



Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento che serve ad informare ed a guidare le famiglie, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni erogate dalle strutture. La Carta dei servizi si propone di offrire quegli elementi di conoscenza necessari alla costruzione di un “patto” concreto tra la famiglia e le associazioni che erogano servizi d'accoglienza all'infanzia. Può essere quindi definita un “documento di riferimento” per identificare le prestazioni offerte alle famiglie, predisposto e diffuso affinché queste ne prendano consapevolezza. La Carta dei servizi è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza delle informazioni, individuando quale obiettivo primario l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Definizione e finalità del servizio

L'Associazione Casa Bimbi è un nido d'infanzia che accoglie bambini (dai 3 mesi ai 4 anni) liberamente iscritti dalle famiglie, persegue finalità educative e di sviluppo integrale della loro personalità, in collaborazione con i genitori, le educatrici e tutto il personale addetto.

Lo scopo principale del nido è quello di permettere ai genitori che lavorano o che studiano di poter affidare i propri piccoli con piena fiducia e tranquillità, permettendo nel frattempo ai loro figli di poter trascorrere piacevoli momenti in nostra compagnia e di altri bambini.

I genitori devono sentirsi ascoltati e sostenuti nel percorso di crescita del vostro bambino.

Principi Pedagogici e finalità

I principi pedagogici sui quali l'Associazione CASA BIMBI si basa sono frutto di una riflessione condivisa del gruppo. Nascono dall'unione di diverse correnti pedagogiche, ma in particolar modo le ritroviamo in quella che viene chiamata “pedagogia attiva”.

Poniamo particolare attenzione ai seguenti concetti:

- il rispetto dei ritmi individuali di crescita di ogni bambino;
- la necessità di protezione, di autonomia ed il riconoscimento dei bisogni e delle risorse di ogni bambino;
- la necessità di offrire un ambiente organizzato e ricco di stimoli, affinché il bambino possa orientarsi rispettando le proprie esigenze;
- la valorizzazione di ogni momento della giornata;
- il fondamentale rapporto di fiducia e di condivisione che occorre instaurare tra la famiglia e l'educatrice;
- il lavoro di osservazione del bambino nelle varie fasi di crescita.

L'Associazione CASA BIMBI lavora con il metodo della persona di riferimento (PDR). Ogni educatrice diventa un riferimento per i piccoli che formano il suo gruppo.

La PDR è colei che cura i momenti privilegiati della giornata al nido (igiene, sonno e pasti).

Autorizzazione e vigilanza cantonale

Il nido rientra nel concetto di pianificazione cantonale ed è soggetto all'autorizzazione d'esercizio rilasciata dall'Ufficio Famiglie e Giovani (UFaG) che vigila anche sul buon funzionamento del servizio.

Il nido è retto da un'Associazione dal 2006 e riceve i contributi cantonali e dei comuni dei bambini che lo frequentano. L'Associazione è inoltre iscritta all'ATAN (associazione delle strutture d'accoglienza per l'infanzia della svizzera italiana).

Rette

La retta va versata entro e non oltre il quinto giorno del mese in corso.

In caso di ritardo nel pagamento verrà applicata una maggiorazione del 10% sulla retta del mese seguente.

È prevista una riduzione del 20% sulla retta all'iscrizione di un altro figlio. La retta è unica, indifferenziata e calcolata sulla base della frequenza concordata (vedi tabella tariffe).

Per frequentare il nido chiediamo un minimo di frequenza di un metà tempo (5 mezze giornate o 2 giorni e mezzo).

Per i costi vi riportiamo al foglio delle tariffe.

Le famiglie che affidano i loro figli al nostro nido d'infanzia possono inoltre usufruire di 3 tipi diversi di aiuti da parte del Cantone (Vedi foglio di aiuto soggettivo alle famiglie potenziato).

Per il buon funzionamento del nido vi chiediamo puntualità nel pagamento della retta mensile. Eventuali ritardi o irregolarità ripetute, ci costringeranno, previo preavviso, ad interrompere il contratto stipulato.

Informazioni sulla struttura

Sede del nido

Nido d'infanzia CASA BIMBI

Via Motta 52

6900 Massagno

Tel:091/967.15.28

E-mail: infocasabimbi@gmail.com

Direttrice pedagogica: Mascetti Elena

Responsabile amministrativa: Padovan Emmanuelle

Denominazione ed indirizzo dell'ente da cui il nido dipende

Denominazione: Associazione CASA BIMBI

Sede dell'ente:

Via Motta 52

6900 Massagno

Presidente dell'Associazione: Davide Granzella

Orari

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30.

