

**Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani  
6501 Bellinzona**

# Carta dei servizi

## NIDO DELL'INFANZIA

### 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)**

Il nido d'infanzia è un servizio diurno socioeducativo, creato con la finalità di sostenere la genitorialità, nell'occuparsi del fabbisogno dei propri bambini. Facciamo questo attraverso la creazione di stimolanti esperienze didattiche, in un ambiente accogliente, curato e sicuro.

Il nido dedica particolare attenzione alla collaborazione famiglia-asilo, costruendo un'alleanza di lavoro tale da consentire un pattern d'azione armonioso nella cura e nell'educazione del bambino. La struttura prende a carico il sostegno ai genitori che lo richiedono, proponendo un servizio professionale di consulenza e mediazione.

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

L'asilo nido Culla Baby Star si presenta come un servizio educativo caratterizzato da una intersezione pensata e costruita nel tempo tra linee pedagogiche e di pensiero che si rifanno a Piaget, Goldschmied, Montessori, Pikler, Vygotskij, Winnicott, Ainsworth e Goleman con un affondo particolareggiato su quelli che sono i principi della pedagogia attiva e i suoi autori principali (Dewey e Decroly).

In linea di principio sosteniamo che:

- Il bambino possiede un patrimonio di risorse, di predisposizioni, di esperienze e di vissuti che divengono competenze tramite l'allenamento con il gioco e con il confronto, con le possibilità offerte dall'ambiente e con la propria capacità di apprendere.

- La nostra concezione rimanda ad un'immagine di bambino attivo, capace di relazionarsi e di sperimentare attivamente le proprie potenzialità, tenendo conto dell'originalità di ciascuno, dei diversi ritmi di sviluppo, degli interessi, dei bisogni e delle modalità espressive.

- Come osservatorio privilegiato sullo sviluppo delle relazioni, il nido svolge una funzione di prevenzione primaria, di sostegno alla genitorialità e di promozione delle potenzialità, valorizzando ogni momento della giornata dall'igiene al gioco, alla relazione con coetanei e adulti.

- Il nido si propone non solo come strumento di custodia e di assistenza, ma anche come opportunità formativa di esperienze che promuovono nel bambino la socializzazione, la creatività, la soddisfazione della propria curiosità, lo sviluppo delle proprie potenzialità e la scoperta del sé e dell'altro (identità personale e relazionale).

- L'asilo accoglie e interpreta la complessità dell'esperienza vitale dei bambini, ne tiene conto nella progettazione degli interventi in modo da svolgere al meglio la funzione di arricchimento e di valorizzazione delle esperienze individuali sostenendo l'evolvere e il consolidamento nella conquista dell'autonomia personale e dell'apprendimento dei valori.

-Gli educatori hanno il compito di rendere operative e concrete queste indicazioni pedagogiche, elaborando e costruendo percorsi educativi che richiedono la conoscenza e l'osservazione dei traguardi di sviluppo dei bambini in questa fascia di età.

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

**DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DEL NIDO DELL'INFANZIA (B2)**

Nido dell'infanzia: Associazione Asilo Nido Culla Baby Star

Via: Camara 16

Cap: 6932                      Luogo: Breganzona

Tel: -919681919                      Natel: -763197731

E-mail: culla.baby.star@swissonline.ch

Persona di riferimento (direttrice/direttore):

Ramona Gerber

Tel: -919701809                      Natel: -763197731

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

Associazione:               Fondazione:

Comune:               Altro (specificare):

Sede dell'ente:

Via: Camara 16

Cap: 6932                      Luogo: Breganzona

Tel: -919671170                      Natel:

E-mail: ccb@swissonline.ch

Persona di riferimento (presidente):

Thomas Ernst

Tel: -919104040                      Natel: 0792301071

## C) I FATTORI E LIVELLI DI QUALITÀ

### GLI SPAZI (C1)

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

La struttura è ubicata in uno spazio seminterrato con una superficie interna di 540m<sup>2</sup>. La superficie esterna (198m<sup>2</sup>), è suddivisa in due aree gioco (una per i grandi e una per i piccoli) arredate con dei giochi che favoriscono il training sensorio-motorio tra i quali: l'altalena, il bilico, lo scivolo, il tunnel, i dondoli, le macchine e i tricicli, lo chalet, la sabbiera, piscinette per giocare con l'acqua e fare il bagno, tavoli, sedie, seggioloni e passeggini, struttura in legno per arrampicarsi, corde per appendersi e dondolarsi, ecc. Il tutto per favorire lo sviluppo di diverse attività, come pure la possibilità di usufruire dei pasti serviti all'esterno.

