

Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani
6500 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: **Scoiattolo 6**

Via: **Via Giuseppe Buffi 8**

Cap: **6850** Luogo: **Mendrisio**

Tel: Natel: **079 / 843 02 47**

E-mail: **scoiattolo6mendrisio@afdm.famigliediurne.ch**

Persona di riferimento (responsabile):

Monaco Lindiri Lara

Tel: Natel: **079 / 843 02 47**

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

Associazione: 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: **Basilese**

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

Allo Scoiattolo 6 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 6 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 6, i genitori devono fornire tutte **le informazioni personali importanti per la presa a carico del bambino** e compilare i seguenti moduli:

- **formulario d'iscrizione anno scolastico**
- **scheda carta d'identità "Con gli occhi del genitore"**

Per la parte amministrativa è necessario presentare:

- **dichiarazione dei redditi** (e relativi allegati)
- **attestazione da parte del datore di lavoro** (per entrambe i coniugi e per i dipendenti)
- **certificazione del datore di lavoro attestante il lavoro a turni**
- **ev. copia fronte/retro della decisione sussidio cassa malati dell'anno in corso**

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 (3-11 anni).

Lo Scoiattolo 6 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 adeguato e confortevole e attività ludico-ricreative stimolanti per la loro crescita, con personale qualificato.

B2) PRINCIPI PEDAGOGICI

L'obbiettivo del centro extra scolastico è quello di creare un ambiente adatto e accogliente per i bambini, rispondendo ai loro bisogni, quali:

- **Giocare:** per permettere un buon svolgimento dei giochi è fondamentale la creazione di un luogo arredato secondo i bisogni dei bambini. Un ambiente accogliente favorisce l'attività ludica. Vengono così creati degli *angoli* adibiti alle

differenti attività (disegno e pittura, lavoretti, giochi simbolici come il negozio o la casina, ecc.) con materiale a disposizione dei bambini. Gli *angoli* vengono organizzati a seconda dello spazio, dei bambini e della dinamica del gruppo, e possono essere soggetti a cambiamenti qualora lo si ritenga necessario.

- **Socializzare:** l'educatrice aiuta, se necessario, i bambini a trovare il proprio posto in seno al gruppo, sempre in maniera non invasiva e lasciando ad ognuno il tempo e la possibilità di seguire il proprio ritmo naturale. Si crea quindi un clima accogliente, di accettazione reciproca per ogni bambino. L'adulto aiuta il bambino nella costruzione e nella ricerca della sua autostima, valorizzandolo e utilizzando con lui e con la sua famiglia un ascolto di tipo empatico. L'educatrice accompagna i bambini nell'apprendimento della relazione verbale, nella gestione di eventuali conflitti, nella negoziazione, nella ricerca di compromessi. Inoltre, nonostante la collettività, ogni bambino viene riconosciuto in quanto singolo individuo.
- **Muoversi:** scoprire e fare proprio lo spazio circostante è un'acquisizione importante per i bambini, dunque si favoriscono attività all'interno ma anche all'esterno, facendo scoperte e esperienze. Si dà quindi importanza alle uscite e alle passeggiate.
- **Sostegno, ascolto empatico e protezione:** l'ascolto da parte dell'adulto che fa prova di empatia nei confronti del bambino e delle sue eventuali preoccupazioni fa sì che quest'ultimo si senta soddisfatto nel suo bisogno di protezione e sostegno.

Lo Scoiattolo 6 offre:

- qualità del servizio
- un luogo accogliente, sicuro e protetto dove lasciare i propri figli
- un ambiente sereno e stimolante, favorevole al loro benessere
- docenti di scuola dell'infanzia ed 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

Il centro è inserito nella scuola elementare Canavée di Mendrisio.

Dispone di due sale: una al piano terra del blocco C (principale) e una al piano terra del blocco G.

Inoltre, il centro usufruisce dello spazio esterno scolastico, spazio in cui i bambini possono giocare e fare attività. Porticati coperti permettono ai bambini di stare all'aria aperta anche in caso di tempo uggioso.

Il parco giochi a pochi minuti dalla sede e il grande parco di Villa Argentina sono valori aggiunti che ci permettono di vivere momenti di svago e di scoperta durante tutto l'anno.

C1.2) Decorazioni e accessori

Le decorazioni degli ambienti vengono realizzate con la collaborazione dei bambini, quindi i loro prodotti artistici vengono esposti per permettere anche ai genitori di vedere quale tipo di attività manuale svolge il bambino.

All'entrata del centro vi è un albo che i genitori possono visionare con esposte tutte le informazioni necessarie.

Il centro nel suo insieme presenta un ambiente confortevole e gradevole.

C1.3) Arredi

Le sale destinate alle attività sono arredate con mobili adatti ai bambini e divise per angoli. Abbiamo un angolo destinato alle costruzioni, uno per i giochi di società, un angolo morbido per i momenti tranquilli e la lettura. Trova posto anche l'angolo per le attività creative e quello destinato al gioco simbolico. Gli angoli sono armoniosamente disposti per invogliare il bambino a utilizzare le postazioni in autonomia e a sentirsi a casa in ogni momento della giornata.

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

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

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 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 (**Dr.ssa Lavanchy**)

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 sono regolarmente arieggiati.

Le varie zone di attività e le attrezzature sono pulite, i giocattoli sono 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 della Casa per Anziani Torriani di Mendrisio.

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

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

L'educatrice agevola il congedo 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 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 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 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. Alcuni libri sono accessibili liberamente e vengono sostituiti periodicamente.

A disposizione i bambini hanno anche dei puzzle di difficoltà diverse, giochi di società e giochi di carte.

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

Viene dato spazio anche a momenti di musica e canzoni.

I bambini trovano nella sala diversi angoli dove poter sperimentare il gioco simbolico (casina, bambole, travestimenti, burattini, ecc.)

C3.2) Attività proposte dagli adulti

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

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. È molto importante il 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: Vacallo, gennaio 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