

# Carta dei servizi il “Carillon”

## **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”*

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

### **DEFINIZIONE E FINALITÀ (A1)**

L'asilo nido il "Carillon" è una struttura pronta ad accogliere un numero massimo di 18 bambini in età compresa tra i 4 mesi e i 4 anni, con amore e professionalità, in un ambiente sereno e gioioso, dal lunedì al venerdì, dalle 07.30 alle 18.00.

Il nostro team di educatrici ha esperienza nel ramo e possiede un diploma specifico oppure un'esperienza adeguata.

I bimbi sono suddivisi in piccoli gruppi, con una o più educatrici, nello spazio dedicato ad ogni fascia di età, con giochi adatti per lo sviluppo di ognuno.

E' nostra premura organizzare l'équipe in modo da dare ai bambini una figura di riferimento, il più possibile.

Ci prendiamo cura dei nostri piccoli ospiti introducendo nel vivere quotidiano delle piccole regole di serena convivenza. Rispettiamo le esigenze individuali e promuoviamo una crescita armoniosa e stimolante.

Siamo di supporto alle famiglie nel conciliare lavoro e cura dei figli, riteniamo però che per il bene dei piccoli sia necessaria una frequenza minima di due mezze giornate.

Le infermiere pediatriche ci fanno visita una volta al mese e sono a disposizione per eventuali consigli o domande e dubbi da parte dei genitori.

La tariffa oraria e gli abbonamenti, sono ad un prezzo minimo. Deducibile per le famiglie dalle dichiarazioni fiscali.

Le tariffe del nostro servizio sono adeguate alla garanzia finanziaria di continuità dello stesso. Deducibili dalle dichiarazioni fiscali e sussidiati a seconda della tassazione personale.

### **PRINCIPI PEDAGOGICI (A2)**

I nostri obiettivi sono i seguenti:

#### **Amore/Rispetto**

Ogni individuo è unico e speciale. Oltre alla nostra competenza professionale, siamo animate dall'amore ed il rispetto dei nostri utenti e delle loro famiglie.

#### **Attività**

Proponiamo attività che rispondono ai bisogni di ogni singolo bimbo cercando di aiutarlo a crescere sicuro di se e indipendente;

#### **Cure**

Rispettiamo i ritmi e le abitudini personali. Ci prendiamo cura dei bambini accolti prestando attenzione ai loro bisogni con sensibilità e premura.

#### **Condivisione**

Confronto con piccoli coetanei e rispetto per il prossimo;

**Regole**

Al nido si acquisiscono le regole basilari per la buona convivenza;

**Sicurezza**

Rispondiamo alle norme di sicurezza, imposte dal Cantone rinforzate da nostre piccole regole all'interno dell'asilo.

**B) INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA, L'ORGANIZZAZIONE E LE PRESTAZIONI EROGATE****DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DEL NIDO DELL'INFANZIA (B2)**

Nido dell'infanzia: Associazione il "Carillon"

Via: Fond la Téra 11

Cap: 6745

Luogo: Giornico

Natel: 079 703 92 05

Telefono fisso 091 864 20 03

E-mail: info@ilcarillon.ch

Persone di riferimento (direttrice/direttore):

Francesca Genuardi (direttrice responsabile amministrativa)

079 564 50 64

Manuela Walzer (direttrice responsabile pedagogica)

076 416 04 19

**DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DELL'ENTE DA CUI DIPENDE IL NIDO DELL'INFANZIA E SUA FORMA GIURIDICA (B3)**

Associazione il "Carillon"

Comune: Giornico

Sede dell'ente: Giornico

Cap: 6745

Luogo: Giornico

Persona di riferimento (presidente):

Massimo Guzzi

079 413 70 27

## **C) I FATTORI E LIVELLI DI QUALITÀ**

### **GLI SPAZI (C1)**

#### **Descrizione spazi interni ed esterni (B11)**

Nella nuova sede di Giornico, gli spazi sono stati pensati per suddividere il gruppo in due fasce di età, che possono usufruire delle proposte di attività a loro indirizzate.

Infatti la sede prevede un ampio spazio di accoglienza dove i genitori preparano i loro figli al distacco, con posti individuali per il corredo e gli oggetti personali.

Vi sono poi due spazi distinti dove si possono ospitare 6 bambini da 4 a 18 mesi e 12 bambini da 18 e 36 mesi e oltre.

Nella sala dei più grandi vi sono varie proposte di attività per questa fascia di età.

