CARTA DEI SERVIZI

ASILO NIDO MONTESSORI LA CASA DI PINOCCHIO

ASILO NIDO LA CASA DI PINOCCHIO
PIAZZA STAZIONE 4
6934 BIOGGIO

Direzione generale: Anna Beriguete Direzione educativa: Debora Baggio

Sommario

A Informazione sulla struttura: l'organizzazione e le prestazioni erogate ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

A.1 Denominazione e indirizzo del nido di infanzia 4

A.2 Denominazione e indirizzo dell'ente da cui dipende il nido di infanzia e sua forma giuridica 4

A.3 Finanziamento del nido 4

A.4 Rette 4

A.5 Condizioni di frequenza e criteri di ammissione 6

A.6 Documentazioni richiesta per l'ammissione 6

A.7 Numero posti disponibili per fasce di età e suddivisione gruppi 6

A.8 Giorni , orario di apertura e calendario annuale 7

A.9 Presentazione del gruppo educativo ed organigramma della struttura 7

A.10 Spazi interni ed esterni 9

A.11 Disdetta 10

B Sintesi delle finalità e principi fondamentali a cui l'ente si ispira 10

B.1 Definizione e finalità 10

C I fattori e i livelli di qualità 11

C.1 Gli spazi 12

C.1.1 Disposizione: indicazioni sulle scelte 13

C.1.2 Decorazioni e accessori: descrizione e criteri scelti 13

C.1.3 Arredi: tipo di arredamento adatto alle seguenti necessità 14

C.1.3.1 Per le cure quotidiane 14

C.1.3.2 Per i momenti di relax 14

C.1.3.3 Per le attività 14

C.1.3.4 Per i giochi di movimento 16

C.2 Impostazione attività quotidiana 18

C.2.1 Orari 18

C.2.2 Controllo dell'attività quotidiana: quale tipo di presenza ha l'adulto 18

C.2.3 Cooperazione tra educatori: come sono i rapporti professionali tra gli adulti 18

C.2.4 Salute, ordine e pulizia personale: comportamento e abitudini, attenzioni importati 19

C.2.5 Alimentazione: in base a quali priorità e principi è stata scelta l'organizzazione del pasto 20

C.2.6 Abbigliamento e biancheria: cosa fornisce il nido e cosa la famiglia.....22

C.2.7 Cambio: il principio alla base dell'organizzazione del cambio 22

C.2.8 Riposo: i tipi di attenzioni prestate a questo momento delicato 23

C.2.9 Benvenuto e commiato: quali sono i ruoli ed i compiti specifici dell'adulto nei momenti di benvenuto e commiato 23

C.2.10 Uso informale del linguaggio: come l'educatore parla ai bambini 24

C.2.11 Interazioni tra bambini: cosa si permette e cosa si favorisce.....24

C.2.12 Interazione tra educatrice e bambino: che relazioni intrattiene, come l'educatore si comporta col bambino 25

D Le modalità di iterazione dei genitori dell'utente con la struttura e le procedure di reclamo 25

D.1 Modalità di interazione.....25

D.2 Valutazione.....26

D.3 Protezione e reclamo 26

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. Informazione sulla struttura: l'organizzazione e le prestazioni erogate

A.1 Denominazione e indirizzo del nido di infanzia

Nido di infanzia: asilo nido La Casa di Pinocchio

Piazza stazione 4

6934 Bioggio

Tel: 091 60028 22 (sede Bioggio) 091 600 28 62 (Sede Serocca d'Agno)

www.casadipinocchio.ch – info @casadipinocchio.ch info educative:

debora@casadipinocchio.ch info amministrative: anna@casadipinocchio.ch info

fatturazione: tonina@casadipinocchio.ch

A.2 Denominazione e indirizzo dell'ente da cui dipende il nido di infanzia e sua forma giuridica

Denominazione : Associazione la Casa di Pinocchio

Sede amministrativa: 6934 Bioggio

Recapito : piazza stazione 4 6934 Bioggio

Tel:+41916002822

E-mail:info@casadipinocchio.ch

Persona di riferimento : Anna Beriguete/Debora Baggio

A.3 Finanziamento del nido

- Contributi Federali
- Contributi cantonali
- Donazioni
- Rette dei genitori

A.4 Rette

ABBONAMENTO MENSILE ½ GIORNATA

ORARIO 7.30 – 13.30

3 volte a settimana Fr. 900.—

4 volte a settimana Fr. 950.—

5 volte a settimana Fr. 1050.—

ABBONAMENTO MENSILE ½ GIORNATA ORARIO

14.00 – 18.30

3 volte a settimane Fr. 800.—

4 volte a settimane Fr. 850.—

5 volte a settimane Fr. 900.—

ABBONAMENTO MENSILE ¾ GIORNATA ORARIO 7.30

– 16.00

3 volte a settimana Fr. 1'050.—

4 volte a settimana Fr. 1'150.—

5 volte a settimana Fr. 1'250.—

ABBONAMENTO MENSILE GIORNATA COMPLETA

3 volte a settimana Fr. 1'250.—

4 volte a settimana Fr.1'300.—

5 volte a settimana Fr.1'400.—

SUPPLEMENTI PER CHI HA ABBONAMENTO

TARIFFA ORARIA Fr. 25.— TARIFFA ½

GIORNATA Fr. 80.— TARIFFA ¾

GIORNATA Fr. 100.— TARIFFA

GIORNATA INTERA Fr. 120.—

TASSA UNICA DI ISCRiZIONE DA PAGARE AL MOMENTO DELL'ISCRIZIONE Fr.200-

TASSA ANNUA (si paga il mese di gennaio insieme alla retta mensile oppure il primo giorno di frequenza per i nuovi iscritti) Fr. 200.