Lo spazio interno è impostato su due piani:

-Al primo piano si trova l'atrio (25m<sup>2</sup>), pensato ed arredato per favorire l'accoglienza, il ricongiungimento e le transizioni verso la superficie esterna. Il numero dei bambini è calcolato in base alla capienza massima nel rispetto del regolamento e per difetto. In totale accogliamo 67 bambini alla mattina e circa 55/60 nel pomeriggio.

-La sala Puffetti (25m<sup>2</sup> per il gioco e 10m<sup>2</sup> per il sonno), pensata per 3/4 bambini di 4-8 mesi, un'educatrice ed eventualmente una stagista.

-La sala Puffi (33.5m<sup>2</sup> per il gioco e 13.5m<sup>2</sup> per il sonno), pensata per 5/6 bambini da 8-12 mesi e 4 bambini dai 13-14 mesi e 2 educatrici ed eventualmente una stagista.

-La sala Tigrotti (45m<sup>2</sup>), destinata a 10 bambini tra i 15 e i 20 mesi, due educatrici e una stagista.

-Un bagno attrezzato (18m<sup>2</sup>) per i bambini, con dei servizi alla loro altezza e un bagno spogliatoio per il personale.

Al piano sotto si trovano:

-La cucina (25m<sup>2</sup>). La cuoca e l'aiuto cuoca preparano le pietanze e sono responsabili del riordino.

- La sala Api(75 m<sup>2</sup>) per 12/15 bambini, dai 18 ai 30 mesi circa

-La sala dei Folletti(62m<sup>2</sup>), per 12/15 bambini, dai 18 ai 30 mesi circa

-La sala Arcobaleno (100m<sup>2</sup>), per 15/19 bambini, dai 30 mesi ai 4 anni circa

Nelle tre sale sotto lavorano due o tre operatrici in contemporanea e una stagista per agevolare oltre che le trasferte, anche l'accompagnare i bambini nei momenti individuali di igiene.

-zona igiene, 38.09m<sup>2</sup>

-corridoi- 43.60m<sup>2</sup>

### Disposizione (C1.1)

La disposizione è pensata per soddisfare nel possibile i bisogni di gioco, esplorazione, movimento e accudimento del bambino nel rispetto degli interessi, delle esigenze e delle competenze che dimostra in ogni fascia d'età. Proponiamo piccoli gruppi omogenei con due educatrici presenti (coppia di riferimento per il gruppo) e uno spazio pensato in base all'interesse che dimostrano i bambini. L'accoglienza e il ricongiungimento vengono gestiti tra la famiglia e l'educatrice che accoglierà il bambino e siccome il nido viene frequentato da parecchi bambini che sostano parecchie ore al giorno, offriamo sia la possibilità di allattare il bambino sia la possibilità per il genitore di venire a fare visita al proprio figlio nei momenti di pausa. La disposizione dei locali consente all'educatore di vedere tutti i bambini con uno sguardo.

La sala Puffetti, arredata per i bambini che di solito rimangono in posizione sdraiata e/o seduti, è allestita con degli spazi morbidi in cui il bambino può sostare, rotolarsi, girarsi e sperimentarsi con proprio corpo, una camera separata per garantire il riposo e un angolo - pasto per favorire la preparazione e il consumo del pasto differenziato. I bambini vengono accompagnati in giardino tutti i giorni sui paseggini dalle collaboratrici e, se il tempo lo permette, vengono accomodati su un tappeto morbido all'esterno.

La sala Puffi è organizzata per accogliere i bambini che dimostrano di avere interesse per il movimento (gattinare, stare in piedi, iniziare a camminare). Nello stesso spazio è organizzato l'angolo per i pasti/giochi al tavolo, diversi angoli per favorire le diverse esperienze sensoriali e motorie e l'angolo per il riposo separato da una parete in vetro.

La sala Tigrotti è simile sia alla sala Puffi sia alle sale sotto in quanto il bambino potrebbe richiedere dei ritmi e avere degli interessi che oscillano tra una fascia e l'altra sia nel gioco che nelle cure; è comunque pensata per favorire l'interesse del bambino per la manipolazione, il movimento, la coordinazione e il linguaggio, e costituisce l'introduzione alle attività legate a raggiungere l'autonomia sia nell'igiene sia nel pasto.

Nello spazio organizzato per il gioco, si consumano i pasti e una parte della sala viene chiusa parzialmente per favorire il riposo. La zona igiene è adiacente alla sala e l'altezza dei servizi favorisce per il bambino la possibilità di iniziare autonomamente a sperimentarsi nel togliere il pannolino e lavarsi i denti e le mani.

Le tre sale sotto ospitano bambini che oltre a camminare, riescono a salire e scendere le scale. Sono allestite per favorire il gioco simbolico, di simulazione, manipolazione e la differenziazione, il relax, il ritrovo e il movimento.

Nel programma pedagogico figurano gli obiettivi legati all'autonomia, alla sperimentazione e alle piccole regole che comporta lo stare insieme.

