



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **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. Questo documento 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**

A1) Storia dell'Associazione e del Nido

A2) Definizione e finalità

A3) Principi pedagogici

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

B1) Denominazione e indirizzo del Nido d'Infanzia

B2) Denominazione e indirizzo dell'ente da cui dipende il Nido

B3) Numero di posti disponibili e suddivisione dei gruppi

B4) Calendario e orari di apertura

B5) Contratto e tariffario

B6) Regolamento interno al Nido

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

C1) Gli spazi esterni ed interni

C1.1) Arredi e materiali

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

C2.1) Accoglienza e ricongiungimento

C2.2) Alimentazione

C2.3) Riposo

C2.4) Salute

## **C3) MATERIALI E OGGETTI DI GIOCO**

C3.1) Attività a scelta dei bambini

C3.2) Attività proposte dagli adulti

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

C4.1) Qualifica e funzioni del personale

C4.2) Cooperazione delle educatrici e degli educatori nel servizio

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

## **C5) COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE**

C5.1) Informazioni ai genitori e il loro coinvolgimento

C5.2) Ambientamento, tempi e modalità

C5.3) Figura di riferimento e Sistema di riferimento

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

D1) Modalità di interazione e valutazione

D2) Protezione e reclamo

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

### **A1) Storia dell'Associazione e del Nido**

L'Associazione nasce il 17.11.2019 grazie all'impegno di un gruppo di persone dei Comuni di Acquarossa, Serravalle e Blenio, con l'obiettivo comune di poter garantire alle famiglie della Valle, e non solo, un sostegno nell'accudimento e nell'educazione dei loro figli più piccoli (4 mesi – 4 anni). I tre comuni Bleniesi dimostrano la loro fiducia nel progetto sostenendolo anche a livello finanziario.

### **A2) Definizione e finalità**

Nido d'Infanzia Raggiodisole nasce per rispondere ai bisogni delle famiglie, diventando un'opportunità per meglio conciliare le esigenze lavorative, familiari e personali.

L'obiettivo principale del Nido è quello di creare un luogo sicuro e familiare, nel quale i bambini possano trascorrere in serenità e sicurezza le loro giornate, socializzando e contando sull'esperienza e la professionalità di persone formate e motivate.

Per rispettare il benessere del bambino, è importante che si crei un buon rapporto di fiducia con il genitore al fine di facilitare la collaborazione e la cooperazione.

### **A3) Principi pedagogici**

Il Nido è pensato come luogo in cui il bambino ha la possibilità di muoversi come soggetto attivo, sperimentare sé stesso e il mondo che lo circonda. Il ruolo dell'adulto è quello di accompagnatore e sostenitore del suo percorso di crescita.

Per la progettazione educativa ci riferiamo al "Quadro d'Orientamento per la formazione, l'educazione e l'accoglienza della prima infanzia in Svizzera". La linea pedagogica del Nido si ispira ad alcune figure pedagogiche importanti nella storia dell'educazione come Maria Montessori, Emmi Pikler, Elinor Goldschmied.

La nostra programmazione è volta al raggiungimento progressivo dell'autonomia del bambino, tenendo in considerazione le sue specificità.

I principi fondamentali su cui si basa il progetto educativo sono:

- Rispettare i ritmi di crescita individuali di ogni bambino
- Assicurare protezione e autonomia al bambino

- Riconoscere e soddisfare i bisogni e le risorse del bambino
- Valorizzare gli interessi e i desideri del bambino, come risorse per la strutturazione del suo apprendimento
- Offrire un ambiente stimolante che risponda, assecondi e permetta lo sviluppo delle competenze del bambino
- Garantire e mantenere un costante spazio di confronto, condivisione, collaborazione e co-progettazione del percorso di crescita del bambino con la sua famiglia.