A.5 Condizioni di frequenza e criteri di ammissione

Sono ammessi all'asilo tutti i bambini che abbiano compiuto almeno i 3 mesi di età e che intendono frequentare l'asilo per una frequenza minima annuale di almeno 3 mezze giornate.

L'iscrizione è ritenuta valida dopo un colloquio conoscitivo con la direttrice educativa (in caso di assenza una sua sostituta) e successivamente con la firma del contratto da ambo le parti e il versamento in contanti della quota di iscrizione pari a 200fr.

A.6 Documentazioni richiesta per l'ammissione

- Pagamento della quota di iscrizione pari a fr 200.00 non rimborsabili .
- Domanda di iscrizione
- Accettazione e firma del contratto/regolamento
- Certificato medico di buona salute
- Copia assicurazione RC
- Copia libretto vaccinazioni (facoltativo)
- Autorizzazione per fotografare bambini (facoltativo)
- Delega per l'uscita dal nido del bambino con terzi

A.7 Numero posti disponibili per fasce di età e suddivisione gruppi

Il nido offre in totale 53 posti

- 0-12 mesi : 8 bambini
- 13-24 mesi: 20 bambini
- 24 mesi: 13 bambini
- 3 anni: 12 bambini

La sede di Serocca ospita un totale di: 19 bambini La sede di

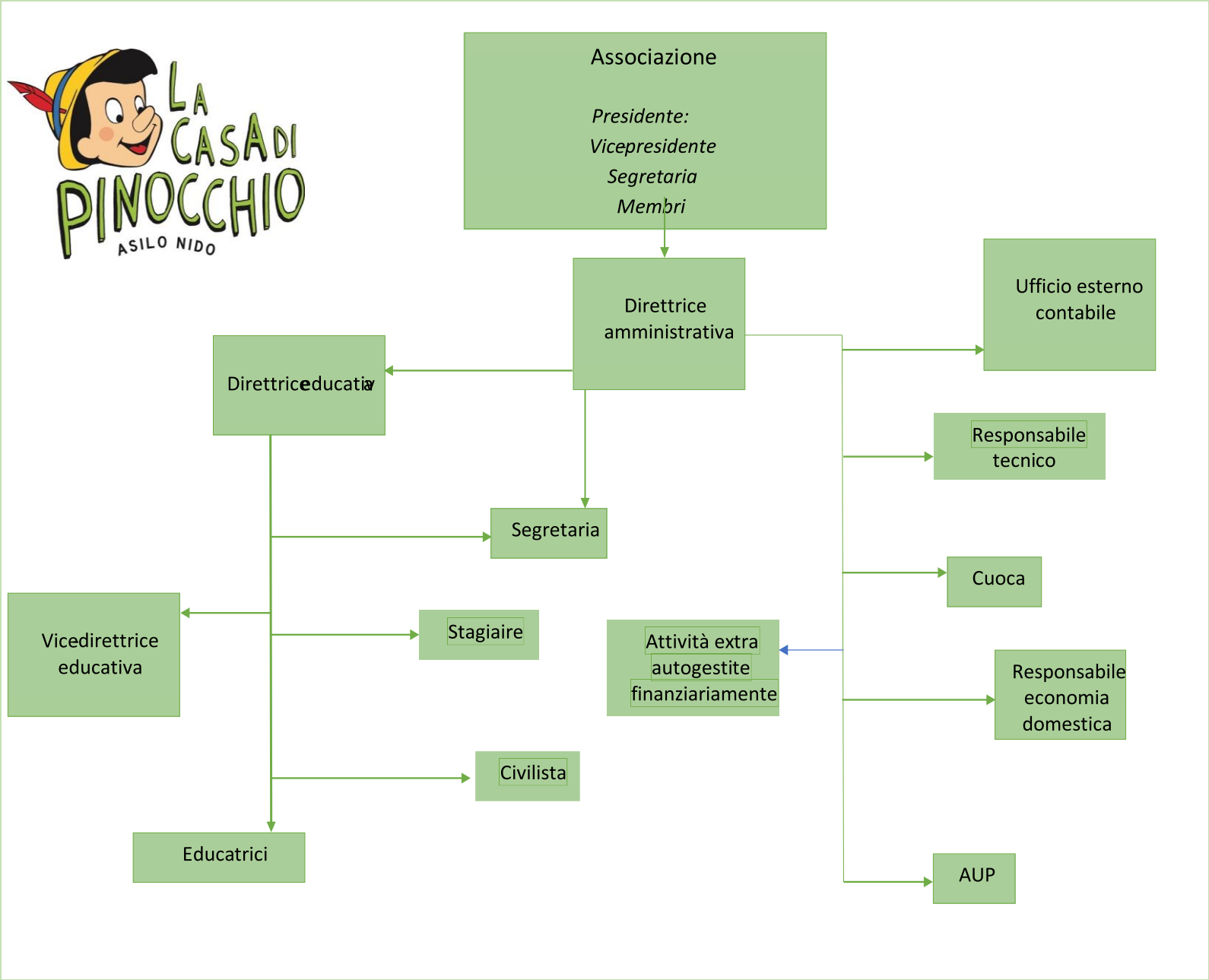
Bioggio ospita un totale di: 34 bambini

A.8 Giorni , orario di apertura e calendario annuale

Il nido d'infanzia è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 18.30, tranne per le feste di Natale (dal 24 dicembre al 6 gennaio), i giorni festivi e due ponti all'anno comunicati in largo anticipo alle famiglie. Non sono previste chiusure durante il periodo estivo.