Anche nel piano di sotto ogni gruppo ha uno spazio separato per l'igiene. Siccome la superficie è vasta, il riposo viene fatto nelle stesse camere in cui giocano.

La sala Arcobaleno (gruppo del progetto Harnos) consta di una disposizione spaziale e temporale delle attività che si avvicinano a quelle della scuola dell'infanzia, costituendo un vero e proprio ponte di congiungimento verso di essa; tra le attività particolari si trovano: Tedesco, Inglese, Danza Ritmica, Atelier di cucina, Psicomotricità, Arte-terapia, Atelier espressivi-emotivi, Laboratorio della natura (vedere programma pedagogico dettagliato). Queste attività sono poi estese in misura differenziata e adeguata ai bambini più piccoli anche alle altre sale.

### Decorazioni e accessori (C1.2)

La decorazione è impostata con dei dipinti fissi con simboli per bambini: animali, universo, oggetti e situazioni legate all'identità della fascia d'età del bambino. Altri dipinti al vetro o quadri alle pareti, che vengono sostituiti ad ogni cambio di stagione o arredati in relazione ad una celebrazione particolare, ad esempio: ai compleanni, a Natale ecc. La maggior parte degli accessori sono composti di materiale significativo conosciuto dai bambini in modo tale da poter fissare gli obiettivi.

Sia nelle sale che nei corridoi sono presenti artefatti e lavoretti preparati dai bambini stessi per decorare gli arredi in funzione del cambio di stagione o della festività corrente (mobil, albero delle stagioni...). Sono altresì evidenziati con cornici e spiegazioni dettagliate il menu dei grandi e il menu dei bebè, con gli ingredienti e la provenienza degli stessi. In quadri appositamente situati all'entrata dell'asilo trovano spazio le documentazioni fotografiche di attività particolari, routine dell'asilo e foto del personale che lavora nella struttura. Uno spazio apposito è poi dedicato agli opuscoli informativi che interessano progetti e attività sul territorio, a disposizione delle famiglie

### Arredi (C 1.3)

Ogni spazio ha degli arredi e delle attrezzature che permettono di vivere autonomamente la giornata sia alle educatrici che ai bambini:

- L'entrata è munita di armadi chiusi con degli spazi contrassegnati e all'altezza del bambino, in modo tale che il bambino che ha la competenza, possa servirsi da solo e inoltre il genitore che prende o ritira il bambino si possa orientare con l'occorrente.
- Le sale sopra sono allestite con fasciatoi con l'occorrente per l'igiene e una piccola farmacia, acqua corrente nelle vicinanze, lettini con l'occorrente per il cambio della biancheria e delle lavette in stoffa e di carta.
- Per la consumazione dei pasti ci sono dei seggioloni che sostengono bene i bambini, tavoli- pappa con dei seggiolini muniti di poggiatesta, e per i Tigrotti ci sono dei tavoli con delle sedie basse. Un piccolo angolo con delle attrezzature da cucina per preparare pasti non caldi (la frutta, il latte) e per disinfettare l'attrezzatura e i giochi.
- Per il gioco, ci sono degli angoli relax (morbidi), cestino dei tesori, gioco euristico, giochi morbidi, bastoni per appoggiarsi, mobile primi passi, sacchetti profumati, specchi, giochi da spingere, da trascinare, da arrotolare, da manipolare, da incastrare, da sentire, un percorso morbido per la sala puffi e un percorso rigido per i Tigrotti.

- Nelle sale sotto i bagni sono attrezzati per favorire l'apprendimento e l'autonomia. Per il sonno ci sono delle brandine con il proprio contrassegno che vengono predisposte al momento del riposo e per la consumazione dei pasti ci sono i tavoli, le sedie e le attrezzature che servono per apparecchiare con la collaborazione dei bambini.

- Le zone gioco sono varie: mirano alla manipolazione del materiale euristico, travassi, angolo casa, cucina, travestimento, il mercato, l'angolo relax, la fattoria, il garage, il teatrino, il lego, il puzzle, i libri, costruzioni, l'incastro, l' infilo, giochi che favoriscono l'entrare-uscire, salire e scendere, scavalcare, arrampicarsi, scontrarsi, arrotolarsi, il ritmo e il coordinamento.

in ogni sala esistono angoli specificamente caratterizzati per le attività speciali (ad esempio l'angolo per il Laboratorio delle emozioni) in cui il bambino è significativamente orientato per comprenderne il significato.

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

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

L'asilo è aperto dalle 6.30 fino alle 19. La struttura chiede una presenza minima di tre mezza giornate alla settimana per assicurare il ritmo e il legame che il bambino instaura con il nido. L'orario e l'integrazione di ogni bambino va concordato in modo personalizzato affinché non vengano trascurati dei bisogni individuali importanti.

