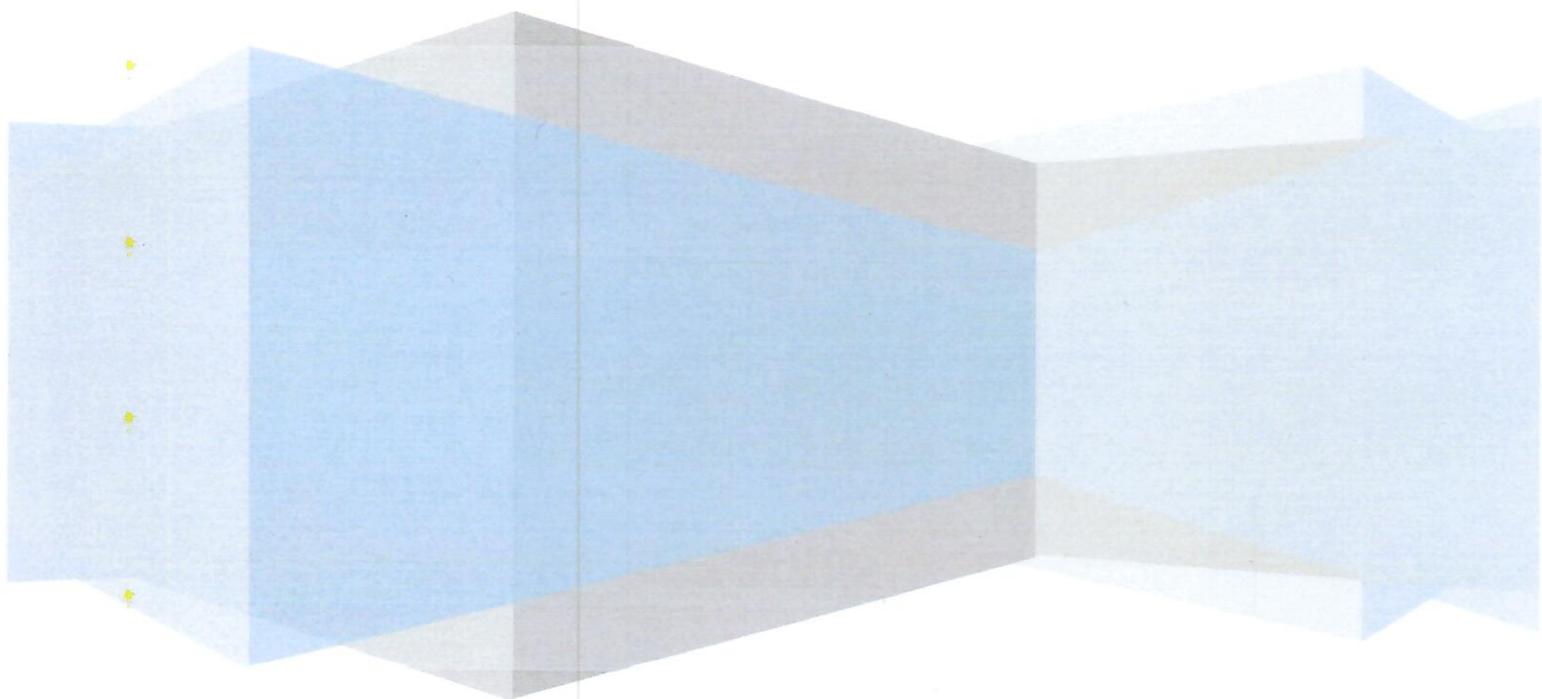




# CARTA DEI SERVIZI

ASSOCIAZIONE MULTISPAZIO ECCOLO



## SOMMARIO

<b>1. Sintesi delle finalità e principi fondamentali a cui l'ente si ispira</b>	<b>2</b>
1.1. Definizione e finalità	
1.2. Principi pedagogici	
<b>2. Informazioni sulla struttura: l'organizzazione e le prestazioni erogate</b>	<b>3</b>
2.1. Denominazione e indirizzo del nido d'infanzia	
2.2. Denominazione e indirizzo dell'ente da cui dipende il nido d'infanzia e sua forma giuridica	
2.3. Finanziamento del nido	
2.4. Rette	
2.5. Condizioni di frequenza, criteri di ammissione	
2.6. Documentazione richiesta da presentare una volta confermata l'ammissione da parte del nido	
2.7. Numero posti disponibili per fasce di età e suddivisione gruppi	
2.8. Giorni, orario di apertura e calendario annuale	
2.9. Presentazione del gruppo educativo	
2.10. Spazi interni ed esterni	
2.11. Disdetta	
<b>3. I fattori e i livelli di qualità</b>	<b>7</b>
3.1. Gli spazi	
3.1.1. Disposizione: indicazione sulle scelte	
3.1.2. Decorazione e accessori: descrizione e criteri scelti	
3.1.3. Arredi: tipo di arredamento adatto alle seguenti necessità	
3.1.3.1. Per le cure quotidiane	
3.1.3.2. Per i momenti di relax	
3.1.3.3. Per le attività	
3.1.3.4. Per i giochi di movimento	
3.2. Impostazione dell'attività quotidiana	
3.2.1. Orari	
3.2.2. Controllo dell'attività quotidiana: quale tipo di presenza ha l'adulto	
3.2.3. Cooperazione tra educatori: come sono i rapporti professionali tra gli adulti	
3.2.4. Salute, ordine e pulizia personale: comportamento e abitudini, attenzioni importanti	
3.2.5. Alimentazione: in base a quali priorità e principi è stata scelta l'organizzazione del pasto	
3.2.6. Abbigliamento e biancheria: cosa fornisce il nido e cosa la famiglia	
3.2.7. Cambio: il principio alla base dell'organizzazione del cambio	
3.2.8. Riposo: i tipi di attenzioni prestate a questo momento delicato	