A.9 Presentazione del gruppo educativo ed organigramma della struttura

L'équipe educativa è composta da una direttrice educativa, da 13 educatrici, una praticien (insegnante che si occupa dell'atelier Stern), e un'insegnante di musica esterna che collabora con noi. Tutto il personale è in possesso di requisiti formativi richiesti per svolgere mansioni a cui è preposto; inoltre è costantemente in aggiornamento per poter applicare consapevolmente i principi educativi e tecnici ai quali il nido è ispirato. Durante l'arco dell'anno è possibile che periodicamente le educatrici siano coadiuvate da ragazze/i in formazione. Tale personale non va a sostituirsi al personale educativo ma svolgerà osservazioni e piccole mansioni che supporteranno le attività quotidiane.


LA CASA DI PINOCCHIO
ASILO NIDO
Associazione
Presidente:
Vicepresidente
Segretaria
Membri
Direttrice amministrativa
Ufficio esterno contabile
Direttrice educativa
Responsabile tecnico
Segretaria
Cuoca
Vicedirettrice educativa
Stagiaire
Attività extra autogestite finanziariamente
Responsabile economia domestica
Civilista
Educatrici
AUP

A.10 Spazi interni ed esterni

Sede Serocca d'Agno:

- Piano inferiore:

  o Ingresso con spogliatoio

  o Ufficio

  o Locale suddiviso in due zone

  o Fasciatoio o Bagno per adulti

  o Camera del sonno

- Piano superiore:

  o Ingresso con spogliatoio

  o Cucina

  o Due bagni per adulti

  o Camera del sonno

  o Giardino

Sede di Bioggio:

o Ufficio

o Palestra

o Closlieu Stern

o Giardino

o Ingresso con spogliatoio

o Camera del riposo

- Stanza accoglienza
- 4 locali
- 4 bagni (3 per bambini)

A.11 Disdetta

È previsto, da ambo le parti, un preavviso di due mesi per la fine di ogni mese. La retta è calcolata sulla frequenza di un anno. Per una frequenza inferiore al momento della disdetta verrà addebitata la cifra corrispondente.

B Sintesi delle finalità e principi fondamentali a cui l'ente si ispira

B.1 Definizione e finalità

L'Asilo La Casa di Pinocchio è una struttura privata ad indirizzo Montessori, che accoglie bambini tra i 3 mesi e i 36 mesi. È un servizio per la prima infanzia nato per offrire una risposta al bisogno delle famiglie di conciliare gli impegni di lavoro con un supporto pedagogico nella cura dei propri figli.

L'educazione e la metodologia di lavoro proposta all'interno del nostro asilo fonda le sue radici nella pedagogia di Maria Montessori dove il protagonista della propria costruzione è il bambino stesso.

Partendo da questo presupposto il nostro team lavora rispettando tre principi fondamentali:

Esperienza sensoriale: l'educazione del bambino inizia a livello sensoriale. Ciò permette di stimolare le sue capacità e di conoscere la realtà attraverso i sensi. Il contatto diretto con oggetti, naturali e di uso quotidiano; l'osservazione delle forme, dei pesi, la percezione degli odori, dei suoni, permettono al bambino di adempire ai propri obiettivi di crescita.

Apprendimento come scoperta: l'educazione intellettuale del bambino si basa su esperienze dirette con l'ambiente, costituite da esplorazioni e di scoperte, di tentativi ed errori, che il bambino può condurre liberamente e in autonomia.

Educatore come stimolo: L'adulto assume un ruolo secondario nel processo di apprendimento. Il suo grande compito è quello di offrire un ambiente stimolante, accogliente, bello, nel quale il bambino si possa muovere liberamente e autocostruirsi.

Il progetto educativo è finalizzato alla crescita globale del bambino. Un ruolo fondamentale e centrale in questo progetto sono la qualità delle relazioni. Grande importanza dunque riveste la fase di ambientamento e di accoglienza della famiglia. Le educatrici ripongono molta attenzione e cura in questo periodo poiché rappresenta un momento importante di transizione dall'ambiente familiare ad un ambiente del tutto nuovo costituito da nuovi spazi, interazioni, affetti…

Affinché tutto ciò avvenga e risulti essere un'esperienza positiva che permetta al bambino di affidarsi alle educatrici, verrà richiesta la presenza della figura di riferimento (mamma o papà) per condividere alcuni momenti della giornata insieme.

"AIUTAMI A FARE DA SOLO" è il percorso guida dell'asilo.

"AIUTAMI, HO BISOGNO DI TE": è la richiesta che ogni bambino rivolge all'adulto perché da soli non ci si può educare

"A FARE": se faccio capisco, nessuno può apprendere al mio posto.

