

# Carta dei servizi

## Asilo Nido La Calimba

### **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 del nido dell'infanzia. 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 del Regolamento 20 dicembre 2005 della Legge per le famiglie del 15 settembre 2003 (RLFam).

*La numerazione indicata in parentesi ai titoli (es: A1, A2, ecc.) rinvia all'indice delle "Direttive della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie relative al contenuto e portata della Carta dei servizi dei nidi dell'infanzia – raccomandazioni e guida per una corretta compilazione"*

## Sommario

A)SINTESI DELLE FINALITÀ E PRINCIPI A CUI L'ENTE SI ISPIRA .....	3
A1)Definizione e finalità .....	3
A2) Storia dell'Associazione e del nido .....	3
A3)Principi pedagogici .....	3
B) INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA, L'ORGANIZZAZIONE E LE PRESTAZIONI EROGATE .....	4
B1) Denominazione e indirizzo del nido dell'infanzia .....	4
B2) Denominazione e indirizzo dell'ente da cui dipende il nido.....	4
B3) Numero di posti disponibili e suddivisione dei gruppi .....	4
B3.1) Progetto di integrazione con l'Associazione Atgabbes .....	5
B4) Calendario e orari di apertura.....	5
C)FATTORI E LIVELLI DI QUALITÀ.....	5
C1) Gli spazi esterni ed interni .....	5
C1.1) Arredi e materiali .....	6
C2)IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA.....	6
C2.2)Benvenuto e commiato.....	6
C2.3)Alimentazione .....	6
C2.4)Cambio e igiene personale .....	7
C2.5)Riposo .....	7
C2.6) Salute .....	7
C3)MATERIALI E OGGETTI DI GIOCO .....	7
C3.1) Attività a scelta dei bambini.....	7
C3.2) Attività proposte dagli adulti.....	8
C4 )AREA DEL PERSONALE EDUCATIVO .....	8
C4.1) Qualifica e funzioni del personale.....	8
C4.2) Cooperazione degli educatori nel servizio .....	8
C4.3) Formazione del personale all'interno del servizio .....	8
C5) COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE .....	9
C5.1)Informazioni ai genitori, loro coinvolgimento e compiti.....	9
C5. 2) Ambientamento, tempi e modalità .....	9
D) MODALITÀ DI INTERAZIONE, VALUTAZIONE, PROTEZIONE E RECLAMO.....	10
D1) Modalità di interazione e valutazione.....	10
D2) Protezione e reclamo .....	10

## A)SINTESI DELLE FINALITÀ E PRINCIPI A CUI L'ENTE SI ISPIRA

### **A1)Definizione e finalità**

Gli obiettivi principali che si pone questo servizio sono quelli di offrire un'accoglienza di qualità alle famiglie in modo che possano perseguire con serenità i propri progetti professionali e personali, predisporre un ambiente che garantisca il benessere di ogni bambino nel pieno rispetto dei suoi bisogni, tempi ed interessi individuali, ed infine facilitare un primo contatto tra le famiglie e le risorse della rete del territorio ( ad esempio con incontri con le infermiere pediatriche).

### **A2) Storia dell'Associazione e del nido**

L'Associazione "Il Carillon" con sede a Giornico è l'ente che, su mandato del comune di Biasca, gestisce l'Asilo Nido La Calimba. Essa nasce nell'ottobre del 2004 con l'intento di offrire un servizio sociale per le famiglie nella regione delle Tre Valli, progetto a cui ha dato seguito con la creazione dell'Asilo Nido Il Carillon di Giornico, attivo sul territorio da più di 12 anni.

### **A3)Principi pedagogici**

Il testo di riferimento su cui ci basiamo nella progettazione educativa è il "Quadro di Orientamento per la formazione, l'educazione e l'accoglienza della prima infanzia in Svizzera". Questo documento è il riferimento nazionale per la qualità dei servizi per la prima infanzia di tutto il territorio. Esso propone uno sguardo sul bambino che comprende e concilia i pensieri e gli studi dei più grandi pedagoghi della prima infanzia dell'ultimo secolo. Una copia di questo documento è presente al nido e disponibile ad essere visionato da tutti i genitori interessati.

Riassumiamo in breve alcuni concetti che ci hanno ispirato:

Il bambino è competente: fin da neonato il bambino ha una forte spinta ad entrare in relazione con le persone e l'ambiente circostante, ad apprendere ed evolvere. Fin da piccolissimo è in grado di comunicare i suoi bisogni e di partecipare in base alle sue capacità alla vita che lo circonda.