Il nostro lavoro si avvale dei seguenti strumenti:

- La programmazione e la verifica puntuale delle attività proposte
- L'osservazione regolare del percorso evolutivo di ogni bambino
- La formazione e l'aggiornamento dell'équipe educativa (interne o esterne)
- Gli incontri regolari con le famiglie (riunioni, colloqui, ...)

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

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

### **B1) Denominazione e indirizzo del Nido d'Infanzia**

Nido d'Infanzia: Raggiodisole Nido d'Infanzia  
Via Rubino 2  
6716 Acquarossa

Tel.: 091 880 70 40

Persone di riferimento: **Flavia Pace** (direttrice)

E-mail: [flavia@nidoraggiodisole.ch](mailto:flavia@nidoraggiodisole.ch)

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

Nome dell'ente: Associazione Raggiodisole Nido d'Infanzia  
Via Rubino 2  
6716 Acquarossa

E-mail: [comitato@nidoraggiodisole.ch](mailto:comitato@nidoraggiodisole.ch)

Persona di riferimento (presidente): Stefania Grassi

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

Nido d'Infanzia Raggiolisole è un servizio per la prima infanzia pensato per un massimo di 10 bambini, senza suddivisione in fascia d'età essendo un micronido.

All'interno del Nido sono organizzati due spazi differenti in modo da suddividere i bambini in base ai loro bisogni. Una stanza è pensata per i bambini dai 4 ai 18 mesi, mentre il secondo spazio è pensato per un gruppo di bambini dai 19 mesi ai 4 anni.

### **B4) Calendario e orari di apertura**

Il Nido d'Infanzia Raggiolisole offre il suo servizio dal lunedì al venerdì e rimane aperto dalle 7.00 del mattino alle 18.00 di sera. Vi è richiesta una frequenza minima di tre mezza giornate alla settimana o di due giorni a tempo pieno.

Il Nido chiude due settimane a Natale e altre due settimane ad agosto. Nei giorni festivi, il servizio rimane chiuso. Per altre eventuali chiusure infrasettimanali, consultare il calendario del Nido (affisso nell'atrio e vedi allegato)

### **B5) Contratto e tariffario (Vedi allegati)**

### **B6) Regolamento interno al Nido (Vedi allegato)**

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

### **C1) Gli spazi esterni ed interni**

Il Nido d'Infanzia si trova al primo piano di una casa situata nel comune di Acquarossa.

All'entrata, è previsto un piccolo atrio dove i genitori aiutano i bambini a svestirsi e a prepararsi durante l'accoglienza al mattino e il ricongiungimento la sera.

La prima porta a sinistra conduce all'ufficio del personale.

Tutti gli altri spazi sono raggiungibili tramite un corridoio all'interno dell'appartamento.

Sulla destra, si entra nell'area dei grandicelli che ospita i bambini dai 19 mesi ai 4 anni. Questa zona ha uno spazio per il gioco libero, dove avviene anche il pranzo. Collegata a questa area, in fondo a destra c'è la stanza del movimento, che viene anche utilizzata come stanza del sonno a seconda dei momenti della giornata.

Riprendendo il corridoio, a sinistra, vi sono due bagni: uno per il personale e l'altro per i bambini.

Lungo lo stesso corridoio, sulla destra si trova lo spazio dei piccoli che accoglie i bambini dai 4 ai 18 mesi, mentre in fondo si trova la loro stanza della nanna.

All'esterno, il Nido dispone di un terrazzo recintato e di un ampio giardino privato, chiuso, in sicurezza e attrezzato con arredi e proposte di gioco adeguate alle età dei bambini.

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

Il mobilio del Nido è pensato e organizzato per facilitare la presa a carico dei bambini. L'osservazione costante da parte del personale educativo permette di modificare e pianificare gli spazi, arredi e materiali in base ai bisogni dei bambini.