"DA SOLO": il vero fine dell'educazione è il bambino stesso, ogni aiuto inutile è un ostacolo alla propria crescita.

M. Montessori ha evidenziato come il bambino sin dalla nascita, attivi in modo naturale e spontaneo un processo di sviluppo interiore che si manifesta attraverso percorsi graduali e differenti per ognuno.

C I fattori e i livelli di qualità

Particolare cura e attenzione sono rivolte alla predisposizione dell'ambiente educativo che favorisca nei bambini le attività autonome e di libera scelta, la concentrazione nel lavoro intrapreso, le relazioni significative con gli altri, e che promuova atteggiamenti di ricerca, esplorazione e osservazione.

L'ambiente montessoriano è uno spazio "caldo", familiare, accogliente, curato nei minimi particolari; è un ambiente di vita: una casa nella scuola.

L'ambiente deve essere organizzato in modo tale da venire incontro al desiderio e al bisogno di movimento, di scoperta e di esplorazione autonoma dei bambini. I bambini devono avere la possibilità di venire direttamente in possesso degli oggetti di cui sentono il bisogno, prelevandoli da terra, da tavoli, da armadi, da scaffali che siano "alla loro portata" e che non li obblighino a ricorrere all'aiuto dell'educatore. In questo modo in bambino non incontra piu' ostacoli strutturali che possano inibire il suo sviluppo.

Gli arredi devono essere pensati e studiati tenendo conto dell'età . Vengono proposti materiali costruiti all'insegna della leggerezza e della delicatezza. In questo modo, l'oggetto stesso può rivelare il possibile utilizzo sbagliato o la mancanza di rispetto da parte di coloro che lo utilizzano (per questo motivo, vengono utilizzati piatti di ceramica, bicchieri di vetro. In questo modo i bambini sono invitati a coordinare i movimenti con esercizi quotidiani di autocontrollo, autocorrezione e prudenza).

C.1 Gli spazi

L'asilo nido di Serocca d'Agno è ubicato in Via Regina. La struttura è disposta su due livelli :

- al piano inferiore vengono ospitati i bambini tra i 4 e i 12/18 mesi, mentre il piano superiore diviso in due locali ospita i bambini tra i 18-24/30 mesi. Entrambi i piani dispongono di una camera adibita per il riposo. Gli arredamenti sono a misura di bambino e rispecchiano le abilità motorie e le esigenze delle diverse fasce di età.
- al piano superiore c'è un giardino esterno accessibile per entrambi i piani.

Il nido dispone di una cucina interna dove quotidianamente vengono preparati i pasti per entrambe le sedi. Il menù è stagionale e diversificato a seconda della fascia di età . L'alimentazione equilibrata proposta dal nostro asilo, ha ottenuto il marchio di qualità "Fourchette Vert".

L'asilo di Bioggio ha sede in Piazza Stazione 4. L'ampia struttura è suddivisa in 3 piani e circondata da un giardino ed un orto.

Al primo piano c'è un ampio spazio dove i bambini svolgono attività complementari : psicomotricità, musica , atelier Stern .

Il secondo piano è suddiviso a sua volta in 5 locali:

- Camera del riposo
- Spogliatoio e accoglienza
- Locale gioco simbolico
- Locale delle attività e del pranzo
- Bagni

In questo piano sono ospitati i bambini tra i 30-36 mesi Il terzo piano è diviso

in quattro locali più un balcone.

- Locale attività sensoriali e scientifiche
- Locale del pranzo
- Bagno
- Locale attività di vita pratica

C.1.1 Disposizione: indicazioni sulle scelte

Ogni stanza è disposta e pensata in base alle esigenze specifiche dei bambini. Così come i materiali proposti corrispondono alle richieste dei bambini e alla fascia di età.

Per i motivi sopracitati è possibile che, nel corso dell'anno, sia gli ambienti sia i lavori proposti subiscano variazioni.

Quando le stagioni lo permettono vengono effettuate differenti attività all'aria aperta, come giardinaggio, orto ed uscite didattiche.

C.1.2 Decorazioni e accessori: descrizione e criteri scelti

Le decorazioni all'interno dell'asilo si modificano a seconda delle stagioni permettendo ai bambini di scoprire e percepire il fattore tempo. Cura e attenzione sono rivolte anche ai dettagli dell'arredo come cuscini morbidi sulle panchine, il tulle che riveste il soffitto creando una certa armonia e morbidezza nella stanze.

Tutto risulta essere armonioso e non invadente poiché non deve distogliere l'attenzione ma rendere solo gli spazi familiari come a casa.

I fiori e le piccole piante sono sempre presenti in ogni area poiché rappresentano l'armonia, il bello e la cura verso l'ambiente (caratteristiche fondamentali di un ambiente montessoriano).

Nella sede di Bioggio è presente un acquario di grande valenza pedagogica in quanto i bambini a turno se ne prendono cura. Inoltre, rappresenta un fattore di tranquillità per i bambini in alcuni momenti "difficili" della giornata. All'esterno invece sono presenti due casette che ospitano dei coniglietti nani.

C.1.3 Arredi: tipo di arredamento adatto alle seguenti necessità

C.1.3.1 Per le cure quotidiane

Per il cambio nella fascia 0-12 è presente un ampio fasciatoio in una zona riservata tale da permette una relazione privilegiata durante questo importante momento di cura. Per i bambini che già camminano autonomamente è stata aggiunta una piccola scala che permette ad essi di poter accedervi in autonomia senza che l'educatrice debba sostituirsi, prendendoli in braccio.