3.2.9. Benvenuto e commiato: quali sono i ruoli ed i compiti specifici dell'adulto nei momenti di benvenuto e commiato	
3.2.10. Uso informale del linguaggio: come l'educatore parla ai bambini	
3.2.11. Interazione tra bambini: cosa si permette e cosa si favorisce	
3.2.12. Interazione tra educatore e bambino: che relazioni intrattiene, come l'educatore si comporta con il bambino	
<b>4. Le modalità di interazione dei genitori dell'utente con la struttura e le procedure di reclamo</b>	<b>15</b>
4.1. Modalità di interazione	
4.2. Valutazione	
4.3. Protezione e reclamo	

# 1. Sintesi delle finalità e principi fondamentali a cui l'ente si ispira

## 1.1. Definizione e finalità

L'obiettivo generale del nido è accogliere le famiglie in un ambiente armonioso e confortevole in modo da garantire il benessere di ogni bambino tenendo conto della sua individualità e prestando la massima attenzione ai suoi bisogni.

Il percorso, che ci proponiamo di realizzare, vuole favorire ciascun piccolo ospite nell'acquisizione di una maggiore autonomia e indipendenza: elementi basilari nella formazione di quello che, un domani, sarà un adulto sereno e responsabile.

## 1.2. Principi pedagogici

Il nido, a metodo Montessori, promuove la crescita dei bambini attraverso una attenta organizzazione dell'ambiente che permette loro di muoversi in maniera indipendente e scegliere liberamente l'attività da svolgere. Tra le proposte: travasi; infili; manipolazione di materiali; attività per la cura di sé (lavarsi le mani, i denti, pettinarsi, vestirsi e svestirsi) e dell'ambiente (spolverare, pulire le superfici e scopare per terra); materiale sensoriale/strutturato: torre rosa, scala marrone, prismi solidi, incastri, tavolette lisce/ruvide, tavolette bariche e spolette dei colori, etc.

L'isolamento di una qualità per volta (peso, forma e colore) e il controllo dell'errore, che caratterizzano i materiali Montessori, permettono di preparare il bambino allo sviluppo del linguaggio, della scrittura e della mente logico-matematica.

