

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 9 MELIDE

Via: EX stabile Bic – Piazza Domenico Fontana 1

Cap: 6815 Luogo: Melide

Tel: Natel: seguirà

E-mail: scoiattolo9melide@afdm.famigliediurne.ch

Persona di riferimento (responsabile):

Lisa Bosco

Tel: 091/682.14.19

Natel: 079.482.14.26

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 7

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 di Melide 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 al centro i genitori devono presentare il certificato di buona salute e fornire tutte le informazioni personali importanti per la presa a carico del bambino.

Per la parte amministrativa è necessario presentare i certificati di salario di entrambi i genitori. 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.). La famiglia può avere diritto agli aiuti cantonali previsti dalla legge se presenta l'attestato del datore di lavoro di entrambi i genitori (per l'aiuto universale) e la copia della decisione di sussidio cassa malati (per l'aiuto soggettivo). Possono essere ammessi al centro extrascolastico anche bambini i cui genitori sono in formazione, hanno delle problematiche di salute o per motivi sociali (integrazione, ecc...), in tutti questi casi è richiesto un attestato che ne comprovi la necessità.

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 9 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-educative stimolanti per la loro crescita, seguiti da personale qualificato.

B2) PRINCIPI PEDAGOGICI

Lo Scoiattolo 9 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 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 inserito all'interno della struttura Ex Stabile BIC proprio vicino alla piazza del paese, in una posizione strategica, facilmente raggiungibile a piedi e senza particolari pericoli dai bambini della scuola dell'infanzia e elementare (devono solo attraversare una strada con strisce pedonali per raggiungere la struttura).

Lo Scoiattolo 9 ha a disposizione un atrio per l'accoglienza e un grande salone (che funge da refettorio, aula gioco e svago). Inoltre subito dopo l'entrata lo Scoiattolo 9 ha a sua disposizione due stanzine che possono essere usate in vario modo, permettendo ai bambini di avere degli spazi separati e tranquilli. I servizi sono suddivisi in 3 toilette per i bambini con 6 lavabo a disposizione, nel locale sottostante vi è un servizio per le educatrici.

Per quanto riguarda lo spazio esterno lo Scoiattolo 9 può usufruire del grande parco giochi di Melide, in parte ombreggiato, con giochi adatti alle varie età dei bambini e di un grande campo da calcio dove è possibile svolgere attività di movimento. Nelle immediate vicinanze vi è pure un campetto da calcio/ basket ad uso dei bambini.

C1.2) Decorazioni e accessori

Nello spazio destinato all'accoglienza vi è un albo dove i genitori possono trovare le informazioni di carattere generale, le attività svolte dai loro bambini e i menù previsti. Nell'atrio ogni bambino ha il suo posto per riporre giacca, scarpe e gli effetti personali. Le decorazioni alle pareti e alle finestre nelle tre sale sono opere create dai bambini con varie tecniche oppure fotografie di vari momenti della giornata.

C1.3) Arredi

Le tre sale sono attrezzate per poter permettere al bambino di giocare in tutta tranquillità. Vi sono degli "angoli" adibiti a particolari attività: costruzioni, pittura, casina, lettura, giochi di società, momento del pranzo, ecc...

Il mobilio presente è adatto e differenziato secondo le età dei bambini.

Se il tempo lo consente le educatrici favoriscono le attività all'esterno della struttura, sfruttando gli spazi a disposizione.

C2) IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA

C2.1.) Orari

Periodo scolastico:	lunedì- venerdì mattino	7.00 - 9.00
	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

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.

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 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 e previo certificato medico.

Laddove la situazione lo richiedesse il centro può avvalersi della consulenza del centro Pediatrico del Mendrisiotto.

In caso di presenza di malattie contagiose al centro i genitori saranno prontamente informati. In caso di pandemia il centro si attiene ai protocolli cantonali che vengono emanati.

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 Melide.

I pranzi preparati dalla SI seguono le direttive imposte dall'organo cantonale preposto.

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

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 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 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, sia dai bambini che delle educatrici, 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, alle coordinatrici 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, 28 giugno 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