Per i bambini più grandi il fasciatoio è stato sostituito da un cambio a terra su un confortevole materassino. Questa scelta pedagogica è volta a lasciare al bambino la libertà dei movimenti e all'approccio dell'autonomia nella vestizione.

C.1.3.2 Per i momenti di relax

In ogni ambiente è stata predisposta una stanza che permette ai bambini di potersi riposare in un ambiente tranquillo e lontano dai rumori.

Oltre alla camera del sonno, in ogni stanza sono predisposti materassi e cuscini che permettono al bambino di sdraiarsi e rilassarsi ogni qual volta ne senta la necessità.

C.1.3.3 Per le attività

Area 4 mesi -12 mesi Esplorazione sensoriale: cestino dei tesori,

(manipolazione di oggetti di varia natura) cesto con strumenti musicali,

bottigliette visive e sonore, stoffe… Sviluppo e perfezionamento dell'equilibrio:

specchiera e barra corrimano, mobile primi passi, scalino "Sali e scendi" Primi esercizi

di coordinamento oculo manuale:

gioco euristico, (infili ed incastri, grandi travasi…) Pranzo:

nel momento in cui i bambini iniziano lo svezzamento sono liberi di sperimentare gli alimenti e provare ad alimentarsi in autonomia. Questa sperimentazione condurrà in seguito i bambini a mangiare da soli, dapprima con le mani e poi con l'utilizzo delle posate.

Area 12-24

Vengono consolidare e perfezionate le abilità precedentemente sperimentate.

Attività di vita pratica: Cura

dell'ambiente:

Tramite la cura dell'ambiente il bambino acquisisce il controllo del movimento, la concentrazione,

sviluppa attitudine all'ordine e al lavoro (infilare /sfilare, aprire/chiudere, riordinare, spolverare,

lucidare, stendere…)

Cura della persona:

Conduce il bambino verso l'autonomia e l'indipendenza (vestirsi/ svestirsi, lavarsi le mani, il viso, pettinarsi…)

Linguaggio: libretti, nomenclature, foto di vita quotidiana, filastrocche e canzoncine…

Area 24-36

Attività di vita pratica più complesse (lavaggio dei panni, telai della allacciature, attività di cucina, apparecchiatura, giardinaggio e orto cura degli animali) Rapporti sociali :

Acquisizione di buone maniere volte al vivere insieme, al vivere comune e nella società. (Salutare, Offrire, Invitare ad entrare, Scusarsi…) Controllo raffinato dei movimenti:

Acquisizione di movimenti ed equilibrio.

(camminare sul filo, arrampicarsi, ritagliare, incollare, tagliare… Stanza dei materiali scientifici:

- materiale sensoriale: o educazione all'occhio e alle dimensioni, educazione per i senso uditivo, olfattivo , tattile e gustativo o educazione al senso cromatico e alle forme o educazione senso termico o educazione al senso barico

  o educazione al senso tattile

- materiale di psico aritmetica
- materiale psico-grammatica
- geografia
- esperimenti scientifici e di botanica

Altre attività: gioco simbolico, giardinaggio, attività manipolatorie e graficopittoriche, musica, psicomotricità, laboratorio Pittura stern…

C.1.3.4 Per i giochi di movimento

Gli spazi, gli arredi e le attività di movimento cambiano a seconda della fascia di età. Nella maggior parte dello spazio nell'ambiente dei bebè è dedicato al movimento. La presenza di scalini primi passi, tappeti, barra e mobile primi passi consentono ai bambini di sperimentarsi con i movimenti fino al raggiungimento della posizione eretta e di conseguenza del camminare.

Per i bambini che hanno già consolidato il camminare in modo autonomo sono presenti altri materiali che permettono il perfezionamento e l'equilibrio, scalini, scale, giochi di movimento , piscina palline ecc.

I bambini nella sede di Bioggio, oltre a tutto quello sopracitato frequentano una volta a settimana il laboratorio di Psicomotricità con persone formate in questo campo. Il percorso di Psicomotricità ha i seguenti obiettivi:

- ✓ Sperimentare e consolidare gli schemi motori di base (strisciare, rotolare, gattonare, camminare, correre, e saltare)
- ✓ L'acquisizione della consapevolezza del proprio corpo
- ✓ Lo sviluppo della coordinazione dinamica generale, la possibilità di "esprimersi" attraverso il movimento come l'immobilità, la socializzazione e l'incontro con l'altro attraverso il gioco
- ✓ Lo schema corpore
- ✓ Conoscenza e percezione globale del proprio corpo (corpo vissuto)
- ✓ Conoscenza delle proprie parti del corpo su di se e sull'altro (corpo percepito)
- ✓ Rappresentare il corpo (corpo rappresentato)
- ✓ Raggiungere e rafforzare l'autonomia

C.2 Impostazione attività quotidiana

C.2.1 Orari

Accoglienza mattino: 7.30-9.00

Spuntino del mattino: 9:00/9:15

Attività

Pranzo: sede Serocca 11.15/ sede Bioggio 11.30

Riposo: 12.15/12.30-14:30/15:00

Prima uscita: 13.30

Merenda: 16:00

Attività

Seconda uscita: 15.30/16.00

Attività/riposo

Ultima uscita: 18.30

Gli orari sopra elencati sono indicativi e molto flessibili in quanto vengono rispettati tempi e bisogni dei bambini, soprattutto nella fascia 0-12 mesi, dove ogni bambino ha il proprio ritmo di vita.

