

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 7

Via: Via Carlo Silva 1

Cap: 6828 Luogo: Balerna

Tel: 091 682 14 19 Natel: 079 857 46 32

E-mail: scoiattolo7balerna@afdm.famigliediurne.ch

Persona di riferimento (responsabile): Gianinazzi Lia

Tel: - Natel: 076 693 48 04

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: Via Stefano Franscini – CP 72

Cap: 6833 Luogo: Vacallo

Tel: 091 682 14 19 Natel:

E-mail: info@afdm.famigliediurne.ch

Persona di riferimento: Frontone- Sandrinelli Simona

Tel: 091 682 14 19 Natel:

Assicurazione RC: La Basilese

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

Allo Scoiattolo 7 la frequenza minima è stabilita in due giorni alla settimana (altre richieste speciali vengono concordate in sede di colloquio) 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, nonché la scheda di iscrizione.

Per essere ammessi allo Scoiattolo i bambini devono avere compiuto 3 anni, essere in buona salute ed essere autosufficiente ad andare in bagno. Durante il colloquio informativo si avvisano i genitori che, in caso di disdetta, quest'ultima deve essere comunicata con un mese di anticipo in forma scritta.

A4) DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'ISCRIZIONE

Per poter iscrivere il bambino al centro extrascolastico lo Scoiattolo 7, 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 (3-12 anni).

Lo Scoiattolo 7 risponde al bisogno 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 é un valido punto di riferimento per le famiglie e offre ai bambini un ambiente adeguato e confortevole, attività ludico-ricreative stimolanti per la loro crescita, con personale qualificato, e attività ludico-ricreative stimolanti per la crescita.

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,...) 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.

Al di là delle ore passate a scuola, è quindi importante, che il bambino impari a gestirsi e a trovare il suo spazio, ma sempre restando in un ambiente protetto. L'educatrice è presente, anche se non in maniera eccessivamente direttiva. Il suo ruolo non è di sorveglianza e non si limita a lasciare che i bambini si occupino "a caso", ma li osserva, li incoraggia, li valorizza, li aiuta, li accompagna ponendo dei limiti e delle regole chiare che li rassicurano.

L'educatrice instaura inoltre un rapporto di qualità, fondato su rispetto e accettazione reciproca anche con le famiglie dei bambini che frequentano il centro. I genitori sono quindi tenuti al corrente di ciò che succede, di ciò che vivono i loro figli quando loro sono al lavoro. Hanno la possibilità di aprirsi, di raccontare le loro ansie e le loro paure, trovando un ascoltatore attento e disponibile e che sappia, se è il caso, sostenerli e indirizzarli.

Lo Scoiattolo 7 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 extrascolastico di Balerna è inserito nella Scuola dell'infanzia. I bambini hanno a disposizione un salone molto vasto diviso in *angoli*, dove troveranno degli spazi adeguati ad accoglierli.

Entrando dalla porta d'entrata, si trova lo spogliatoio, quattro bagni e una cucina semi attrezzata.

Percorrendo il corridoio si arriva in un salone molto grande dotato di grandi finestre che fungono anche da porte finestre che danno sul parco giochi pubblico.

Il salone, attraverso un mobilo adeguato, è stato suddiviso per creare delle nicchie dove i bambini possono giocare in completa autonomia e tranquillità.

La parte centrale del salone è principalmente costituita dai tavoli utilizzati sia per il momento del pranzo che durante le attività.

Sul perimetro dalla parte destra troviamo, l'angolo pittura, quello grafico manuale e giochi di società per i bambini della Scuola dell'Infanzia, l'angolo macchinine ed infine un angolo adibito ad l'ufficio

Davanti a quest'ultimo abbiamo messo un grande tappeto rotondo dove ci si ritrova tutti insieme prima delle attività; un punto d'incontro dove ognuno può raccontarsi o dove poter decidere e discutere.

Sul perimetro di sinistra invece, si trova un piccolo spazio importante per il servizio del pranzo, con scaldavivande e un armadio contenente tutto il necessario per servire il pranzo. Subito dopo si trova un favoloso spazio allestito come bottega, dove ogni bambino ha la possibilità di creare esprimendo la fantasia e la creatività. L'angolo nanna/relax, angolo travasi, angolo lettura e angolo del gioco simbolico allestito con cucinetta, mercato, travestimenti e bambole. Infine si trova l'angolo grafico manuale e giochi di società per i bambini della scuola Elementare e Medie.

Davanti alle grandi vetrate da un lato abbiamo ricavato delle aree con, le barbie, le costruzioni, il duplo, il lego, le perline il play mais; dall'altro lato, invece, troviamo la fattoria e il tappeto rotondo, dove possono utilizzare geomag, le costruzioni con le biglie e gli strumenti musicali.

All'esterno, il centro ha a disposizione un parco giochi pubblico che viene utilizzato soprattutto dopo il pranzo. La struttura, inoltre può vantare anche di uno giardino protetto e privato con molto spazio verde dove i bambini potranno approfittare per svolgere dei giochi e delle attività di movimento.

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 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

L'arredamento del centro è stato pensato per favorire l'autonomia del bambino. Tutti i tavoli sono adatti sia per il gruppo della scuola dell'infanzia sia per i più grandi delle elementari.

Gli spazi sono armoniosamente disposti per invogliare il bambino a utilizzare le postazioni e a sentirsi a casa in ogni momento della giornata.

Inoltre tutto è alla loro portata per promuovere l'autonomia.

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 Entrata/uscita: alle 11.30 e alle 13.30

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 collaborano 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 due farmacie di primo soccorso. Una resta sempre in sede, la seconda in caso di uscite le educatrici provvedono a portarla sempre con sé.

Al loro interno vi sono documenti generali dei bambini con registrate le informazioni personali riguardanti la loro salute e le eventuali allergie. Inoltre nella scheda personale di ogni bambino sono registrati il numero di telefono del pediatra e i numeri telefonici dei genitori.

Le educatrici somministrano medicinali ai bambini unicamente previa autorizzazione scritta da parte 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, si lavano i denti 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 giornalmente mentre i giocattoli vengono lavati e disinfettati regolarmente.

C2.5) Alimentazione

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

I pasti vengono preparati in servizio catering dalla cucina della scuola dell'infanzia di Balerna ed una volta che le teglie vengono prese dalla cucina vengono prontamente messe nello scaldavivande per mantenere una temperatura ottimale. Il mercoledì e durante le vacanze il servizio Catering viene fornito dalla Casa Anziani; le teglie vengono trasportate in appositi cassoni termoisolanti, arrivati in sede vengono subito messi nello scaldavivande o nel frigo/congelatore in modo da mantenere la catena del caldo o del freddo.

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, previa consegna di un certificato medico.

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 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 per il numero di bambini presenti in struttura.

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 quali 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, barbie ecc...)

C3.2) Attività proposte dagli adulti

Le educatrici propongono attività scelte in funzione dell'interesse 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 gli avvenimenti 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 (entrata), oppure la comunicazione avviene attraverso sms.

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: Balerna, 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