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

### **C2.1) Accoglienza e Ricongiungimento**

L'accoglienza e il ricongiungimento sono situazioni delicate e sensibili a livello emotivo sia per il bambino e i suoi genitori, ma anche per le educatrici del Nido. Sono i momenti in cui avviene la separazione temporanea del bambino dalla sua famiglia e il ricongiungimento con la figura familiare dopo una giornata al Nido. Per favorire un passaggio sereno, in entrambe le situazioni è importante che si instauri un rapporto di fiducia tra i genitori e l'équipe educativa e che la comunicazione avvenga in modo chiaro e regolare.

La struttura Nido è organizzata in modo tale che l'operatrice possa prendersi il tempo necessario per offrire attenzione e individualità a questi momenti mettendo in atto strategie che possano facilitare il passaggio Nido-famiglia il più sereno possibile per tutti.

### **C2.2) Alimentazione**

Nel corso della giornata, il Nido propone tre momenti di routine, in cui i bambini si ritrovano e mangiano assieme: lo spuntino del mattino, il pranzo e la merenda del pomeriggio.

Durante lo spuntino del primo mattino viene offerta della frutta di stagione, mentre a merenda del pomeriggio potranno essere proposti in alternativa cereali e latticini.

Il pasto del mezzogiorno viene preparato dalla cucina della Casa per anziani "La Quercia", di Acquarossa, la quale gode del marchio dell'alimentazione equilibrata Fourchette verte Ticino.

Questa collaborazione permette di offrire un menu variato, equilibrato e adatto alle esigenze di ognuno. Tutti i pasti sono accompagnati da acqua naturale.

Per l'alimentazione dei più piccoli viene seguito un ritmo alimentare che rispetta le esigenze e le abitudini indicate dalla famiglia. Il pranzo dei bebè viene preparato e portato da casa.

Saranno i genitori insieme alle educatrici a decidere quando il piccolo comincerà a mangiare il menu del Nido.

### **C2.3) Riposo**

Il riposo è un momento emotivamente significativo per ogni essere umano e ancor di più lo è per il bambino. Il passaggio dalla veglia al sonno presuppone una sicurezza affettiva e rassicurante nelle persone di riferimento e negli spazi preparati a tale scopo, che devono essere ordinati, sicuri e soprattutto accoglienti. È compito dell'educatrice rispettare i rituali e i supporti affettivi che ogni bambino ha assimilato e che favorisce il rilassamento e la rassicurazione necessari all'addormentamento.

I bambini più grandi fanno il riposino nella "stanza del sonno" durante la fascia oraria che va dalle 13.00 alle 15.30. Le educatrici sono vigili e presenti, pronte ad accogliere chi si sveglia.

Un'attenzione particolare viene data al gruppo dei più piccoli e dei bebè che dipendono da ritmi e bisogni individuali, una saletta adibita con lettini a sponde viene utilizzata a tale scopo.

### **C2.4) Salute**

Il Nido d'Infanzia dispone di una farmacia di pronto soccorso e se vi fosse necessità, della consulenza delle infermiere pediatriche Regione Tre Valli e del sostegno del medico pediatra Dr. Giovanni Rossetti. A disposizione del personale vi sono delle schede con tutte le informazioni sanitarie necessarie, i protocolli per i primi soccorsi pediatrici e i recapiti telefonici importanti (genitori, centro tossicologico Zurigo, ambulanza ecc.).

I genitori vengono informati di ogni eventuale malattia infettiva presente al Nido e in caso di malessere del proprio bambino. I medicinali vengono somministrati solamente su prescrizione medica recente e autorizzazione dei genitori.

Il Nido è uno spazio relativamente piccolo e limitato, non equipaggiato per accogliere bambini malati. Consigliamo ai genitori di lasciare a casa i loro piccoli in caso di malattia in modo che possano riposare e guarire più velocemente.

Il bambino non può frequentare la struttura se presenta chiari segni di malessere, di seguito i più importanti:

- Febbre
- Forte raffreddore
- Vomito / Diarrea
- Otite
- Congiuntivite
- Malattie infettive
- Pidocchi

Questo a tutela del bambino stesso, dei compagni del Nido e del personale.