Il bambino è unico: ogni bimbo ha un suo modo speciale di relazionarsi al mondo, ha gusti e preferenze, esigenze ed interessi che nessun altro avrà mai più nello stesso modo. Cresce e si sviluppa in maniera unica, con tempi e modalità specifiche. Questa riflessione si estende anche alla sua famiglia e al rapporto genitore-figlio che viene tenuto in grande considerazione e mai escluso dalla presa a carico.

Sicurezza affettiva: il bambino sviluppa la percezione di sé e del mondo attraverso la relazione con gli adulti a lui vicini e alle risposte che gli arrivano dall'ambiente. Per svilupparsi al meglio ha bisogno di instaurare relazioni stabili e continue nel tempo con degli adulti di riferimento che gli diano dei rimandi positivi, nella piena fiducia delle sue capacità e nel rispetto dei suoi tempi. Un ambiente sereno, interessante e ben pensato dove il bambino può sperimentare in libertà favorisce il suo sviluppo.

Importanza del gioco e della libera scelta: il gioco è il mezzo principale che il bambino ha per imparare. Proposte adeguate alla sua tappa di sviluppo e ai suoi interessi permette al bambino di evolvere sia a livello cognitivo che motorio, emotivo e sociale. Poter decidere autonomamente con cosa giocare porta il bambino a sviluppare creatività e sicurezza in sé stesso.

## **B) INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA, L'ORGANIZZAZIONE E LE PRESTAZIONI EROGATE**

Il Nido dell'infanzia opera sul territorio solo dopo il rilascio dell'autorizzazione della Divisione dell'Azione sociale e delle Famiglie.

### **B1) Denominazione e indirizzo del nido dell'infanzia**

Nido dell'infanzia: Asilo Nido La Calimba  
Via Stefano Franscini 11  
Stabile Quinta  
6710 Biasca

Tel.: 091 864 15 10  
E-mail: info@ilcarillon.ch

Persone di riferimento:  
**Gloria Zanoni** (direttrice)  
091 864 15 10

**Francesca Genuardi** (titolare - referente amministrativa)  
079 564 50 64

### **B2) Denominazione e indirizzo dell'ente da cui dipende il nido**

Nome dell'ente: Associazione il "Carillon"  
Sede dell'ente: Via Fond la Tera 11  
6745 Giornico

Persona di riferimento (presidente):  
Enza Gianetta  
076 398 39 71

### **B3) Numero di posti disponibili e suddivisione dei gruppi**

L'asilo nido "La Calimba" è una struttura per la prima infanzia pensata per un massimo di 25 bambini dai quattro mesi ai quattro anni di età. Questa struttura al momento accoglie:

4 bimbi da 4 a 12 mesi  
7 bimbi da 12 a 24 mesi  
7 bimbi da 24 a 36 mesi  
7 bimbi dai 36 mesi e più

All'interno del nido sono organizzati tre spazi differenti in modo da suddividere i bambini in gruppi per fascia di età. Una sala accoglie 8 bambini dai quattro ai diciotto mesi, la seconda offre uno spazio per 10 bambini dai diciotto mesi fino ai due anni e mezzo, infine la terza è pensata per un gruppo di 7 bambini attorno ai tre anni.

**B3.1) Progetto di integrazione con l'Associazione Atgabbes**

Abbiamo avviato un progetto di integrazione per 4 bimbi con bisogni educativi speciali collaborando con l'Associazione Atgabbes. Questi bambini verranno accolti al nido due per volta per un totale di quattro mattine a settimana, dalle ore 9 alle 11 nel gruppo dei più grandi. Essi saranno seguiti dalla loro educatrice di riferimento dell'Associazione Atgabbes che li conosce bene e potrà favorire i momenti di integrazione nel gruppo con i bisogni più individuali.

**B4) Calendario e orari di apertura**

L'Asilo nido "La Calimba" offre il suo servizio dal lunedì al venerdì e rimane aperto dalle 7.30 del mattino alle 18-30 di sera. Per garantire la continuità del lavoro educativo e un vissuto sereno dei bambini è richiesta la frequentazione minima di due mezze giornate alla settimana o di due giorni a tempo pieno.

Il nido chiude due settimane a Natale e tre settimane ad agosto. Nei giorni festivi infrasettimanali il servizio rimane chiuso.

**B5) Contratto e tariffario**

Vedi allegato

**B6) Regolamento interno al nido**

Vedi allegato

**C) FATTORI E LIVELLI DI QUALITÀ****C1) Gli spazi esterni ed interni**

L'asilo nido si trova al primo piano di una palazzina ed è raggiungibile tramite una passerella esterna comodamente percorribile coi passeggini. All'entrata è previsto un atrio dove i genitori aiutano i bambini a svestirsi e prepararsi all'entrata al nido.

