca, scarpe e gli effetti personale.

C1.3) Arredi

La grande sala è attrezzata per poter permettere al bambino di giocare in tutta tranquillità. Vi sono degli angoli adibiti a particolari attività: costruzioni, pittura, casina, lettura, musica 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	6.30 - 9.00
	pausa pranzo	11.30 -13.30
	doposcuola	15.30 -19.00
	mercoledì	11.30 -19.00

Vacanze	lunedì- venerdì	ingresso mattina dalle 6.30 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. 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 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 dispone di tre farmacie di primo soccorso. In caso di uscite le educatrici provvedono a prenderne una 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 n. di telefono del suo pediatra e i numeri telefonici dei genitori.

Le educatrici non somministrano medicinali ai bambini previo 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 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.

C2.5) Alimentazione

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

I pasti vengono preparati nella cucina della Casa Anziani Giardino di Chiasso.

I menù vengono decisi direttamente dalla cucina responsabile di fornire i pasti.

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.

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 preceduta da un incontro con la Direzione del centro, successivamente da un colloquio tra educatrice e 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 viene 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 su mensole o scaffali, accessibili ai bambini e disposti in maniera ordinata e coerente. Essi vengono 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. I libri sono accessibili liberamente e vengono sostituiti periodicamente.

A disposizione i bambini hanno anche dei puzzles 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 precedentemente 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...) vengono 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 venire a conoscenza 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 del centro, alla coordinatrice dell'Associazione Famiglie Diurne del Mendrisiotto, al comitato dell'Associazione. Il reclamo può essere orale o scritto.

In caso di mancanze gravi ai sensi del Codice Civile Svizzero o di 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 e firma: Chiasso, 04.10.2022

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