- Entrata: 7.30-9.30
- 1ªUscita: 11.30
- Uscita/Entrata: 12.30-13.30
- 2ªUscita:15.30-18.30

Vi preghiamo di rispettare questi orari affinché le attività giornaliere non vengano interrotte o ritardate.

Chiusura annuale

- _ Vacanze di Natale: due settimane
- _ Vacanze estive: le ultime due settimane di luglio
- _ 2 ponti
- _ Festività cantonali e federali

Consegna calendario: ottobre

Questi giorni di chiusura non verranno rimborsati.

Cambiamenti dei giorni di frequenza

Quale regola generale i giorni di frequenza prestabiliti nel contratto devono essere rispettati e dunque non possono essere cambiati. In via eccezionale, eventuali cambiamenti verranno accettati se il nido ha disponibilità di posti e se la responsabile ha confermato il cambiamento. I cambiamenti saranno considerati quali giorni di frequenza supplementari (extra) e pertanto saranno conteggiati nella polizza del mese.

Assenze e vacanze

Ogni assenza (per malattia o vacanza) deve essere annunciata tempestivamente per permetterci l'organizzazione ottimale del servizio. Non è prevista nessuna riduzione per qualsivoglia assenza. In caso di assenze dell'intero mese vi verrà riconosciuto uno sconto del 30% sulla quota mensile.

Età e rapporti adulto/bambino

Accogliamo bambini dai 3 mesi ai 4 anni.

Il nido è autorizzato ad accogliere un massimo di 30 bambini.

Questi vengono divisi in base all'età.

Nel reparto lattanti e piccoli si ospitano giornalmente al massimo 13 bambini (6 lattanti e 7 piccoli) mentre nel reparto 2/4 anni un massimo di 17.

Il rapporto numerico del personale educativo rispetto ai bambini presenti deve essere di:

- 1 personale educativo ogni 4 bambini da 0 a 12 mesi.
- 1 personale educativo ogni 5 bambini dai 13 mesi ai 24 mesi.
- 1 personale educativo ogni 8 bambini dai 2 ai 3 anni.
- 1 personale educativo ogni 12 bambini dai 3 anni compiuti.

Gli spazi

Il nido d'infanzia CASA BIMBI è situato in una casa di tre piani nel comune di Massagno (di fronte al Municipio e alla Scuola dell'infanzia).

Il reparto dei lattanti e piccoli è composto da:

- 1 guardaroba con fasciatoio
- 2 stanze per il gioco.
- 2 stanze per il sonno;
- 1 cucina;
- 1 bagno per il personale
- 1 bagno per i piccoli

Il reparto dei grandi è composto da:

- 1 guardaroba
- 1 grande sala per il gioco (libero, collettivo o individuale)
- 1 cucina chiusa e protetta
- 1 zona mensa/gioco
- 1 ufficio
- 2 stanze per il sonno
- 1 sala per svolgere attività motoria
- 2 bagni per i bambini
- 1 bagno per il personale

La casa dispone inoltre di diversi spazi esterni:

- un ampio cortile dove i bambini possono correre, giocare a pallone o andare coi tricicli...;
- un giardinetto completamente recintato ed attrezzato (ristrutturato nel 2019);
- un bel terrazzo dove in estate i piccoli fanno merenda o giocano in piscina.
-

Nelle vicinanze del nido si trovano svariati parchi giochi e le uscite sono frequenti.

Il personale

Il gruppo educativo è composto da 3 educatrici formate che operano nel reparto dei grandi e 4 educatrici formate nel reparto dei piccoli. Inoltre vi è anche un'educatrice formata in caso di sostituzioni. Il nido accoglie, in base alle necessità stagiste ed apprendiste in formazione.

Il nido ha inoltre una cuoca, un contabile e si avvale della consulenza di un pediatra (D.ssa Tessitore Lamone).

Condizioni di frequenza, criteri di ammissione

Possono accedere al nido bambini i cui genitori lavorano, sono iscritti alla disoccupazione o stanno perseguendo degli studi.

La domanda d'iscrizione viene accolta durante tutto il periodo dell'anno, compatibile con la disponibilità dei posti autorizzati dalle leggi cantonali.