C.2.2 Controllo dell'attività quotidiana: quale tipo di presenza ha l'adulto

La disposizione degli arredi e la postazione dell'educatore nell'ambiente, permette di avere sempre sotto stretto controllo visivo tutti i bambini. La persona di riferimento è sempre presente negli spazi di vita.

C.2.3 Cooperazione tra educatori: come sono i rapporti professionali tra gli adulti

L'equipe educativa collabora quotidianamente con trasparenza e professionalità sia con la direzione sia tra le figure professionali.

Per garantire e mantenere questo tipo di rapporto vengono fissati degli incontri periodici con l'intero gruppo di lavoro, con i sottogruppi oppure con le singole figure e la direzione.

Lavorando secondo i principi della relazione di aiuto, l'equipe educativa si avvale di un supervisore che incontra periodicamente ogni mese. In queste riunioni le educatrici possono manifestare e confrontarsi sul proprio operato.

All'interno di ogni gruppo di lavoro è stato introdotto un quaderno delle comunicazione che permette alle educatrici di annotare ogni avvenimento della giornata. (informazioni giornaliere tra famiglia- nido e viceversa, momenti particolari e fondamentali della giornata di ogni singolo bambino).

C.2.4 Salute, ordine e pulizia personale: comportamento e abitudini, attenzioni importati

La struttura ha come riferimento il medico cantonale, di cui si avvale in ogni situazione di emergenza o per eventuali consigli.

Le educatrici non possono somministrare medicamenti se non in caso di farmaci salva vita o nel caso vi sia una terapia in atto (con autorizzazione del pediatra e della famiglia).

Per poter mantenere una costante armonia e rispetto reciproco, la struttura non accoglie bambini in caso di:

- febbre superiore a 38 °C
- gastroenterite
- congiuntivite
- malattie infettive

Queste regole sono uguali per tutti.

Volendo venire incontro alle famiglie impossibilitate dall'assentarsi dal proprio lavoro a causa della malattia del figlio, la struttura collabora con ragazze formate che effettuano un servizio domiciliare.

Informazioni e precauzioni

- In caso di malattie i genitori sono sempre informati attraverso gli avvisi affissi in bacheca .

- ogni scheda personale dei bambini le educatrici e le famiglie sono tenute ad annotare informazioni sanitare necessarie al benessere del bambino ed avere un recapito telefonico in caso di emergenza qualora non sia possibile raggiungere i genitori.
- Le educatrici si occupano di pulire e disinfettare quotidianamente gli oggetti e i giochi di uso comune; la pulizia e la disinfezione dei locali e dei mobili è effettuata della collaboratrice domestica.

C.2.5 Alimentazione: in base a quali priorità e principi è stata scelta l'organizzazione del pasto

I menù proposti all'interno dell'asilo sono stagionali e approvati dal marchio *"Fourchette Verte".*

Per una collaborazione con le famiglie, mirata ad un'alimentazione varia ed equilibrata, i menù vengono affissi in bacheca e consegnati ad ogni famiglia.

Nella primissima fase dello svezzamento casa e nido collaborano in stretta sinergia cosicché si possa avere un maggior controllo sugli alimenti inseriti.

Cos'è Fourchette Verte ?

È un'associazione che promuove l'alimentazione sana. È un marchio di qualità per i ristoratori che propongono pasti equilibrati, nel rispetto dei criteri della piramide alimentare svizzera. È una garanzia per il consumatore. È un riferimento per i cuochi che vogliono migliorare la qualità nutrizionale del loro servizio.

L'associazione Fourchette verte Ticino è sostenuta dal Cantone e da Promozione Salute Svizzera.

Cosa fa Fourchette Verte Ticino?

Le principali attività dell'associazione sono:

- *attribuzione del marchio a ristoranti, mense scolastiche di ogni età, mense aziendali, case per anziani, istituti, colonie, eventi temporanei*
- *organizzazione di corsi per cuochi*
- *consulenza*
- *promozione dell'alimentazione sana*

Il pasto equilibrato

Dove trovate il simbolo della forchetta verde siete sicuri di mangiare in modo sano. I ristoranti che hanno il marchio si impegnano a rispettare i principi nutrizionali secondo le linee guida della Società

Svizzera di Nutrizione. Per questo sono sostenuti dai nostri specialisti dell'alimentazione

- Per l'equipe educativa il pranzo ha solamente il valore nutrizionale ma di relazione ed autonomia e segue differenti tappe.
- Bebè: vengono alimentati in braccio all'educatrice. Quando raggiungono la posizione seduta vengono accomodati nei seggiolini e alimentati uno alla volta. Quando il bambino inizia a voler sperimentare il pranzo in autonomia, prima con le mani e poi con il cucchiaio, vengono lasciati liberi di provare.
- 12-24: i bambini mangiano al tavolo sulle seggioline in piccoli gruppi e con l'educatrice di riferimento che li osserva e aiuta in caso di necessità.
- 24-36: i bambini pranzano i maniera autonoma in piccoli gruppi con l'educatrice. Apparecchiano, sparecchiano e i più grandi si servono le pietanze in autonomia.
  - Tutte le stoviglie utilizzate sono di misure adeguata ma costituite da materiali frangibili (brocche e bicchieri di vetro, piatti porcellana, ecc.) questo affinché ogni bambino possa sperimentarsi con i propri movimenti raffinandoli maggiormente.