Gli spazi di vita quotidiana per i bambini sono tre, uno per i bambini dai 4 ai 18 mesi, uno per bimbi dai 18 ai due anni e mezzo e l'ultimo accoglie i bambini attorno ai tre anni.

**Sala per i bambini dai 4-18 mesi:**

- spazio di gioco e pranzo per i più grandi
- spazio protetto per i più piccoli
- zona cambio e igiene personale
- zona per il pasto dei più piccoli
- cameretta tranquilla per i bimbi sotto l'anno
- stanza del sonno per i bimbi più grandi

**Sala per i bambini dai 18 ai 28 mesi:**

- spazio di gioco e pranzo
- stanza del sonno, utilizzata anche come spazio motorio
- bagni vicino alla sala con piccoli WC e zona cambio
- spazio lavandino per l'igiene personale

**Sala per i bambini attorno ai tre anni e oltre:**

- .spazio di gioco e pranzo
- spazio per il sonno, all'interno della stanza
- postazione lavandino per il gioco con l'acqua
- bagni con piccoli WC e zona cambio in condivisione con l'altro gruppo
- spazio lavandino per l'igiene personale.

All'esterno, l'asilo nido può usufruire di un ampio giardino privato attrezzato con arredi e proposte di gioco adeguate alle età di ogni gruppo di bambini (Certificazione di idoneità UPI).

### **C1.1) Arredi e materiali**

L'asilo nido è arredato con elementi e mobili in ottimo stato, costruiti con materiali atossici e facilmente lavabili. I mobili, le sedie ed i tavoli sono stati adattati alla statura dei bambini per permettere che le varie attività si svolgano nella massima comodità, sicurezza e autonomia.

Gli ambienti sono gradevoli, luminosi, arredati con cura. Sia per la maggior parte dei giochi che per i mobili abbiamo privilegiato il legno e materiali naturali, limitando il più possibile la plastica e i colori molto forti.

L'équipe attraverso l'osservazione e una riflessione continua modifica gli spazi e gli arredi a seconda dei bisogni dei bambini.

## **C2)IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA**

La giornata tipo può subire piccoli aggiustamenti, in base all'osservazione dei bisogni dei bambini.

Mattino	07.30 - 09.30	accoglienza
	09.00 - 09.30	spuntino
	09.30 - 11.30	gioco e attività all'interno o all'esterno
	11.30 - 12.15	pranzo
	12.15 - 13.00	igiene personale e preparativi per la nanna
Pomeriggio	12.30	
- 15.00		riposo
	15.30 - 16.00	merenda
	16.00 - 18.30	preparazione al ricongiungimento

### **C2.2) Benvenuto e commiato**

I momenti del distacco e del ricongiungimento portano tante emozioni sia per i bambini che per i genitori e le educatrici. I turni del personale sono organizzati in modo da favorire una presenza regolare in questo delicato momento. Questo momento permette ai genitori e alle educatrici di scambiarsi informazioni sul benessere psicofisico del bambino in modo da garantire una continuità e qualità nella cura.

### **C2.3) Alimentazione**

Per la preparazione del pranzo collaboriamo con la Fondazione Diamante che grazie ad un servizio di catering permette di offrire un menù variato e salutare che predilige frutta e verdura di stagione. Lo spuntino del mattino è generalmente a base di frutta, mentre per la merenda offriamo proposte variate ed equilibrate che tengono conto della piramide alimentare. Tutti i pasti sono accompagnati da acqua naturale.

Per i bambini che si stanno svezzando il pranzo viene portato da casa, finché il genitore non deciderà che il bambino è pronto per mangiare il menù dell'asilo.

I cibi sono trattati con la dovuta attenzione alle norme igieniche per quanto riguarda temperature e corretta conservazione.

**C2.4)Cambio e igiene personale**

Ogni sala prevede una zona cambio vicino al lavandino. I bambini più piccoli vengono cambiati sul fasciatoio, mentre quando sono più grandi se lo desiderano possono essere cambiati in piedi in modo da partecipare attivamente al cambio. I bambini che sono già autonomi in questo ambito vengono accompagnati in bagno dove sono presenti vasini e WC a misura di bambino.

Le educatrici promuovono quotidianamente comportamenti che educano all'igiene, occupandosene in prima persona quando il bambino è piccolo, e incoraggiando man mano una sempre maggior autonomia. Ogni bambino utilizza un corredo personale per tutte le pratiche di igiene, creme particolari e pannolini vengono portati da casa.