Tutte le attività presenti sono alla portata di ognuno. Decidendo il momento in cui svolgerle e la durata di ogni esercizio, il bambino può interiorizzarne i passaggi e gli scopi e acquisire maggiore consapevolezza circa il proprio saper fare che è alla base della autostima e della fiducia in sé. Iniziando e portando a termine ogni attività, sperimentando e affinando la propria manualità e le proprie capacità, il bambino riesce a costruire il suo ordine interiore.

Il percorso di crescita di ogni bambino è oggetto di grande interesse da parte del personale educativo che condivide obiettivi, acquisizioni, eventuali difficoltà e strategie di sviluppo con i genitori. Già durante l'ambientamento vengono poste le basi per una relazione improntata sulla fiducia reciproca che si va consolidando e approfondendo successivamente.

## 2. Informazioni sulla struttura: l'organizzazione e le prestazioni erogate

### 2.1. Denominazione e indirizzo del nido d'infanzia

Nido d'infanzia "Multispazio Eccolo"  
via Ceresio 2  
6900 Massagno

Tel. Nido d'infanzia: +41 91 966 31 43  
E-mail: [asilo.eccolo@ticino.com](mailto:asilo.eccolo@ticino.com)  
Persona di riferimento (direttrice): Sig.ra Myriam Greub Pagani  
Tel. Cellulare direttrice: +41 79 621 06 18

### 2.2. Denominazione e indirizzo dell'ente da cui dipende il nido d'infanzia e sua forma giuridica

Denominazione: Associazione "Multispazio Eccolo"  
Sede amministrativa: Massagno  
Recapito: Via Ceresio 2  
6900 Massagno  
Tel.: +41 91 966 31 43  
Tel. cellulare: +41 79 621 06 18  
E-mail: [asilo.eccolo@ticino.com](mailto:asilo.eccolo@ticino.com)  
Persona di riferimento (Presidente): Avv. Gianluca Generali  
Tel.: +41 91 911 62 62

## 2.3. Finanziamento del nido

- Contributi federali
- Contributi cantonali
- Eventualmente qualche contributo comunale
- Rette dei genitori.

## 2.4. Rette

La retta dipende dal tipo di contratto stipulato:

- L'abbonamento mensile per 5 giorni interi dalle 7.00 alle 19.00 è di fr. 1130.-- mensili + fr. 7.- a pasto consumato.
- L'abbonamento mensile per 5 giorni interi dalle 7.00 alle 15.00 è di fr. 930.-- mensili + fr. 7.- a pasto consumato.
- L'abbonamento per 4 giorni interi dalle 7.00 alle 19.00 è di fr. 944.-- mensili + fr. 7.- a pasto consumato.
- L'abbonamento per 5 mattine dalle 07:00 alle 13:30 è di fr. 780.—mensili + fr. 7.- a pasto consumato.
- L'abbonamento per 3 giorni interi alla settimana dalle 07:00 alle 19:00 è di fr. 808.—mensili + fr. 7.- a pasto consumato.
- L'abbonamento per 5 pomeriggi la settimana dalle 13:00 alle 19:00 è di fr. 750.-- mensili.
- L'abbonamento per 4 mezze giornate / mattine alla settimana dalle 07:00 alle 13:30 è di fr. 644.- mensili + fr. 7.- a pasto consumato.
- L'abbonamento per 4 mezze giornate / pomeriggi alla settimana dalle 13:00 alle 19:00 è di fr. 700.-- mensili.

I giorni di festività, i ponti ed eventuali chiusure decise dal Cantone o dalla Confederazione non determinano riduzioni della retta. Le attività di musica e di lingue (inglese/tedesco/francese) sono incluse nell'abbonamento. È richiesto un pagamento extra per l'attività di gioco danza pari a Fr. 10.- a lezione.

Le famiglie che affidano alla struttura due o più bambini, contemporaneamente, ottengono una riduzione: per il primo bambino la retta è intera; per il secondo ed il terzo bambino viene concessa una riduzione del 20% sulla retta intera.