In seguito ad appuntamento telefonico, la direttrice organizza una visita della struttura, illustra tutti i punti importanti sul funzionamento del servizio educativo, per instaurare il rapporto nido/famiglia e consegna tutta la documentazione necessaria all'iscrizione; contestualmente gli aspetti economici verranno trattati con la responsabile amministrativa.

Dopo di che l'educatrice di riferimento si mette in contatto per fissare un colloquio di ambientamento con i genitori per illustrarne data, modalità e procedura e soprattutto per conoscersi e scambiarsi le informazioni circa le abitudini, gli interessi e i ritmi del vostro bambino.

Condizioni di frequenza

- Presenza minima di un metà tempo (5 mezze giornate o 2 giorni e mezzo);
- regolarità nel tempo;
- salute del bambino.

Criteri di ammissione e documentazione richiesta

- Disponibilità nello svolgere un periodo di 2 o più settimane di ambientamento insieme al proprio bambino;
- firma del contratto e di tutte le autorizzazioni e autocertificazioni;
- pagamento della tassa d'iscrizione di 150.- almeno 2 mesi prima dell'inizio dell'ambientamento. (I 150.- non verranno restituiti in nessun caso).
- fotocopia vaccinazioni e/o certificato di buona salute;
- regolamento firmato da ambo le parti;
- attestazione da parte del datore di lavoro dei genitori o da parte della scuola frequentata;
- il foglio della certificazione per la riduzione della cassa malati (RIPAM) se in vostro possesso o dell'aiuto beneficiari (API)
- fotocopia carta d'identità di entrambe i genitori

Tutti i moduli sono accessibili in struttura o scaricabili dal sito internet.

Disdetta

La disdetta deve pervenire per iscritto con lettera raccomandata o consegnata a mano alla direzione almeno **2 mesi prima** dell'ultimo giorno di frequenza del bambino.

La retta sarà pagata per intero fino alla fine del periodo di preavviso anche in caso di termine anticipato della frequenza da parte del bambino.

• Alimentazione e salute

Alimentazione

I pasti vengono preparati da una persona con esperienza nel settore e che ha seguito svariati corsi di aggiornamento.

La cuoca provvede personalmente ad acquistare la spesa. I menu sono trimestrali e pensati con cura, rispettando le norme di una sana alimentazione (v.manuale di autocontrollo). I pasti sono variati, equilibrati e rispettano le esigenze di ogni età.

L'educatrice si preoccupa di adattare il menu a seconda dell'età del bambino (frullato, macinato, a pezzetti...). A seconda dell'età il bambino mangia nel seggiolone o seduto a tavola.

Fino circa agli 8 mesi si chiede a voi genitori di portarci la pappa in quanto riteniamo importante siate voi a comunicarci eventuali aggiunte nello svezzamento. Dopo questo primo periodo il piccolo comincia a mangiare i pasti del nido.

I lattanti hanno orari individuali, mentre il resto dei bambini mangia tra le 11.15/11.30.

Il latte in polvere va da voi fornito.

È data la possibilità alle mamme che allattano di portare il proprio latte e di tenerlo congelato presso il nido (compilare modulo somministrazione latte materno).

Vengono proposti anche uno spuntino a mezza mattina e la merenda.

Eventuali allergie o intolleranze alimentari vengono tempestivamente segnalate. La cuoca propone pasti differenziati in caso di particolari esigenze culturali o religiose.

Salute

Il nido dispone dell'aiuto e della consulenza della **D.ssa Tessiatore** , pediatra a Lamone.

Abbiamo a disposizione una farmacia interna di primo soccorso per entrambi i gruppi.

Siamo a conoscenza dei numeri da chiamare in caso di urgenze.

Al momento dell'iscrizione viene richiesta la fotocopia del libretto di vaccinazioni e siete tenuti a compilare l'autocertificazione dello stato di salute del bambino.

Il nido non accoglie bambini malati, per cui vi chiediamo di avere una soluzione alternativa in caso di: febbre oltre i 38,5, vomito, otite, congiuntivite, pidocchi, diarrea, malattie infettive (rientro autorizzato dietro presentazione del certificato medico).

Queste regole valgono per tutti e sono indispensabili per mantenere una costante armonia e rispetto reciproco. **Un bambino malato deve beneficiare di un ambiente adatto al suo stato di salute, di un'attenzione individualizzata e godere di calma e attenzioni.** Il bambino sarebbe incapace di partecipare alle attività proposte e di trarne profitto.

La somministrazione di qualsiasi medicina verrà fatta solo previa una prescrizione medica ed un'autorizzazione scritta e firmata da un genitore e dal pediatra (compilare autorizzazione per la somministrazione dei farmaci).