La giornata di ogni bambino è impostata sulla base di un programma scandito dai momenti d'accudimento (pasti, sonno, cura del corpo) che si alternano con delle attività ludiche all'interno e all' esterno .

Gli adulti di riferimento si propongono quali sostegni accompagnatori e mediatori dell'organizzazione e rendono operative e concrete dette indicazioni pedagogiche, elaborando e costruendo percorsi educativi.

Le attività si declinano in base ai bisogni emergenti, privilegiando quelle non strutturate ma non trascurando quelle mediate dell'intervento dell'adulto.

Le 6 sale adempiono un programma simile ma differenziato in termini di tempi, modi, specificità, interesse e obiettivo (vedere progetto pedagogico differenziato per ogni sala). La ripetizione ed il rituale creano come riferimento un ritmo che permette l'orientamento temporale ed una strutturazione della giornata, assicurando nel rispetto dell'ambiente. In generale la giornata è impostata con dei momenti specifici ed organizzati:

-Accoglienza, presa in consegna dei bambini: dalle 6.30 alle 10.00 e dalle 12.30 alle 14.00. In contemporanea attività non strutturate dove il bambino sceglie gli angoli che preferisce.

-Colazione e spuntino verso le 8.30

-Gioco dell'appello: il riscaldamento con delle semplici canzoni e filastrocche, racconto di una storia o un gioco di simulazione con il teatrino.



- Sviluppo delle attività all'interno e/o all'esterno (Tedesco, Inglese, Danza Ritmica, Atelier di cucina, Psicomotricità, Arte-terapia, Atelier espressivi-emotivi)
- Attività all' esterno: vengono portati fuori ogni giorno, viene richiesta l'attrezzatura per la neve per l'inverno e stivali con mantellina per uscire con la pioggia.
- Momento della cura personale stimolando l'autonomia e il controllo delle funzioni.
- Momento del racconto, relax o ascolto della musica.
- Momento del pasto: per i bambini sotto i 18 mesi su bisogno, per gli altri gruppi alle 11.30.
- Momento della cura del corpo (lavano denti, faccia, mani, ecc.)
- Momento del riposo. Avviene nel rispetto dei rituali del sonno e delle abitudini personali fino ai 24 mesi circa. In generale i bambini oltre i 24 mesi fanno il riposo intorno alle 13.00,
- Momento del risveglio, nel rispetto dei tempi individuali.
- Sviluppo delle attività , prima e dopo la merenda (Tedesco, Inglese, Danza Ritmica, Atelier di cucina, Psicomotricità, Arte-terapia, Atelier espressivi-emotivi)
- Momento della merenda.
- Attività all' esterno prima o dopo la merenda.
- Ricongiungimento con la famiglia: momento di condivisione di programmazione, vissuti e conquiste della giornata.

### Cooperazione tra educatori (C2.3)

L'equipe educativa è composta da 20 collaboratrici che lavorano per instaurare una buona relazione con ogni bambino della struttura. L'adempimento del programma pedagogico con il gruppo, assegnato per favorire la specificità è il vero modello di riferimento. La nostra missione è fare crescere meglio il bambino e quindi le nostre mansioni sono incentrate sul bambino, nel suo contesto e, quindi, c'è la collaborazione con i genitori e la rete. Ci sono almeno due collaboratrici presenti in ogni sala per sostenere il bambino in ogni attività. Nei momenti legati al gioco, l'igiene, i pasti e le transizioni all'esterno, ci può esser una stagista. I compiti vengono distribuiti in modo equo, favorendo la ricchezza della multidisciplinarietà ed il contributo che essa dà al programma. In caso di brevi assenze da parte di una collaboratrice, si ricorre a sostituzione interna, siccome lavoriamo sul legame e sulla relazione, evitando interventi di persone che non fanno parte dei riferimenti sviluppati intorno al bimbo. L'equipe è in continuo scambio con delle informazioni verbali e scritte. Una volta al mese è prevista la formazione sul campo, in cui si alternano i temi riguardanti la strutturazione del programma pedagogico, piuttosto che la supervisione di gruppo.

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

Per consulenze pediatriche, la struttura si appoggia al pediatra-neonatologo, Dr. Med. Mauro Riavis di Gentilino. Oltre alla formazione in ambito sanitario del personale e sostenere la struttura nel vegliare per la salute dei bambini, si fa capo ad un piano di prevenzione delle malattie contagiose elaborate dal pediatra di riferimento, nel quale sono specificate tutte le procedure d'igiene, di prevenzione, di medicazione, di pronto soccorso e tutti i recapiti telefonici in caso di bisogno urgente.

Tutte le informazioni sanitarie utili di ogni bambino sono registrate ed ogni sala possiede una linea telefonica per eventuali scambi d'informazioni con i genitori e la rete (ved. allegato "Piano di prevenzione per le malattie contagiose").