**C2.5)Riposo**

Il sonno è un bisogno fondamentale dell'essere umano, che porta benessere sia fisico che mentale. È anche un momento dove il bambino ha bisogno di sentirsi sicuro per potersi rilassare ed addormentarsi. Nella sala dei più piccoli si seguono i ritmi individuali, mentre per i più grandi è prestabilito un tempo di riposo dopo il pranzo. Le educatrici sono sempre presenti in questo delicato momento e rimangono nelle vicinanze pronte ad accogliere chi si sveglia o ad intervenire in caso di bisogno.

**C2.6) Salute**

L'asilo nido dispone della consulenza delle infermiere pediatriche regione Tre Valli e del sostegno del medico pediatra Dr. Giovanni Rossetti.

È presente un kit farmacia di pronto soccorso e una raccolta di facile consultazione con numeri importanti in caso di urgenze, disposizioni mediche per malattie infettive e i protocolli per i primi soccorsi pediatrici.

I genitori vengono tempestivamente informati di ogni eventuale malattia infettiva presente al nido e in caso di malessere del proprio bambino. I medicinali sono somministrati solamente in presenza di autorizzazione scritta da parte del genitore. Consigliamo ai genitori di lasciare a casa i loro piccoli in caso di malattia, in modo che possano riposare e guarire più velocemente.

**C3)MATERIALI E OGGETTI DI GIOCO**

Il gioco dei bambini viene osservato quotidianamente in modo da poter offrire ad ogni bimbo delle proposte che lo interessano ed adeguate alla sua tappa di sviluppo. Le attività proposte sono variate, adeguate al numero di bambini e posizionate alla loro altezza, in modo da favorire la libera scelta di ognuno.

L'équipe controlla regolarmente lo stato dei materiali di gioco e li igienizza in modo da garantirne il buono stato.

**C3.1) Attività a scelta dei bambini**

Le proposte sono accessibili ai bambini durante l'arco di tutta la giornata, ognuno è libero di esplorare l'ambiente in cerca dell'attività che lo interessa di più. Ogni gioco ha un suo posto specifico in modo da essere facilmente individuabile e favorire il riordino a fine attività. Le educatrici con la loro costante presenza garantiscono che ogni attività venga svolta in totale sicurezza.

### **C3.2) Attività proposte dagli adulti**

La maggior parte delle proposte di gioco sono pensate in modo da permettere al bambino di agire autonomamente, ma alcune attività vengono svolte col coinvolgimento dell'adulto. Cantare, recitare filastrocche, leggere brevi racconti, svolgere attività di vita pratica ( ad esempio apparecchiare e sparecchiare, preparare lo spuntino) sono esperienze alle quali il bambino partecipa con piacere insieme alle educatrici.

Tutte le attività proposte dall'adulto sono facoltative e nessuno è obbligato a partecipare. Le educatrici invece sono sempre pronte a rispondere alla richiesta dei bambini di avere momenti privilegiati facendo qualcosa insieme.

## **C4 )AREA DEL PERSONALE EDUCATIVO**

### **C4.1) Qualifica e funzioni del personale**

Per raggiungere le finalità preposte, l'équipe che lavora all'interno della struttura è composta da educatrici che possiedono un diploma specifico per la prima infanzia oppure un'esperienza adeguata.

Le educatrici ricevono quotidianamente informazioni da parte dei genitori sullo stato psicofisico del bambino e si assicurano che ci sia una comunicazione fluida tra l'équipe, in modo che tutte le educatrici siano sempre aggiornate sullo stato di salute e il vissuto quotidiano di ogni bambino e lo possano riferire in dettaglio alle famiglie al momento del ricongiungimento.

Ogni bambino con la sua famiglia è affidato ad un'educatrice di riferimento che si occupa di loro durante il periodo di ambientamento e rimane un punto fermo anche in seguito.

### **C4.2) Cooperazione degli educatori nel servizio**

Ogni educatrice grazie alla sua formazione ed esperienza è riconosciuta come una risorsa e un arricchimento per l'intero gruppo. La comunicazione all'interno dell'équipe di ogni sala è quotidiana e agevolata da note scritte.

Le riunioni d'équipe si svolgono regolarmente in modo da permettere una continua riflessione e la partecipazione attiva a un progetto condiviso. Tutta l'équipe riflette sul progetto educativo per assicurare delle pratiche comuni.

L'équipe utilizza lo strumento dell'osservazione come pratica quotidiana, in modo da conoscere al meglio i bambini, proporre attività mirate e cogliere le risorse e gli eventuali limiti dell'organizzazione e riflettere e dare un senso la proprio agire. Queste osservazioni sono materiale di discussione durante le riunioni.

