

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 8**

Via: **Landamano Giovan Battista Maggi 1 (L. G. B. Maggi)**

Cap: **6874**                      Luogo: **Castel S. Pietro**

Tel: **091.646.02.66**                      Natel: **079.610.69.25**

E-mail: **scoiattolo8csp@afdm.famigliediurne.ch**

Persona di riferimento (responsabile):

**Magnolo Melinda**

Tel:    Natel: **079.395.95.81**

**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:

Via: **Via Stefano Franscini – CP 72**

Cap: **6833**                      Luogo: **Vacallo**

Tel: **091 682.14.19**                      Natel:

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

Persona di riferimento:

**Frontone-Sandrinelli Simona**

Tel: **091.682.14.19**                      Natel:

Assicurazione RC: **Basilese**

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

Allo Scoiattolo 8 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/conoscitivo** 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 preferibilmente iscritti alla Scuola dell'infanzia ed essere in buona salute.** Durante il colloquio informativo si avvisano i genitori che, in caso di disdetta, quest'ultima deve essere comunicata con un mese di anticipo.

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

Per poter iscrivere il bambino al centro extrascolastico lo Scoiattolo 5, 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 (3-14 anni).

Lo Scoiattolo 8 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,...) 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 8 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, di scuola elementare 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
- alimentazione equilibrata e personalizzata in caso di problemi alimentari.

## 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 Castel S. Pietro è inserito nella scuola dell'infanzia del paese. La struttura è suddivisa nel seguente modo: all'entrata si trovano i posti contrassegnati dei bambini in cui possono lasciare le loro cose, mentre subito sulla destra si trovano i loro bagni. Superato il corridoio iniziale si arriva ad una accogliente sala, qui i bambini hanno a disposizione uno spazio tutto per loro sia al pian terreno, che su un piccolo soppalco, dove trovano degli angoli adeguati e creati su misura. Per il momento del pranzo vi è a disposizione una parte della sala principale dotata di una

piccola ma funzionale cucina. In accordo con la scuola dell'infanzia, il centro ha a disposizione anche la palestra, subito raggiungibile dalla sala principale, che viene sfruttata il mercoledì pomeriggio e nelle ore del dopo scuola. Inoltre il centro usufruisce del giardino recintato della scuola dell'infanzia, spazio in cui i bambini possono giocare al parco giochi oppure svolgere delle attività guidate o non. Un porticato coperto permette ai bambini di stare all'aria aperta anche quando il tempo non è soleggiato. Inoltre, camminando 2 minuti sulla collina, accanto allo stabile della "Ex Diantus", si trova un parco giochi attrezzato, con un grande campo da calcio e una sabbiera.

### C1.2) Decorazioni e accessori

Lo spazio dello Scoiattolo 8 è reso accogliente da decorazioni appese ai muri e alle finestre, che cambiano durante i vari periodi dell'anno. I bambini che lo desiderano ci aiutano a creare delle decorazioni per il centro, che poi possono portare a casa.

All'entrata vi è un albero che i genitori possono visionare con esposte tutte le informazioni necessarie, quali: la provenienza delle carni, informazioni relative agli allergeni, ecc.

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

Mentre nella parte della sala da pranzo vi è appeso un cartellone che abbiamo redatto insieme ai bambini per definire delle regole comuni di convivenza durante il pranzo.

### C1.3) Arredi

La sala destinata alle attività è arredata con mobili adatti ai bambini e divisa per angoli. Il mobilio, così come i tavoli e le sedie sono di diverse dimensioni per rispondere a bisogni di bambini piccoli e grandi. 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. Inoltre abbiamo a disposizione l'angolo della pittura ispirato all'Atelier di Arno Stern e un'innovativa bottega dell'argilla. In generale gli angoli sono armoniosamente disposti per invogliare il bambino a utilizzare le postazioni 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 - 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

### 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 fisici, cognitivi-emotivi e sociali del bambino. Nel momento del pomeriggio i gruppi di bambini sono divisi per età. Il gruppo viene seguito da un'educatrice che ha cura di ascoltare e rispondere ai bisogni specifici dell'insieme e del singolo 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 una farmacia di primo soccorso. In caso di uscite le educatrici provvedono a prenderla sempre con sé.

Nella scheda personale di ogni bambino sono registrate le informazioni riguardanti la salute, le eventuali allergie, 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 regolarmente.

### C2.5) Alimentazione

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

I pasti vengono preparati dalla cucina della scuola dell'infanzia di Castel San Pietro, mentre al mercoledì il centro usufruisce di un servizio di catering (Serfre e Coltamai), poiché il servizio mensa della Scuola dell'Infanzia è chiuso.

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 in struttura e viene settimanalmente mandato tramite What'sApp ai genitori.

### C2.6) Benvenuto e commiato

Il primo contatto e la prima accoglienza vengono svolti dalla responsabile del centro, la quale organizza un primo incontro con la 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.

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 presente 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. 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, schiuma da barba, 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 e dei bisogni dei bambini, i quali possono decidere di aderire o meno.

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 FAMILIARI**

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, dicembre 2021

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