### **C3) MATERIALI E OGGETTI DI GIOCO**

Il gioco è l'attività in cui il bambino diventa protagonista e nella quale esprime tutte le sue sfumature. È lo strumento indispensabile per lo sviluppo, regala soddisfazioni immediate e al contempo occasioni per superarsi. L'équipe educativa, tramite l'osservazione, adatta, propone e orienta le attività di gioco in base al livello di sviluppo motorio, cognitivo ed emotivo di ogni bimbo presente al Nido.

I materiali ludici e didattici messi a disposizione e ai quali i bambini possono attingere sono sicuri e costruiti con materiali atossici. Vi sono sia i giochi ordinari che quelli costruiti con materiali naturali. Le attività proposte, autonome, spontanee, di gruppo o con la supervisione dell'adulto sono varie e adeguate ai cicli di crescita dei bambini, al fine di garantire "la naturale operosità di ogni piccolo".

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

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

Durante la giornata al Nido, il bambino può usufruire di più ambienti creati in modo mirato dall'équipe educativa. L'obiettivo è un'esplorazione libera e autonoma in sintonia con le personali caratteristiche di ogni piccolo.

Gli spazi sono organizzati con oggetti e mobili che orientano il bambino a una maggior facilitazione al riordino alla fine di ogni attività. L'educatore resta attivo nell'osservazione e interviene in caso di bisogno.

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

Le attività al Nido sono per la maggior parte improntate all'autonomia e all'indipendenza. Vi sono però dei momenti altrettanto importanti in cui l'operatore propone delle attività di gruppo, delle routine o semplicemente dei momenti in cui i bambini si relazionano tra pari e con gli adulti. Possono essere attività come il canto, la lettura di una storia, oppure delle attività di vita pratica, come l'apparecchiare o sparecchiare, preparare lo spuntino ecc.

Tutte le attività proposte dall'educatrice sono facoltative, nessuno è obbligato a partecipare.

L'équipe educativa è sempre disponibile all'ascolto delle esigenze di ogni bambino e cerca di ritagliarsi dei momenti e degli spazi per garantire, quando necessario, dei momenti privilegiati coi piccoli.

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

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

L'équipe educativa del Nido è formata da una direttrice al 100% e 2 educatrici, una al 100% e una al 60%.



Essendo la realtà lavorativa quella del micronido (le operatrici si occupano di tutti i bimbi), diventa importante se non essenziale la costante, regolare e chiara collaborazione e comunicazione all'interno dell'équipe. Questa modalità persegue l'obiettivo di avere un aggiornamento regolare e completo dell'andamento al Nido di ogni singolo bambino al fine di poter dare un riscontro adeguato al genitore.

Ogni famiglia avrà fin dal momento dell'ambientamento un "sistema di riferimento" (composto dalle educatrici del Nido) a cui rapportarsi. Pensiamo che questo metodo possa agevolare e al contempo rafforzare la costruzione della relazione-collaborazione casa-Nido. Per ogni piccolo il "sistema educativo" diverrà il nucleo di riferimento sul quale poter fare affidamento durante il tempo passato al Nido. Egli troverà sguardi e braccia che lo sostengono ed infine adulti presenti in ogni momento della giornata pronti ad accoglierlo e orientarlo nella sua permanenza al Nido.

#### **C4.2) Cooperazione delle educatrici nel servizio**

L'équipe educativa progetta e collabora al fine di garantire qualità nell'operato, arricchendosi delle individualità di ogni componente del gruppo per affinare le strategie d'intervento.

È importante, per un buon funzionamento del Nido, che ci sia una buona comunicazione all'interno dell'équipe educativa. Vengono quindi organizzate riunioni regolari.

Il Nido attraverso l'osservazione prepara e pianifica la progettazione educativa del Nido, come ad esempio gli spazi, le attività e i progetti individuali di ogni bambino.