Nel caso in cui al piccolo dovesse salire la temperatura o avere altri sintomi di probabile malessere, mentre è al nido, le educatrici vi contatteranno per avvertirvi. Per questo motivo vi preghiamo di organizzarvi affinché il vostro piccolo possa lasciare la struttura il più presto possibile nel rispetto suo e di tutti gli altri bambini presenti in sede.

I bambini si lavano le mani prima e dopo i pasti ed in caso di bisogno. Le educatrici hanno a disposizione un disinfettante per le mani.

In ogni sala si mantiene un'adequata temperatura ed i locali vengono regolarmente arieggiati e disinfettati (spray antibatterico).

Siamo dotati di una collaboratrice che si occupa della pulizia quotidiana della struttura.

Verrete informati se al nido vi fossero malattie contagiose.

Le educatrici sono attente su ogni presunto maltrattamento subito dal bambino e provvedono a segnalarlo alla direttrice.

Cambio

Il momento delle cure personali e dell'igiene fanno parte della quotidianità del bambino e si svolgono individualmente.

Nella zona in questione abbiamo a portata di mano tutto l'occorrente ed anche per questo momento l'educatrice non deve essere distratta.

I pannolini ci vengono da voi forniti. Ai bambini che non usano il pannolino viene più volte chiesto di andare in bagno.

• **Benvenuto e commiato**

Il momento del distacco può essere delicato e difficile sia per alcuni piccoli che per voi genitori. È compito dell'educatrice gestire questo triangolo (educatrice/bambino/genitore) in modo adeguato e professionale, tenendo conto dei bisogni di tutti.

È fondamentale la vostra serenità che trasmetterete al vostro piccolo. È compito dell'educatrice rassicurarvi.

Lasciamo ad ognuno di voi il tempo sufficiente per salutare il vostro piccolo e se siete di fretta cercheremo di ricordarvi l'importanza di questo momento. Al momento del ricongiungimento verrete informati su come ha trascorso la giornata vostro figlio.

Materiali ed oggetti di gioco

Attività proposte o a disposizione dei bambini

Il bambino ha a disposizione una varietà di attività e oggetti di gioco. Alcuni vengono lasciati a portata, mentre altri sono sistemati in appositi contenitori o sopra le mensole. I giochi vengono ordinati sempre negli stessi posti in modo da facilitarne il ritrovo da parte dei piccoli.

Attività principali: scoperta di materiali diversi (travasi, raccolta oggetti presenti in natura...), giochi di costruzione, di manipolazione, di sensibilizzazione dei piccoli al canto, alla danza, alle filastrocche..., attività motoria sia all'interno che all'aperto, avvicinamento dei bimbi all'autosufficienza attraverso azioni di vita quotidiana, coinvolgimento dei piccoli con attività di cucina, visione e commento di libri, attività di pittura, lavori manuali, giochi di ruolo e d'imitazione.

I materiali vengono scelti affinché rispondano agli interessi specifici di ogni fascia d'età. Le attività dirette dall'adulto sono proposte in piccoli gruppi che si alternano. Il bambino non viene forzato e non lo si obbliga a partecipare alle attività.

• **Coinvolgimento delle famiglie**

Ambientamento: tempi e modalità

Per i nuovi iscritti è da prevedere un periodo di ambientamento di almeno 2 settimane in funzione del bambino e della sua facilità di adattamento al nuovo ambiente. Viene richiesta la partecipazione di un adulto che conosca bene il piccolo (preferibilmente un genitore) e che man mano dovrà allontanarsi dal bambino. Questa persona deve essere disponibile per tutta la durata dell'ambientamento, sia a livello di tempo che di disponibilità emotiva.

Per rendere questo delicato momento il più piacevole e positivo possibile occorre concentrarsi sul bambino e sui suoi bisogni, evitando distrazioni.

La prima settimana la PDR osserva come l'accompagnatore si comporta con il bambino nei momenti del sonno, della pappa, del cambio e del gioco e la seconda invece si cerca pian piano di fare in modo che queste azioni le faccia la PDR. Un buon ambientamento è già un ottimo traguardo di partenza. Può essere organizzato in qualsiasi momento dell'anno, ma rispettando i tempi d'attesa del nido.

Una componente fondamentale dell'approccio educativo dei nidi è la famiglia, la cui collaborazione permette di instaurare un rapporto di conoscenza e fiducia.