Dal 1 settembre 2017 è stato introdotto un contributo, sino al 33% della retta, alle famiglie beneficiarie della riduzione dei premi per l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie secondo la legge

di applicazione della legge federale sull'assicurazione malattie (LCAMAL). Inoltre, dal 1 ottobre 2018 è stato introdotto per tutte le famiglie l'aiuto universale. Il contributo è pari a Fr. 100.- per una frequenza dalle 16 alle 30 ore e Fr. 200.- per una frequenza oltre le 30 ore settimanali. Lo sconto è applicabile con una frequenza di 3 settimane in un mese.

Le famiglie devono consegnare ogni anno in ufficio gli attestati del proprio datore di lavoro per ottenere la riduzione sulla retta. Un'ulteriore riduzione viene concessa alle famiglie beneficiarie di un assegno prima infanzia (API). Il contributo ammonta alla totalità della retta (esclusi gli oneri supplementari come pasti, costi di trasporto ecc.), dedotti l'aiuto universale e l'aiuto per beneficiari RIPAM, fino a un rimborso massimo mensile di fr. 800.-

## **2.5. Condizioni di frequenza, criteri di ammissione**

Quando una famiglia desidera iscrivere il/la proprio/a bambino/a al nido, la direttrice incontra i genitori. La famiglia, da un lato, porta il proprio vissuto e i propri bisogni; dall'altro, viene invitata ad esplicitare desideri e aspettative nei confronti del nido. In quella occasione la direttrice illustra la metodologia Montessori che caratterizza il servizio, condivide i punti salienti del rapporto nido/famiglia, mostra gli ambienti e i materiali. Al termine del colloquio informativo è possibile procedere alla compilazione del contratto.

La frequenza è stabilita dal contratto e sottostà alle seguenti condizioni:

- la presenza minima di 4 volte la settimana (minimo 4 ore consecutive per volta) o 3 giorni interi alla settimana;
- la regolarità nel tempo;
- la salute fisiologica del bambino.

È fatta eccezione per intervenuta malattia o infortunio.

Costituiscono criterio di ammissione:

- la disponibilità nello svolgere un periodo d'inserimento insieme al proprio bambino;
- la firma del contratto da parte di entrambe i genitori;
- il pagamento della tassa d'iscrizione;
- la presentazione del certificato di buona salute;
- la consegna dell'attestazione del datore di lavoro da parte dei genitori occupati.

## **2.6. Documentazione richiesta da presentare una volta confermata l'ammissione da parte del nido**

La documentazione richiesta per l'ammissione comprende: il contratto e il regolamento debitamente firmati da ambo le parti, il pagamento della tassa d'iscrizione di frs. 200.--, il certificato di buona salute, l'attestazione del datore di lavoro da parte dei genitori occupati.

## 2.7. Numero posti disponibili per fasce di età e suddivisione gruppi

Il nido offre, in totale, 61 posti così suddivisi:

- 6 bambini tra i 3 e i 12 mesi (neonati, gruppo dei piccoli);
- 17 bambini tra i 13 e i 24 mesi (gruppo dei piccoli, medi, mezzani);
- 16 bambini tra i 25 e i 36 mesi (gruppo dei medi, mezzani);
- 22 bambini dai 3 anni e oltre (gruppo dei medi, mezzani).

## 2.8. Giorni, orario di apertura e calendario annuale

Il nido d'infanzia è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.00 alle 19.00; esclusi i giorni festivi come da calendario scolastico, la settimana di Natale e la settimana di Capodanno.

L'ingresso è previsto tra le ore 7.00 e le 9.00 oppure tra le 13.00 e le 13.30 per i bambini che frequentano solo il pomeriggio. L'uscita è tra le 13.00 e le 13.30, alle 15.00 oppure tra le 15.30 e le 19.00.

All'uscita i bambini vengono affidati ai genitori o a terze persone. In questo caso, i genitori devono fornire al nido un'autorizzazione sottoscritta dal rappresentante legale del bambino/a unitamente alla copia del documento d'identità della persona a cui il/la bambino/a viene affidato/a.

## 2.9. Presentazione del gruppo educativo

Il team educativo è guidato da una direttrice formata e specializzata nel metodo Montessori per la fascia d'età: 0-3 anni, 3-6 anni e 6-11 anni. Ogni equipe è composta da 4/5 educatori formati e specializzati nel metodo Montessori a cui si affianca il personale in formazione (stagiaire, apprendisti, persone in osservazione).