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

Sono previsti dei momenti formativi interni ed esterni la struttura dove verranno approfondite tematiche riguardanti la vita del Nido.

### **C5) COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE**

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

Ai genitori, che decidono di usufruire del servizio, vengono consegnati alcuni documenti che li informano sul funzionamento del Nido.

Lo scambio di informazioni con i genitori avviene quotidianamente, in quanto questo tipo di comunicazione è importante per mantenere una buona collaborazione.

Durante il corso dell'anno sono previsti dei momenti di incontro con le famiglie, ad esempio riunioni serali, dei colloqui individuali con la figura di riferimento e la condivisione di momenti informali, come ad esempio la merenda di fine anno.

I genitori hanno sempre l'opportunità di richiedere colloqui con le educatrici e/o con la direttrice.

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

Le iscrizioni sono possibili durante tutto l'anno, in base ai posti disponibili.

I genitori che vogliono inscrivere la propria figlia/il proprio figlio al Nido prendono contatto con la direttrice. Dopo la preparazione della documentazione richiesta, sarà previsto un primo incontro di conoscenza con l'educatrice di riferimento.

L'ambientamento è un periodo di prova, per facilitare il distacco del bambino dalla mamma, dunque si prolungherà il tempo necessario, tenendo conto di ogni situazione familiare e delle particolarità di ogni bambino. L'ambientamento dei bambini che cominciano il percorso di inserimento al Nido avviene in modo graduale con la presenza iniziale del genitore. Durante l'ambientamento, il bambino ha l'opportunità di familiarizzare e conoscere le nuove persone e il nuovo ambiente, instaurando una relazione di fiducia con le educatrici, sostenuto dalla presenza del genitore.

Essendo il periodo di ambientamento determinante per la nuova vita di tutti i componenti della famiglia utente, i genitori si impegnano a collaborare con l'équipe e a partecipare attivamente rispettando gli appuntamenti prefissati. In questo modo, il personale educativo che si occupa dell'inserimento riesce ad organizzarsi affinché i nuovi ospiti abbiano le dovute attenzioni per un proficuo avvio.

### **C5.3) Figura di riferimento e Sistema di riferimento**

Il Nido adotta la figura di riferimento quale supporto privilegiato durante il delicato momento dell'ambientamento, per la presa delle osservazioni regolari o per la gestione dei colloqui con la famiglia. Di pari passo privilegia il sistema di riferimento, che rafforza la visione di bambino competente e dove tutta l'équipe educativa, accompagna e sostiene lui e la sua famiglia durante il percorso al Nido.

Il Nido sostiene questo sistema di riferimento, nel quale il bambino è collocato all'interno di una rete di relazioni plurime, ha la possibilità di scegliere di volta in volta, a quale degli adulti presenti orientarsi.

Durante la giornata al Nido, vengono utilizzate delle tabelle quotidiane nelle quali si annotano con regolarità, per ogni bambino, le informazioni inerenti allo svolgimento della giornata.

Questa modalità garantisce un passaggio di informazioni chiaro sia tra i membri dell'équipe educativa, sia verso le famiglie.

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

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

L'équipe educativa è disponibile in qualsiasi momento ad accogliere e rispondere ai dubbi o alle incertezze manifestate dai genitori tramite colloqui individuali o durante le riunioni collettive.

## **D2) Protezione e reclamo**

Il reclamo va fatto, proporzionalmente all'importanza della questione: alla figura di riferimento, alla Direzione del Nido, all'Associazione Raggiolisole Nido d'Infanzia. Il reclamo può essere fatto oralmente o per iscritto.

In caso di mancanze gravi ai sensi del Codice Civile Svizzero o di insoddisfazione alla risposta della Direzione o dell'Associazione, può essere inoltrato reclamo all'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani, Viale Officina 6, 6501 Bellinzona, autorità cantonale competente in materia di vigilanza.

Con la presente Carta dei Servizi, garantiamo il rispetto di quanto scritto.

L'équipe educativa di Raggiolisole