- angolo lettura e riposo
- angolo casetta
- attività grafico pittoriche e creative
- giochi cognitivi (infilo, travasi, incastri, costruzioni)
- gioco dell'acqua (travasi, bagno delle bambole, bucato)
- zona pranzo che permette anche attività di vita pratica (impastare, tagliare)

La seconda sala è lo spazio pensato per i più piccoli dove vi sono proposte che privilegiano la motoricità dei bambini. Vi sono elementi di arredo che favoriscono il movimento e diverse proposte di manipolazione per esperienze sensoriali.

La nuova struttura ha poi due spazi nanna, una camera grande per i bambini dai 12 mesi e una camerata per tre bambini dai 4 ai 12 mesi.

Ogni spazio è provato di fasciato e d angolo cambio ed inoltre vi sono, in un locale adiacente, due bagni per i bambini più grandi ed i lavandini per la loro igiene personale.

All'esterno abbiamo un ampio portico ed una zona verde che è accessibile direttamente dalla porta-finestra e dalla porta principale che sarà arricchito da stazioni di gioco pensate per l'età dei bambini. (Certificazione di idoneità UPi).

#### **Disposizione (C1.1)**

Tutte le proposte sono accessibili ai bambini in modo autonomo, le scelte del materiale sono prettamente naturali (legno, pietra)

#### **Arredi (C1.2)**

Il Nido è arredato con elementi e mobilio in ottimo stato. Alcune proposte, come la scala, sono state scelte per promuovere la mobiliterei bambini in tutta sicurezza. Le sedie ed i tavoli sono stati adattati alla statura dei nostri ospiti per permettere una progressiva autonomia. Per i più piccoli la nostra attenzione è stata nella scelta dei mobili senza spigoli e di materiale atossico dove potersi muovere e sperimentare in tutta sicurezza.

## IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA (C2)

### Svolgimento dell'attività quotidiana (orari C2.1, controllo C2.2)

Mattino	07.30 - 09.30	entrata bimbi
	09.00 - 09.30	colazione
	09.30 - 11.30	gioco o attività insieme in base all'età interne/esterne
	11.30 - 11.45	preparativi per il pranzo
	11.45 - 12.30	pranzo
	12.30 - 13.30	igiene personale e preparativi per la nanna
Pomeriggio	13.30 - 15.30	nanna
	16.00 - 16.30	merenda
	16.30 - 18.00	gioco libero o attività di gruppo interne/esterne

### Cooperazione tra educatori (C2.3)

Ciò che si sente, osservando dall'interno "il Carillon" è l'armonia che regna. L'ambiente è familiare e attento ai bisogni dei bambini.

Le informazioni tra educatrici, riguardanti i piccoli ospiti, vengono scambiate costantemente. Inoltre riportiamo il comportamento come lo stato di salute odierno di ogni bambino sul nostro "diario di bordo". In modo da essere sempre aggiornate sulla situazione, fisica e comportamentale quotidiana di ciascun bimbo e per poter comunicare ai genitori in dettaglio la giornata trascorsa, dei loro piccoli.

### Salute, ordine e pulizia personale (C 2.4)

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

Disponiamo della farmacia di pronto soccorso.

Possediamo un classatore con i numeri di telefoni di ogni piccolo ospite, in modo da poter contattare, in caso di bisogno, i genitori o parenti, come pure un classatore per le urgenze, primi soccorsi pediatrici, diabete, numeri importanti.

I genitori sono informati di eventuali malattie presenti al nido. Non somministriamo medicinali, se non abbiamo l'autorizzazione dei genitori.

Laviamo le mani ai bambini prima e dopo i pasti come pure i dentini. Secondo le necessità vengono cambiati, ognuno ha il suo asciugamano personale come pure lo spazzolino.

Confidiamo nei genitori, nel lasciare a casa i piccolini, in caso di malessere.

Se un bimbo ha febbre o non sta bene, avvisiamo sempre immediatamente i genitori.

### Alimentazione (C 2.5)

Il momento del pasto è uno dei momenti educativi che permette ai bambini di confrontarsi con un'esperienza arricchente e stimolante.

L'approccio a nuovi cibi, il mangiare con dei compagni, l'aver a disposizione dei materiali pensati per promuovere il fare da soli, permette ai bambini di avere una quantità di occasioni per crescere in armonia.

Vi sono delle piccole regole che promuovono il rispetto per i compagni, gli oggetti ed il cibo che viene fornito dalla mensa della scuola dell'infanzia adiacente.

I menù sono esposti all'entrata e come pure la provenienza del pesce, della carne e dei salumi.

Qualora servissero informazioni relative agli allergeni possono essere richieste al personale di cucina.

I menù sono variati ed equilibrati (Fourchette Verte) nonché trattati con la dovuta attenzione al mantenimento delle temperature ed alla corretta conservazione.