## 2.10. Spazi interni ed esterni

L'asilo nido si situa al piano rialzato di una palazzina nel comune di Massagno, zona 30Km/h. E' circondato da un giardino interamente recintato ed attrezzato per ogni fascia d'età. Nelle immediate vicinanze si trovano altri parchi ed aree gioco facilmente raggiungibili a piedi.

All'interno troviamo:

- 3 atri / guardaroba per l'accoglienza;
- 3 locali dedicati ai servizi igienici per bambini;
- 1 locale dedicato ai servizi igienici per adulti;
- 4 stanze adeguatamente attrezzate;
- 3 stanze del sonno;
- 2 cucine;
- 1 ufficio.

## 2.11. Disdetta

Da ambo le parti, la disdetta va inoltrata con un preavviso di 2 mesi per la fine di 1 mese. Essa deve pervenire alla direzione della struttura per iscritto (con lettera raccomandata o consegnata alla direttrice della struttura).

## 3. I fattori e i livelli di qualità

### 3.1. Gli spazi

La struttura è composta da tre entrate separate in modo che sia garantita la necessaria tranquillità ai più piccoli, nel momento del distacco, e, al contempo, sia favorita l'autonomia dei più grandi. Gli ingressi per i bambini che frequentano il nido si trovano al piano rialzato mentre l'entrata per i bambini della scuola dell'infanzia e del centro extrascolastico si trovano al piano sottostante.

A destra l'ingresso comprende un'ampia zona d'entrata dedicata al gruppo dei piccoli in cui sono collocati gli appendiabiti con il contrassegno per ciascuno, una panchetta per far accomodare i bambini, una poltroncina ed un comodo divano per gli adulti. Segue l'atrio del gruppo dei mezzani, dove si trovano gli armadietti con il contrassegno e il nome di ogni bambino nonché le panchine su cui si possono accomodare per imparare a togliere/mettere scarpe e pantofole. L'ambiente familiare e curato intende offrire alle famiglie un contesto rilassato dove il distacco e il ricongiungimento tra genitori e figli possa avvenire in tranquillità.

A sinistra si trova l'ingresso del gruppo medi. L'atrio è dedicato all'accoglienza dei bambini che possono accomodarsi sulle panchine e poi riporre i loro indumenti negli armadietti personalizzati.

Il nido occupa l'intero piano rialzato dove si collocano anche quattro locali per i servizi igienici, sia per i bambini che per gli adulti, e due piccole cucine di supporto. Inoltre, al piano sottostante, si trova uno spazio dedicato alle attività di movimento, musica e riposo per i bambini del gruppo medi e mezzani. Accanto a questo è posizionata la cucina professionale, dove due cuochi ed un aiuto si dedicano alla preparazione quotidiana delle pietanze, in linea con il marchio della Fourchette verte, proponendo menu adeguati ai bisogni nutrizionali di ogni ospite.

Passando ora alle stanze di vita:

- Al piano elevato, sul lato destro, si trova la stanza di vita del gruppo dei piccoli da 0 a 18 mesi. E' suddivisa in più spazi: due aree dedicate alle attività da svolgere a terra/al tavolo e giochi da trainare e spostare nello spazio; un angolo protetto per i neonati; la zona cambio attigua alla vasca con lavandino; la stanza del sonno separata e oscurabile. Le grandi finestre collocate su tutta la lunghezza dello spazio rendono l'ambiente piacevolmente luminoso e offrono una adeguata areazione.