C.2.6 Abbigliamento e biancheria: cosa fornisce il nido e cosa la famiglia

L'asilo mette a disposizione di ogni bambino le lenzuola per dormire ed eventuali vestititi di ricambio in caso di bisogno.

Sono a carico della famiglia: 5 bavaglie e 5 lavette (lasciate in dotazione al nido in modo tale da sgravare la famiglia dei lavaggi quotidiani), 1 asciugamano grande personale per il cambio, un sacchetto personale di vestiti di ricambio, spazzole e accessori. Ciucci, straccetti, pannolini, creme, salviette umidificate.

C.2.7 Cambio: il principio alla base dell'organizzazione del cambio

Per ogni fascia di età il cambio è adattato in base alle esigenze del bambino.

I bebè vengono cambiati dalla figura di riferimento sul fasciatoio. Quest'ultima si prende tutto il tempo necessario che questo momento particolare e delicato richiede. Il cambio ha una forte valenza relazionale ed è per questo motivo che viene vissuto come relazione intima tra educatrice-bambino.

L'educatrice mantiene sempre il contatto visivo, parla al bambino dicendo quello che sta per fare e cerca di non anticipare troppo i movimenti.

Dai 12 mesi i bambini vengono cambiati su un materassino a terra organizzato e studiato in un angolo preciso della stanza in modo tale che i bambini possano avere il loro spazio intimo.

L'educatrice invita il bambino nell'angolo del cambio ed inizia a farlo collaborare chiedendo di preparare l'asciugamano, il pannolino e provare a togliere i pantaloni.

L'obiettivo del cambio a terra è quello di condurre il bambino verso l'autonomia della vestizione, sempre nel rispetto dei suoi tempi.

C.2.8 Riposo: i tipi di attenzioni prestate a questo momento delicato

I bambini vengono accompagnati nel sonno dalle educatrici di riferimento. Ogni bambino ha il proprio letto con i propri oggetti portati da casa (straccetti, peluches, cuscini…). Vengono accompagnati nel loro lettino, e l'addormentamento avviene per mezzo di carezze e di ninne nanne. Ogni bambino ha abitudini differenti e per tal motivo si cerca di rispettare il più possibile ogni individualità.

Durante la nanna c'è sempre una persona all'interno della camera che veglia sul sonno dei bambini.

C.2.9 Benvenuto e commiato: quali sono i ruoli ed i compiti specifici dell'adulto nei momenti di benvenuto e commiato

L'educatrice che accoglie i genitori ed il bambino ha il compito di facilitare la separazione tra di essi. Questo è possibile tramite il rispetto reciproco , la cortesia e buona accoglienza. La priorità di questo momento è quella di cercare e mantenere la serenità e aiutarle genitori e bambini nel momento in cui la separazione diventa difficoltosa, sempre nel riguardo dell'altro.

Essendo l'accoglienza anche un luogo di transito è necessario pensarla e attrezzarla in modo tale che risulti un luogo tranquillo e rispettoso, con oggetti e giochi che possano in qualche modo ricordare l'ambiente familiare.

L'entrata e l'uscita dal nido rappresenta anche un luogo di scambio di informazioni tra famiglia ed educatori. Momento molto importante per garantire una continuità pedagogica ed educativa.

C.2.10 Uso informale del linguaggio: come l'educatore parla ai bambini

Il periodo sensibile del linguaggio dura dalla nascita ai 6 anni:

- Nascita - 1 anno: Il bambino è sensibile ai suoni, guarda ed ascolta

  Il bambino è sensibile alle parole, comincia ad usare semplici
- 1 – 2 anni: parole

  Il vocabolario del bambino aumenta in modo impressionante
- 2 – 3 anni:

  (circa da 300 a 1000 parole)

Partendo proprio da questo presupposto l'educatrice accompagna il bambino attraverso il linguaggio durante tutto l'arco della giornata e soprattutto nei momenti principali di cure come cambio, pranzo e accompagnamento al sonno. Ogni azione che l'educatrice si presta a fare viene anticipata e accompagnata dal linguaggio.

Questo viene fatto per differenti motivi:

- Il bambino è riconosciuto come individualità e non come essere passivo
- Il bambino si rassicura attraverso una voce conosciuta
- Sviluppo del linguaggio

L'educatrice parla al bambino con un tono pacato e tranquillo, si abbassa alla sua altezza guardandolo negli occhi ed utilizza termini semplici ma linguisticamente corretti.

C.2.11 Interazioni tra bambini: cosa si permette e cosa si favorisce

I bambini sono sempre liberi di interagire tra di loro durante l'arco della giornata. Ci sono bambini che preferiscono svolgere le attività in autonomia e bambini che invece preferiscono interagire maggiormente con i coetanei: l'educatrice rispetta le scelte di ognuno e non interferisce. Quando si verificano casi di conflitti tra bambini, l'adulto cerca di intervenire il meno possibile per favorire una negoziazione spontanea tra di essi. Fa da mediatore in tutti quei casi in cui si rende conto che il bambino non riesce

ad esprimersi. Tutto ciò avviene tramite un ascolto attivo focalizzato e centrato sui messaggi , sulle emozioni e gli atteggiamenti che il bambino ci manifesta.