Durante la giornata vi sono inoltre, un momento al mattino dove viene consumato uno spuntino, ed una merenda pomeridiana. Anche tali proposte sono variate ed equilibrate (frutta, yogurt, pane e marmellata, cereali)

Tutti i pasti sono accompagnati da acqua naturale.

I momenti di alimentazione sono così suddivisi:

Colazione: Ogni mattina varia. Dal pane semplice alle gallette alla frutta o ai biscotti;

Pranzo: Menù cantonale preparato dalla cuoca dell'asilo comunale;

Merenda: Frutta o yogurt a volte biscotti.

**Alimentazione bambini 0/12 mesi (C 2.6)**

I pasti per i bebè devono essere giornalmente portati dai genitori in contenitori ermetici ed appositamente indicati per il microonde.

La conservazione giornaliera verrà garantita nel frigorifero o congelatore (minore/uguale 5 gradi, minore/uguale -18 gradi)

La preparazione dei pasti verrà effettuata con il microonde raggiungendo la temperatura indicata dal Manuale per l'Autocontrollo (maggiore/uguale 65 gradi).

### **Cambio (C 2.7)**

Di regola il cambio lo si effettua, a metà mattinata, dopo pranzo, dopo la nanna e ovviamente tutte le volte che è necessario.

Anche questo è un momento molto importante e delicato, svolto con la massima igiene. L'educatrice e il bimbo condividono questo momento privilegiato.

**Riposo, abbigliamento e biancheria (C 2.8, C 2.6)**

Dopo pranzo e dopo l'igiene personale di ciascun bimbo, c'è il momento nanna.

Ogni bimbo prende con se il suo oggetto preferito, lo si accompagna nella sala nanna e lo si aiuta ad entrare nel suo lettino personalizzato. A dipendenza dell'abitudine dello stesso o lo si rassicura semplicemente e gli si augura la buona nanna, oppure lo si aiuta con una storia o con la nostra presenza a prendere sonno.

A Volte musica rilassante gli accompagna nei propri sogni.

Le educatrici sorvegliano o dall'interno o dalla sala adiacente, la situazione.

**Benvenuto e commiato (C 2.9)**

Gli orari delle educatrici sono di regola sempre gli stessi, in modo da creare una quotidianità e regolarità. La maestra accoglie il bimbo e il genitore, si scambiano le informazioni necessarie e si salutano la mamma o il papà.

**Interazioni tra educatore e bambino (C 2.10, C 2.12)**

Gli educatori aiutano i bimbi, con dolcezza e amore, a trascorrere all'asilo, un momento di gioco in armonia e serenità. Sono disponibili e attente ad ogni situazione, esigenza e stato d'animo, di ciascuno di loro.

Cerchiamo di non invadere il gioco del bambino ma lo osserviamo molto e siamo presenti per qualsiasi necessità o per condividere un'attività su richiesta del piccolo.

Interazioni tra bambini (C 2.11)

I bimbi sono liberi di giocare con chi desiderano.

Vengono separati solo se il gioco diventa pericoloso o troppo rumoroso.

### **MATERIALI ED OGGETTI DI GIOCO (C3)**

Attività a scelta dei bambini (C 3.1)

Ogni fascia di età richiede un gioco o un'attività specifica per il proprio sviluppo.

Un compito molto importante delle educatrici è quello di osservare ogni singolo bimbo e capire quali attività necessita, per soddisfare il bisogno di quel momento.

I giochi sono suddivisi per spazi dedicati ad ogni fascia di età.

Il nostro nido predilige giochi con materiale naturale come il legno, oppure costruiti a mano.

Alcune attività vengono proposte separatamente ad uno o più bambini a dipendenza delle esigenze di ognuno.

Durante la giornata vi sono dei momenti di svago che i bambini anno gestire autonomamente, scegliendo tra le proposte a loro disposizione. Le educatrici propongono inoltre delle occasioni di condivisione, in piccolo gruppi, quali la musica, il canto, la danza, il racconto, ...

Vi sono inoltre proposte individuali quali la pittura, il gioco con l'acqua, il cucinare o preparare cibi che vanno a promuovere dei momenti privilegiati di rapporto tra educatore/bambino, che possono essere allargati a piccoli gruppi.

Attività proposte dagli adulti (C 3.2)

Le attività che proponiamo sono diverse: la lettura di storie, il canto, il ballo, i percorsi motori, i giochi di fantasia, la scatola magica, i giochi per soddisfare la necessità del bambino e acquistare sicurezza. Giochi per migliorare la concentrazione.