- Proseguendo oltre, sullo stesso piano, si incontra la stanza che accoglie il gruppo dei mezzani da 18 a 48 mesi. Gli spazi sono suddivisi in veri e propri centri di interesse. Grazie ad un attento studio, circa l'organizzazione del mobilio, ogni angolo è attrezzato per offrire diverse opportunità di gioco. Si trovano molte attività di vita pratica quali il lavaggio della bambola o dei panni, lo stiro, etc. A queste si aggiungono diverse proposte di cucina alle quali i bambini si dedicano con entusiasmo (tagliare le zucchine, macinare il caffè, grattugiare il pane, etc.). Nella stanza sono pure presenti tutti i materiali sensoriali/strutturati Montessori che portano il bambino, attraverso la loro manipolazione, allo sviluppo del pensiero logico-matematico nonché alla padronanza del linguaggio. Vi è, inoltre, un angolo dedicato al gioco simbolico (cucina, casetta, cura della bambola) ed uno per l'affinamento della motricità fine e attività specifiche come ritaglio e incollo. In fondo alla stanza c'è lo spazio dedicato alla biblioteca e ai travasi. Tutte le proposte didattiche sono alla portata dei bambini per favorirne la completa autonomia. Anche il pranzo, con le sue routine (apparecchiatura completa e sparecchiatura), viene svolto in questa stanza.
- Appena salite le scale del palazzo, sul lato sinistro, si sviluppa un ulteriore spazio, dedicato ai bambini dai 18 ai 48 mesi, suddiviso in tre stanze di lavoro. Gli ambienti sono curati nel dettaglio. Un attento studio circa la disposizione del mobilio consente la creazione di nicchie in cui ogni bambino può trovare l'attività che più lo coinvolge (infilare, travasare, giocare con l'acqua, manipolare, sfogliare libri, disegnare, utilizzare quanto proposto per il gioco simbolico oltre a lavorare con tutti i materiali Montessori previsti per questa fascia d'età). Vi è, inoltre, un angolo morbido dove i bambini possono trascorrere momenti di relax e cantare insieme alle educatrici. Completa la stanza la zona dedicata al cambio e al lavaggio di mani e denti.
- Al piano superiore si trova la segreteria e l'ufficio dove la direttrice accoglie le famiglie.

La struttura è dotata delle attrezzature richieste dalle vigenti prescrizioni antincendio.

### **3.1.1. Disposizione: indicazione sulle scelte**

Le stanze di vita sono arredate con mobilio, tavoli e sedie ad altezza di bambino per favorirne l'autonomia e la libera scelta. L'osservazione dei bambini, base dell'applicazione della pedagogia Montessori, favorisce la preparazione di materiali e attività che sappiano rispondere ai loro bisogni e accompagnarli nel loro percorso di crescita nonché la possibilità di togliere oggetti divenuti meno interessanti con il tempo.

A queste proposte si affiancano i momenti quotidiani all'aperto, le uscite sul territorio e le visite didattiche. In queste occasioni, uscendo dalla struttura, ogni bambino è tenuto ad indossare il triangolo per la prevenzione stradale.

### **3.1.2. Decorazione e accessori: descrizione e criteri scelti**

Colori diversi caratterizzano ogni stanza connotando gli ambienti e facilitando il loro riconoscimento da parte dei bambini.

La decorazione generale del nido si modifica con le stagioni per favorire la percezione del trascorrere del tempo nei nostri piccoli ospiti. Durante le uscite, gli elementi offerti dalla natura, vengono portati o riprodotti all'interno del nido per creare un'atmosfera gradevole in continuità con quanto osservato all'esterno. Attraverso il contatto con la natura i bambini vengono avvicinati alla scoperta dei suoi ritmi e alla conoscenza delle materie prime.

All'interno della struttura, inoltre, c'è un acquario con i pesci e, in giardino, una casetta che ospita una coppia di conigli. La cura di questi animali viene vissuta come una vera e propria attività quotidiana. La loro alimentazione e l'osservazione minuziosa di tutto lo stadio evolutivo delle specie presenti, consente ai bambini non solo di imparare a rispettare gli animali ma di approcciarsi ai primi rudimenti di zoologia.

### **3.1.3. Arredi: tipo di arredamento adatto alle seguenti necessità**

#### **3.1.3.1. Per le cure quotidiane**

Per ogni fascia di età vi sono sedie e tavoli adatti alle esigenze dei bambini.