Vengono fatti regolari controlli da parte del Laboratorio Cantonale con prescrizioni di deroghe d'igiene per i diversi locali.

### Alimentazione (C 2.5)

Il nido cura ed integra gli aspetti nutrizionali con quelli educativi. Il nostro obiettivo è orientare il bambino verso un regime alimentare vario ed equilibrato, nel nostro caso abbiamo il marchio e la supervisione della Forchetta Verde la quale ci impone una dieta equilibrata, differenziata, nel possibile il consumo di cibi freschi, di stagione e cereali integrali, proponendo l'alimentazione come strumento di prevenzione di cattive abitudini e rapporti sbagliati con il cibo. si intende inoltre promuovere l'assaggio, il valore ed il rapporto con il nuovo ed il diverso, e con delle regole che favoriscono l'autonomia.

Il bambino viene incoraggiato al maggiore coinvolgimento possibile nella identificazione, nella degustazione, nella preparazione (se è possibile nei piccoli atelier cucina), e nella partecipazione, nell'arredare, servire, condividere del cibo, rispettando piccole regole.

Tutto ciò viene proposto come attività educativa nelle varie sale, con la supervisione delle educatrici di riferimento. I bambini che hanno la possibilità collaborano nell'arredamento e nella preparazione del pasto (apparecchiare, disposizione dei posti, ordine nei giochi, partecipazione nel servire e disporre l'occorrente: acqua, frutta, pane, insalata, ecc). Possono indicare la quantità di cibo desiderata e nel possibile anche essere serviti più volte.

Vengono proposti dei rituali legati all'igiene delle mani prima di partecipare al pasto e il rispetto di piccole regole nello stare a tavola: aspettare che tutti si servono o vengono serviti per iniziare a mangiare, assaggiare la proposta anche se non è gradita, restare seduti durante tutto il pasto, sollecitare la persona di riferimento se si desidera aiuto, provare a degustare con le posate evitando l'uso delle mani, curare la posizione nello stare seduto, ecc.

Garantiamo inoltre un accompagnamento allo sviluppo dell'autonomia del bambino, predisponendo spazi e tempi in modo che i piccoli siano stimolati a fare da sé, con l'aiuto dell'operatrice.

Nel gruppo dei lattanti il pasto viene offerto nella loro sala, rispettando il ritmo individuale dei tempi e delle condizioni di ciascuno: i bambini più piccoli mangiano in braccio alle educatrici. Particolare cura viene rivolta al momento dello svezzamento, introducendo i primi assaggi della dieta dei più grandi in accordo con le famiglie.

I bambini che riescono a stare seduti in modo autonomo possono mangiare nei seggioloni ribaltabili. Il pasto diviene un momento privilegiato di scambio visivo, affettivo e fisico con l'educatrice e di conseguenza viene accudito un bambino alla volta. L'obiettivo finale è di far sì che il bimbo conquisti l'autonomia nel prendere confidenza col cibo e usando i sensi nel conoscere nuovi gusti, nella dinamica di masticare, di accompagnare il cucchiaino in bocca e in ultimo di sedersi al tavolo e partecipare in modo parzialmente autonomo ad un pasto con diverse portate in un tempo adeguato alla sua età.

L'igiene è garantita dal piano di controllo stabilito dal Laboratorio Cantonale e copre le fasi: trasporto, accettazione, conservazione, preparazione culinaria e servizio. Per i lattanti rispettiamo la prescrizione del pediatra della famiglia, ordine e contenuto dello svezzamento. Garantiamo inoltre la proposta di menu alternativi che rispettano le differenze culturali e le esigenze individuali relative alle intolleranze, alle allergie e alle malattie.

### Cambio (C 2.7)

L'igiene personale quale strumento privilegiato di comfort, educazione e relazione, viene condiviso con l'educatrice di riferimento nei locali che garantiscono la privacy e che rispettino le prescrizioni d'igiene del pediatra. È un'attività educativa differenziata d'accordo con l'interesse e la predisposizione autonoma del bambino. Il cambio viene eseguito al bisogno. Nelle sale dei lattanti divezzi vengono organizzati dei momenti con rituali d'igiene, favorendo il confronto e l'imitazione. L'obiettivo primo, è sostenere il bambino nel raggiungere l'autonomia nel controllo delle sue funzioni fisiologiche, la consapevolezza del proprio corpo ed insegnare ad apprendere delle abitudini legate all'igiene. Disponiamo di servizi attrezzati e all'altezza del bambino.

Uno dei compiti dei genitori è portare il ricambio necessario per poter adempiere a quest'obiettivo (ved. lista-corredo dei bambini allegata). La struttura offre: biancheria pulita per il letto, asciugamani e lavette, bavaglini e ciucci di riserva.