C.2.12 Interazione tra educatrice e bambino: che relazioni intrattiene, come l'educatore si comporta col bambino.

Nell'ambiente il bambino deve sentirsi protagonista e realizzare il proprio sviluppo intellettivo attraverso l'esperienza diretta; può scegliere le attività secondo il proprio interesse e le porta a termine secondo il tempo che gli è necessario. L'educatrice lo aiuta ad orientarsi ad apprendere l'uso preciso dei materiali lasciandolo libero nella scelta e nell'esecuzione. Il compito dell'educatrice è di mostrare la via alla perfezione, provvedendo ai mezzi ed eliminando gli ostacoli.

Attenta osservatrice dello sviluppo di ciascun bambino, l'educatrice prepara l'ambiente adatto a seconda dell' età; dispone i materiali, assicurandosi che siano sempre in ordine, ben curati, e li presenta al bambino. Propone le varie attività sia individualmente sia a piccoli gruppi; sostenendo, guidando e incoraggiando, attende che il bambino, apprenda dall'esperienza senza mai sostituirsi. I movimenti dell'educatrice sono controllati, le sue parole misurate ed essenziali. Si mostra sensibile e risponde in modo razionale ed affettivo ai bambini che chiedono chiarezza e limiti. Solo così facendo è in grado di costruire un rapporto basato sulla fiducia e l'autorevolezza, sull'ascolto reciproco, sulla valorizzazione delle risorse di ciascuno.

D Le modalità di iterazione dei genitori dell'utente con la struttura e le procedure di reclamo

D.1 Modalità di interazione

La direttrice educativa e le educatrici sono sempre disponibili a rispondere attivamente alle richieste dei genitori. Le modalità di incontro tra le parti e a seconda della necessità, possono avvenire tramite colloqui (che possono essere richiesti da ambo le parti), per telefono o nel momento di accoglienza e di ricongiungimento.

Per informazioni amministrative è possibile contattare la direttrice generale tramite telefono oppure via e mail.

Almeno tre volte all'anno pianifichiamo un incontro con tutti i genitori, in cui viene spiegato il percorso dei bambini, le attività, l'organizzazione ed altri temi che in sede di riunione emergono anche da parte dei genitori stessi.

Essendo per noi molto importante la relazione con le famiglie, e volendo creare un legame significativo, organizziamo tutti gli anni due momenti piacevoli di incontro con tutti, di norma, per Natale e ad inizio estate.

D.2 Valutazione

La disponibilità giornaliera dell'equipe educativa, lo scambio quotidiano di informazioni, i colloqui fissati dalle educatrici con le famiglie o viceversa, permettono di valutare costantemente la qualità del servizio.

D.3 Protezione e reclamo

In caso di mancato rispetto di quanto contenuto nella carta, il reclamo va fatto seguendo il protocollo di seguito riportato:

PROCEDURA OSSERVAZIONE-SEGNALAZIONE DI GRATIFICAZIONE O EVENTUALI DISSERVIZI

Cari genitori, di seguito trovate le procedure da adottare in caso di: disservizi o eventuali richieste di ulteriori spiegazioni. Vi chiediamo di osservare i seguenti gradi di passaggio per poter soddisfare al meglio ogni vostra richiesta. Attraverso lo scambio ed il confronto, ci date la possibilità di migliorare.

Grazie della collaborazione.

Domanda / problema	*Soluzione*
Iscrizione, accordi di frequenza, modifiche e cambi	Incontro con la Direttrice Educativa o richiesta scritta all'indirizzo e-mail: debora@casadipinocchio.ch
Quotidianità, attività, alimentazione, cambio vestiti, pannolini,…	Rivolgersi all'Educatrice di Riferimento al momento dell'accoglienza/dimissione oppure chiedendo un colloquio individuale. Se ciò non fosse possibile, rivolgersi alla Direttrice Educativa o in sua assenza alla Vice Direttrice Educativa scrivendo allo 079 535 47 30 o una e-mail a debora@casadipinocchio.ch
Fatturazione	Rivolgersi alla Segretaria Amministrativa che si occupa della fatturazione allo 079 671 93 83 o per e-mail a tonina@casadipinocchio.ch
Reclami per disservizi o osservazioni	Rivolgersi alla Direttrice Educativa scrivendo allo 079 535 47 30 o per e-mail a debora@casadipinocchio.ch Se ciò non fosse possibile, rivolgersi alla Direzione generale allo 079 617 69 00 per e-mail a info@casadipinocchio.ch o alla Presidente dell'Associazione La Casa di Pinocchio. Se quanto sopra non fosse possibile, rivolgersi all'ufficio UFAG. Marco Galli, capoufficio : 091 814 54 51 o marco.galli@ti.ch Francesca Scimonelli : francesca.scimonelli@ti.ch

Idee, proposte, collaborazioni, gratificazioni, disservizi, partneship	Rivolgersi al gruppo genitori dell'Associazione La Casa di Pinocchio scrivendo una e-mail a tonina@casadipinocchio.ch Se ciò non fosse possibile rivolgersi alla Presidente dell'Associazione La Casa di Pinocchio.