### **C4.3) Formazione del personale all'interno del servizio**

L'asilo nido mette a disposizione del personale del materiale didattico e una bibliografia che approfondiscono tematiche riguardanti la prima infanzia e incoraggia il personale a frequentare corsi di aggiornamento, conferenze e seminari pertinenti. Questi approfondimenti sono a carico dell'asilo e sussidiati dal cantone.

Sono previste delle formazioni interne nel corso degli anni dove verranno approfondite tematiche riguardanti la vita al nido con formatori riconosciuti dei vari enti presenti sul territorio.

## **C5) COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE**

### **C5.1) Informazioni ai genitori, loro coinvolgimento e compiti**

I genitori che decidono di frequentare l'asilo ricevono la Carta dei servizi, il contratto e il tariffario, il regolamento interno del nido e la lista dei documenti e dei materiali richiesti. I genitori si impegnano a collaborare con l'équipe e a partecipare attivamente a quanto descritto nei documenti.

Le informazioni riguardanti il menù, la composizione dell'équipe e gli avvisi vengono esposti all'albo presente nell'atrio del nido.

Quotidianamente il genitore e le educatrici si scambiano informazioni sul benessere psicofisico del bambino e sulle sue tappe di sviluppo in modo da garantire la continuità e la qualità della cura.

Durante il corso dell'anno sono previsti dei momenti di incontro con le famiglie come ad esempio alcune riunioni serali per la presentazione degli spazi di vita quotidiana al nido, dei colloqui individuali con l'educatrice di riferimento e degli spazi di condivisione più informali come la merenda di fine anno.

La direzione e l'équipe sono sempre a disposizione per incontrare i genitori che desiderano dei colloqui individuali e per chiarire dubbi e domande.

### **C5. 2) Ambientamento, tempi e modalità**

Le iscrizioni sono possibili durante tutto l'anno, in base alla disponibilità dei posti.

I genitori interessati sono invitati a prendere contatto con la direzione e a visitare il nido e conoscere l'équipe educativa. Una volta formalizzata l'iscrizione e ricevuti i documenti richiesti è previsto un primo incontro di conoscenza con l'educatrice di riferimento. In seguito il genitore passa del tempo al nido assieme al bambino in modo da permettergli di famigliarizzare con l'ambiente e instaurare una relazione fiduciosa con l'educatrice in presenza di una persona cara che lo fa sentire al sicuro. Quando sia il bambino che il genitore segnalano di essere pronti, possono avvenire i primi momenti di distacco che durano 15-20 minuti in base anche alle reazioni del bambino. Man mano che il bambino acquisisce sicurezza e fiducia i tempi di separazione aumentano progressivamente fino ad includere anche il momento del pasto e, per chi frequenta pure il pomeriggio, quello della nanna.

Il tempo previsto per l'ambientamento è di circa un mese, tenendo conto che ogni bambino con la sua mamma sono diversi e quindi la durata dello stesso varia in base alle situazioni individuali.

### **C5.3) L'educatrice di riferimento**

Ogni bambino con la sua famiglia è affidato ad un'educatrice di riferimento che si occupa di loro durante il tempo dell'ambientamento e rimane un punto fermo anche in seguito. Questa figura è attenta a raccogliere le informazioni che riguardano il bambino e a comunicarle quotidianamente sia ai genitori che al resto dell'équipe, tiene aggiornata la documentazione che riguarda il percorso del bambino al nido ed intrattiene con lui una relazione privilegiata occupandosi personalmente dei gesti di cura, se presente.

## **D) MODALITÀ DI INTERAZIONE, VALUTAZIONE, PROTEZIONE E RECLAMO**

### **D1) Modalità di interazione e valutazione**

Durante l'anno i genitori possono condividere con noi dubbi o incertezze in qualsiasi momento tramite colloqui individuali o alle riunioni collettive. Le questioni poste sono sempre accolte e prese in considerazione, per poi trovare degli accordi e, in caso, apportare dei cambiamenti o miglioramenti.

Offriamo anche la possibilità di partecipare a delle conferenze che organizziamo nella struttura in collaborazione con altre figure professionali, e che approfondiscono tematiche legate alla vita dei bambini nei primi anni. Questi incontri possono essere momenti di confronto e discussione per tutti i genitori che lo desiderano.

### **D2) Protezione e reclamo**

Con la presente CS, garantiamo il rispetto di quanto descritto.

#### **Allegati:**

- Autorizzazione all'esercizio rilasciata dalla Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (B1, B8)
- Regolamento del nido dell'infanzia: 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 nido (B5)
- Finanziamento del nido dell'infanzia: bilancio annuale (B4)
- Statuti dell'associazione