Per poter realizzare tale collaborazione vi è richiesto:

- di rispettare le regole contenute nel regolamento che firmate;
- di partecipare a colloqui individuali (di scambio, evoluzione, sviluppo del bambino), a riunioni, a momenti conviviali e altre forme di incontri;

- di rispettare le modalità di accompagnamento (l'orario d'ingresso e di uscita) e di mantenere una frequenza regolare di vostro figlio, come concordato con la Direzione al momento dell'iscrizione;
- di comunicare tempestivamente eventuali assenze per malattie o vacanze o cambiamenti dell'orario o dei giorni di frequenza;
- di accompagnare vostro figlio e ricondurlo al proprio domicilio (se fosse necessario l'intervento di terzi dovrete comunicarlo alla responsabile e farci conoscere la persona in questione e/o portare una fotocopia della carta d'identità);
- di provvedere al rinnovo del corredo di vostro figlio quando richiesto (pannolini, spazzolino e dentifricio, ricambi...);
- di adempiere agli impegni economici;
- di essere raggiungibili dal personale;
- di informare il personale sullo stato di salute del vostro bambino e di comunicare eventuali cambiamenti nell'ambito familiare.

Diritti dell'utenza

Ogni bambino ha diritto di:

- trascorrere serenamente le ore al nido in un ambiente pensato e preparato con cura;
- essere accolto da personale formato, che sappia riconoscere le sue capacità o difficoltà e riconosca i suoi bisogni;
- essere riconosciuto come essere unico e prezioso;
- beneficiare di adeguate attività di gioco diversificate;
- ricevere cure adeguate, secondo i propri ritmi ed esigenze (alimentazione, cambio, sonno...);
- vedere riconosciuta la parità di trattamento senza distinzioni di sesso, età, fede religiosa, appartenenza culturale, opinioni, condizioni economiche, lingua o nazionalità.

Ogni famiglia ha diritto di:

- ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e al pagamento delle spese;
- ricevere informazioni riguardanti obiettivi o progetti del nido;
- ottenere informazioni chiare, corrette ed esaustive circa il percorso educativo intrapreso con il/la proprio/a bambino/a;
- avere garantita la riservatezza sulla situazione familiare e su informazioni particolari.

Le modalità di interazione dei genitori, con la struttura e procedure di reclamo

Modalità di interazione

La Direttrice è pronta a rispondere attivamente alle domande che le famiglie pongono con l'ausilio di colloqui mirati.

Questi colloqui possono essere richiesti verbalmente in qualsiasi momento. La Direttrice al momento dell'iscrizione vi informa su chi sarà la PDR di vostro figlio e quest'ultima fissa con voi un colloquio. Potete interagire quotidianamente con lei e richiedere colloqui.

Ogni circa 3/4 mesi la PDR vi aggiorna sull'evoluzione di vostro figlio, durante colloqui individuali. Eventuali comunicazioni vi vengono consegnate per iscritto o tramite mail.

Valutazione

Lo scopo del nostro lavoro è che voi genitori siate soddisfatti e fiduciosi del servizio che offriamo e che i nostri piccoli ospiti vengano volentieri al nido.

Durante i colloqui vi viene chiesto di fare una valutazione orale del nostro operato (critiche, consigli e punti forti...).

In forma del tutto anonima i genitori hanno a disposizione un Questionario di Gradimento per dare dei consigli utili alla struttura e per migliorare sempre più la qualità del nido.

Protezione e reclamo

In caso di mancato riscontro delle prestazioni assicurate nella Carta dei servizi, avete la possibilità di indirizzare le vostre osservazioni in prima istanza all'educatrice di riferimento, in secondo luogo alla Direzione, in terzo luogo al comitato del nido e in ultimo ricorso all'autorità cantonale competente (UFAG). Il reclamo può essere presentato oralmente, per telefono o per iscritto.

Il nido si impegna a dar seguito al reclamo nei più brevi termini in funzione del grado di urgenza richiesta, ma al massimo entro 15 giorni.

Da parte nostra è garantita imparzialità di giudizio sia rispetto alla persona che reclama, sia rispetto alle educatrici in causa e un trattamento equo per tutte le persone che si trovano nelle stesse o simili circostanze.

Sostenitori

Il vostro libero contributo ci aiuta a mantenere un nido di qualità.

CORNER BANCA SA, PREGASSOONA
INTESTAZIONE: ASSOCIAZIONE CASA BIMBI
NUMERO CONTO: 352771/01