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

Il riposo è un momento delicato e rilevante per il benessere psico-fisico del bambino. "È l'attività principale della primissima infanzia e l'alimento del sistema nervoso di un bambino piccolo," e quindi, va curato nei dettagli, soprattutto rispettando l'esigenza individuale.

Per i più piccoli esiste un locale separato, accogliente e curato. Per i più grandi disponiamo di brandine adeguate al riposo.

Tutti i locali adibiti al riposo hanno le finestre oscurabili, sono arieggiabili ed isolati dal rumore.

È garantita la presenza di un adulto quale sorvegliante e riferimento in caso di bisogno.

Ogni bambino ha il suo lettino o la sua brandina con a disposizione biancheria pulita fornita dalla struttura.

L'addormentarsi dei bambini viene favorito attraverso:

- il contatto individualizzato con l'educatrice di riferimento;
- l'uso di oggetti transizionali;
- il racconto di brevi storie;
- l'ascolto di un sottofondo musicale;
- la vicinanza con gli amici preferiti.

### Benvenuto e commiato (C 2.9)

L'accoglienza, la presa in consegna del bambino e il ricongiungimento con la famiglia sono momenti particolarmente curati per il significato che assume per il bambino la separazione ed il distacco dal genitore e l'alleanza con l'ambiente di riferimento. Diviene il canale principale di comunicazione per l'impostazione e la gestione della programmazione individuale con ogni bambino. Viene gestito dall'educatrice di riferimento del bambino, le quali assicurano con il colloquio ed il cordiale saluto lo scambio d'informazioni pertinenti alla cura, all'assistenza, ai vissuti, alle aspettative, alle perplessità, alle conquiste, agli sviluppi e agli obiettivi comuni da raggiungere. Sono possibili le richieste di colloqui individuali con i genitori.

Viene garantita la possibilità di fare i rituali necessari alla separazione: vestire o svestire il bambino, saluti alla finestra o altro, deposito dell'oggetto di transizione nella scatola magica, gestione del pianto o del disaggio.

Al momento del ricongiungimento viene fatta la verifica insieme al genitore del completo andamento della giornata e del vissuto del bambino in relazione agli aspetti inerenti al programma.

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

La relazione educatore-bambino si ispira al rispetto del codice deontologico dell'educatore formato e della carta dei valori della struttura, sulla quale viene fatta una riflessione-valutazione trimestrale per favorirne l'ottimizzazione e la continuità:

- Dignità e rispetto dell'ospite, del cliente e dei collaboratori.
- Senso d'appartenenza nella relazione.
- Pensiero positivo negli interventi e nell'interpretazione dei fenomeni.
- Professionalità / competenza / responsabilità.
- Motivazione.

Nell'interagire con il bambino e in presenza del bambino si devono rispecchiare questi valori. Il contenuto del linguaggio dev'essere incoraggiante e rassicurante e indirizzato verso il singolo. viene richiesto per tutti i bambini il contatto diretto e la vicinanza (le coccole) e la verbalizzazione dei nostri e del loro agito (La restituzione).

Ci risulta indispensabile che l'operatrice aderisca all'approccio che man mano sta costruendo la struttura con la formazione interna, che non agisca mai da sola, ma che nel suo intervento possa attingere alla rete e ricevere supporto dall'alto (supervisioni e controlli). Che venga sostenuta dall'equipe (intervisioni), che coinvolga la famiglia, la quale deve venire rassicurata con gli strumenti, che l'educatrice sostiene i loro figli.

Ci proponiamo non come sostitute nell'educazione alla famiglia ma come sostegno, e quindi la responsabilità familiare va assecondata, incoraggiata e sostenuta professionalmente tramite tutte le modalità adoperate sui bambini.

#### Interazioni tra bambini (C 2.11)

Nel rispetto dei nostri principi pedagogici, al bambino viene offerta la possibilità di muoversi liberamente, svolgendo le varie attività seguendo le proprie preferenze, tendenze e possibilità. "Ha il diritto di stare bene". Se lo ritiene, può partecipare in diversi momenti della giornata con altri gruppi e altre educatrici di riferimento. Può esprimere le proprie preferenze nel partecipare alle varie attività o nello spostarsi dall'interno all'esterno e viceversa.

Vengono richiesti il rispetto dei valori che possono andare a favore della sua sicurezza o quella degli altri, il rispetto delle regole che evitano gli atteggiamenti di carattere lesivo, ed il rispetto del quadro (il contesto, il personale ecc).

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

#### Attività a scelta dei bambini (C 3.1)

La maggior parte delle attività sono non strutturate: il bambino nel rispetto della propria tendenza può scegliere il movimento oppure l'esplorazione, l'osservazione, i suoni, il travestimento ecc. I giochi, (tranne quelli che possono comportare un rischio) sono alla loro portata, ad esempio: il materiale euristico, i libri non cartonati, la schiuma per la barba, la plastillina ecc.