### **COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE (C4)**

Ambientamento: tempi e modalità (C4.1)

I genitori interessati sono invitati a visitare il nido e ad incontrare e conoscere le educatrici. Nella prima visita si possono discutere le modalità per il periodo di ambientamento.

Durante l'ambientamento avviene una raccolta d'informazioni riguardanti il bimbo/a e le sue caratteristiche ed abitudini che è di estrema importanza per permettere un'accoglienza armoniosa e progressiva.

Durata dell'ambientamento: 1 mese

Prima settimana: genitore e bimbo un paio di giorni insieme;

Seconda settimana: genitore e bimbo un paio di giorni, inizia il distacco di 15 - 30 minuti;

Terza settimana: bimbo un paio di giorni, almeno 1 ora da solo;

Quarta settimana: bimbo un paio di giorni, da solo anche mezza giornata;

L'ambientamento è teorico. Tutto dipende da bimbo a bimbo e da mamma a mamma. La durata può variare a dipendenza delle situazioni individuali.

A discrezione dell'Associazione, vengono proposti dei momenti di condivisione per le famiglie (serate informative, conferenze, ...)

Sono previsti degli incontri tra l'équipe educativa, la direzione ed i genitori, di regola nei mesi di ottobre/novembre.

In situazioni particolari questi incontri possono essere proposti più volte l'anno.

Gli incontri individuali possono essere richiesti in qualsiasi momento da entrambe le parti.

Educatore di riferimento (C 4.2)

I bimbi vengono suddivisi per fasce d'età.

Ogni gruppo ha un'educatrice di riferimento che lo accoglie, che lo aiuta nel distacco con la mamma. Come pure colei che scambia le informazioni importanti con il genitore. Annota le informazioni sul quaderno di bordo.

Referente amministrativa (C 4.3)

Francesca Genuardi, si occupa delle questioni contabili amministrative.

Informazioni ai genitori, loro coinvolgimento e compiti

Informazione diretta ai genitori ogni qualvolta è necessario oppure con la riunione a settembre. Ad ogni riunione, presentiamo loro, la cartella del proprio figlio, con i disegni realizzati durante l'anno, mostriamo il quaderno personale di ciascun bambino, contenente osservazioni, descrizioni delle fasi vissute nel periodo trascorso presso il nostro nido. Allestiamo inoltre, un album fotografico che mostriamo a fine anno ai genitori. Oppure è a disposizione per le mamme in fase di ambientamento con il loro bimbo.

L'annullamento del contratto o eventuali modifiche devono pervenire all'asilo, tre mesi prima per iscritto, in modo da concedere il tempo necessario per la riorganizzazione.

## **AREA DEL PERSONALE EDUCATIVO (C5)**

Opportunità di crescita professionale (C 5.1)

Nel nido è a disposizione il materiale didattico per meglio capire le esigenze dei bambini o suggerimenti di giochi per ogni fascia di età, come pure per un'alimentazione sana. Inoltre ci affidiamo all'esperienza di ognuna delle educatrici, grande tesoro per noi tutte.

Esiste l'opportunità di frequentare corsi di aggiornamento, a carico dell'asilo e sussidiati in parte dal cantone. Le educatrici hanno angoli con sedie o scrivania per osservare senza invadere, piazzate in modo da poter tenere sotto controllo tutta la situazione.

## **D) LE MODALITÀ DI INTERAZIONE DEI GENITORI DELL'UTENTE CON LA STRUTTURA E LE PROCEDURE DI RECLAMO**

### **Modalità di interazione (D1)**

Per chi lo desidera, durante l'anno, siamo a disposizione in qualsiasi momento, per incontri personali, oppure se necessario, convochiamo noi direttamente, i genitori. Gli orari delle educatrici sono esposti nell'atrio. I genitori che portano il loro bambino, ricevono oltre al contratto, il regolamento interno.

Nel sito [www.ilcarillon.ch](http://www.ilcarillon.ch) c'è la possibilità di conoscere le educatrici, i bimbi e le attività che svolgiamo. Inoltre, per qualsiasi informazione siamo raggiungibili all'indirizzo e.mail [francesca@ilcarillon.ch](mailto:francesca@ilcarillon.ch).

### **VALUTAZIONE (D2)**

Durante le riunioni annuali, i genitori possono condividere con noi dubbi o incertezze. Con dei giochi divertenti li invitiamo ad esprimere giudizi o critiche, all'asilo. Di conseguenza le elaboriamo e se il caso, le miglioriamo.

Organizziamo anche conferenze con pedagogiste, con argomenti fondamentali per i genitori che si vogliono confrontare e svolgere al meglio il loro ruolo.

### **PROTEZIONE E RECLAMO (D3)**

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