#### Attività proposte dagli adulti (C 3.2)

L'adulto fa diverse proposte e offre la possibilità di scelta al bambino: la ginnastica, il percorso sensoriale, il travaso, la pittura, la sabbia, le attività artistiche, musicali, attività speciali ecc...

Ci sono attività proposte, in cui il bimbo può rifiutarsi, ad esempio fare il bagno in piscina, giocare con la farina o la schiuma da barba. Le attività legate all'igiene, all'alimentazione, al riposo, alla sicurezza vanno mediate ed accompagnate dall'adulto.

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

#### Ambientamento: tempi e modalità (C4.1)

L'ambientamento è un momento delicato, carico di emozioni e aspettative. Risulta il primo approccio del bambino alla struttura e può condizionare il rapporto del bambino e la famiglia con la stessa.

L'inserimento viene preceduto da vari colloqui preliminari con la direzione, la quale in comune accordo con le educatrici di riferimento, stabilisce assieme alla famiglia le modalità, la tempistica e gli obiettivi dell'inserimento.

In questo periodo, che può durare due settimane o più, a dipendenza del bisogno del bambino, viene costruita l'alleanza di lavoro incentrata sulla conquista della fiducia reciproca e sulla collaborazione tra educatrice e bambino che reggerà la futura relazione. Verrà spiegato ai genitori il programma pedagogico dettagliato e verrà fatto un diario della storia del bambino.

L'introduzione del bambino si svolge con delicatezza e gradualità. Si scelgono momenti privilegiati, in cui il bambino può ricevere l'attenzione necessaria. Viene chiesta la massima collaborazione tra ente e famiglia, evitando, che per il bambino si trasformi in un'esperienza di abbandono, divenendo invece una completa integrazione al nuovo contesto educativo.

#### Educatore di riferimento (C 4.2)

Ogni gruppo di bambini dispone di una coppia di educatrici di riferimento: sono persone formate o con esperienza professionale e sono impiegate nella struttura per

diverse ore al giorno. Insieme costituiscono la coppia educativa di riferimento, che opera in modo sinergico e collaborativo con delle regole precise, garantendo alla famiglia e al bambino la costanza e la continuità dei processi educativi.

Ogni singola educatrice si dimostra figura indispensabile al buon contatto familiare, promuovendo lo sviluppo psico-affettivo del bambino. Si propone come un modello di empatia, di conoscenza, di osservazione e di programmazione pedagogica. Le sue mansioni sono:

- la gestione dell' ambientamento;
- facilitare la separazione bambino - genitore;
- svolgere i ruoli legati alla bienveillance, all'intervento e all'osservazione;
- gestire il programma quotidiano;
- gestire la progettazione pedagogica e l'adempimento degli obiettivi;
- gestire la relazione con i genitori;
- lavorare in co-costruzione con il quadro istituzionale (mandato);
- assecondare i contatti con la rete.

#### Informazioni ai genitori, loro coinvolgimento e compiti (C 4.3, C 4.4, C 4.5)

Il genitore come responsabile giuridico del bambino merita di ricevere tutte le informazioni riguardanti la relazione del figlio con la struttura.

Inizialmente viene invitato ad un colloquio di presentazione della struttura dove vengono presentati:

- gli spazi;
- il personale educativo;
- i quadri con delle foto e le informazioni delle giornate tipo;
- il programma pedagogico di ogni sala
- il funzionamento della mensa e relativa presentazione del menù;
- il regolamento
- le informazioni relative alla parte amministrativa, i servizi offerti e la retta mensile;
- informazioni varie, curiosità, domande ed eventuali perplessità da parte del genitore.

In seguito, si fissa un colloquio di accettazione, in cui vengono concordate le varie modalità, i tempi del percorso e la presa di contatto per l'ambientamento.

All'inizio è previsto un colloquio con la coppia educativa, in cui vengono accertate le aspettative e l'applicazione del progetto pedagogico. Vengono richieste e discusse l'anamnesi del bambino, le procedure d'ambientamento e di permanenza.

Su richiesta vengono organizzati dei colloqui individuali, nei quali può essere richiesta la presenza della direttrice.

In situazioni specifiche viene offerta la possibilità di fare dei percorsi di consulenza e/o mediazione, a dipendenza dei casi.

È disponibile uno spazio informativo relativo alle attività, alle riflessioni, alle comunicazioni importanti ed al menù giornaliero.

Ogni giorno, durante il ricongiungimento, viene condiviso il percorso della giornata. L'eventuale bisogno e/o possibilità di parlare telefonicamente durante la giornata con le educatrici di riferimento è favorito dalla presenza di un natel per ogni sala.

È prevista una volta al mese la consegna ai genitori delle attività grafo-motorie fatte dai bambini, così come la possibilità di fare una verifica del libro personale, del diario e del quaderno di lavoro del gruppo dei grandi.

Due volte all'anno si celebrano le porte aperte, in cui i genitori possono verificare l'applicazione del progetto pedagogico ed il materiale prodotto dai bambini, salutare

l'intero organico e farsi accompagnare dai loro piccoli nei diversi laboratori e gustare tramite presentazioni audiovisive momenti significativi, tipo le uscite, il bagno in piscina, le feste ecc. Possono gustare il rinfresco preparato nell'atelier della cucina dei bambini piccoli medi, medi e grandi.

Due volte all'anno programmiamo la colazione e la merenda con il proprio bambino: è un momento di scambio e sostegno al proprio figlio e di consolidamento della relazione della famiglia con la struttura.

I genitori sono i riferimenti principali per tutte le progettazioni. Quindi è un lavoro di squadra che rappresenta una continuità orizzontale fra le due istituzioni in termini di reciprocità, di confronto e di sostegno dei percorsi educativi e della vita dei bambini. Viene richiesto che essi rispettino il regolamento e sviluppino con le educatrici delle opportunità di esplicitazione di obiettivi educativi e di strategie familiari, per una cultura comune sull'infanzia.

Per tutte le famiglie sono organizzati momenti di ascolto individuale e momenti formazione collettiva, in modo da favorire consulenze di tipo pedagogico sui temi legati alla gestione della genitorialità.

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

### Opportunità di crescita professionale (C 5.1)

Il personale educativo è composto di 17 unità di lavoro riconosciute (tra personale educativo e stagiste), svolto da 25 collaboratrici allo stretto contatto con i piccoli. Ogni giorno il nido prevede un'attenzione speciale ai bisogni dell'adulto che deve garantire il benessere del bambino.

La relazione lavorativa viene stipulata con regolare contratto di lavoro, con un regolamento interno ed un elenco con le relative mansioni (ved. allegato).

La struttura rispetta le potenzialità ed i limiti delle collaboratrici nell'assegnare le mansioni e i turni lavorativi. Disponiamo di spogliatoio, servizio separato e un locale per lo svago.

Vi è una biblioteca con libri, riviste e materiale d'aggiornamento. Si propone un incontro mensile per le riunioni, supervisione in/di gruppo ed un aggiornamento con un professionista esterno.

Le operatrici sono sostenute nella qualificazione professionale attraverso corsi sistematici di formazione e di aggiornamento, promossi dalla struttura o dagli enti autorizzati.

Viene garantita l'autonomia progettuale basata sul confronto, sullo scambio, sulla condivisione responsabile e sulla gestione unitaria degli interventi, incentrati sui principi pedagogici stabiliti.

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

### **MODALITÀ DI INTERAZIONE (D1)**

I genitori hanno la possibilità di approfondire tramite la richiesta di un colloquio gli aspetti legati alle informazioni riportate, all'applicazione del programma pedagogico e ai vissuti del proprio bambino. Situazioni legate allo sviluppo, alle procedure organizzative ed amministrative ecc.

Possono contattare le educatrici di riferimento, le due vicedirettrici e/o la direttrice a dipendenza della situazione. Durante il colloquio di accettazione viene consegnato un biglietto da visita con tutti i riferimenti e i recapiti telefonici.

La loro preziosa partecipazione alla gestione dell'ente consiste nelle proposte che possono inoltrare tramite i colloqui ai riferimenti competenti.

### **VALUTAZIONE (D2)**

Il nido controlla regolarmente il grado di soddisfazione della propria utenza attingendo ai colloqui con i genitori alla fine dell'inserimento. In seguito almeno ogni tre mesi e alla conclusione della frequenza del bambino all'asilo.

Lo strumento più valido di valutazione della struttura è:

- l'affluenza di nuovi utenti al servizio;
- la relazione nell'arco degli anni che si instaura con le famiglie che continuano a portare i loro bambini (altri figli, nipoti, ecc).
- frequenze prolungate dei bambini che rimangono in media tre anni nella struttura.
- pochi cambiamenti del personale educativo (disdette, assunzioni)

Lo strumento di valutazione per il personale è incentrato nella carta di valori, l'assenza di rotazione e di assenteismo.

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

Le famiglie possono rivolgere istanze, reclami e osservazioni alle educatrici, alla coppia di riferimento o alla direzione rispetto alle non adempite prestazioni descritte nella carta dei servizi.

Possono avvenire in forma orale o scritta e con procedure telematiche indicando generalità e riferimento del proponente. La risposta verrà fornita in brevi tempi a dipendenza dell'urgenza.

In caso di mancanze gravi ai sensi del Codice Svizzero o di insoddisfazione alle risposte della direzione, o dell'ente gestore del nido, 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, Viale officina 6, 6501 Bellinzona, tel.091-814.71.52

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