Nella stanza dei piccoli vi è un ampio fasciatoio che permette ai bambini di potersi muovere in sicurezza e agli educatori di potersi occupare più agevolmente dei bambini durante i delicati momenti del cambio e delle cure. Nello spazio di medi e mezzani il fasciatoio non esiste più, ci sono due angoli dedicati al cambio svolto in piedi in un luogo appartato a misura di bambino così da permettergli l'autonomia nei movimenti (vi è un tappeto plastificato morbido da utilizzare se il cambio avviene sdraiato).

#### **3.1.3.2. Per i momenti di relax**

Ogni spazio di vita è attrezzato per permettere ai nostri ospiti di dormire in modo comodo e sicuro individualmente a seconda delle età e dei bisogni.

#### **3.1.3.3. Per le attività**

I giochi ed il materiale messi a disposizione dei bambini, come gli scaffali e le mensole, sono a loro portata così da consentire loro, in ogni momento, di svolgere l'attività scelta con la massima autonomia nei diversi momenti della giornata. Gli oggetti esposti vengono quotidianamente puliti e periodicamente aggiornati sulla base dei bisogni dei bambini osservati dagli educatori.

Nella stanza dei piccoli si trova un angolo protetto da barriere in legno. Questo consente ai neonati di godere di tranquillità e sicurezza ma, allo stesso tempo, di percepire i movimenti, i suoni e la presenza dei compagni, della persona di riferimento e l'ambiente in generale. Per i più grandi diventa un punto d'appoggio per iniziare a sollevarsi in piedi.

Ci sono, inoltre, svariati cestini di vimini che contengono oggetti che stimolano i sensi del bambino e lo portano continuamente a scoprire dinamiche e relazioni nuove che arricchiscono le sue esperienze e conoscenze.

### **3.1.3.4. Per i giochi di movimento**

Ci sono degli spazi riservati a questo scopo adeguati alle diverse fasce d'età e dotati di: elemento in legno con gradini e rampe, piccolo scivolo, filo per i più grandi, area per gioco danza/musica.

Durante tutto l'arco della giornata i bambini si muovono nell'ambiente per scegliere attività e postazioni più gradite a loro. E' possibile infatti svolgere a terra con un tappeto alcune tipologie di materiali Montessori.

## **3.2. Impostazione dell'attività quotidiana**

### **3.2.1. Orari**

Nel gruppo dei piccoli vi sono solo orari indicativi dato che vengono rispettati i ritmi di ogni singolo ospite. Vi è un momento per lo spuntino a base di frutta alle ore 09.30. Il pranzo è alle 11.30 mentre i passati per i neonati sono disponibili già alle ore 10.00. La merenda è pronta per le ore 15.00. Questi sono i tempi che abitualmente scandiscono la giornata dei piccoli ricordando però che, durante le ore di veglia, il gioco è libero e il bambino svolge la sua attività spontanea di scoperta e manipolazione, come desidera, mentre, di tanto in tanto, l'educatore propone individualmente nuovi stimoli e occasioni di gioco.

Nei gruppi dei medi e dei mezzani ci sono degli orari prestabiliti durante l'arco della giornata in modo da dare un ritmo e una continuità ai bambini: 09.30 spuntino con frutta; 10.00 uscita all'aria aperta (o attività in classe); 11.30 pranzo; 13.00 sonnellino; 15.30 merenda; 16.00 uscita all'aria aperta o attività in classe. Le esigenze individuali che dovessero presentarsi vengono comunque assecondate.

Nei momenti di gioco i bambini scelgono le loro attività preferite che solitamente svolgono con grande cura e concentrazione, oppure seguono le presentazioni di materiali nuovi da parte degli educatori.

Quando il tempo lo permette, i bambini si vestono in autonomia per uscire in giardino e godere degli spazi esterni dedicati alle diverse fasce d'età.

### **3.2.2. Controllo dell'attività quotidiana: quale tipo di presenza ha l'adulto**

La disposizione dell'arredamento e delle attività consente alle educatrici di avere una visione generale dello spazio e di osservare l'attività spontanea dei bambini.

Ogni piccolo ospite può contare sempre sulla presenza degli educatori che hanno cura di predisporre l'ambiente; presentare le attività; osservare il lavoro e apporre i necessari cambiamenti perché le proposte risultino sempre interessanti e adeguate ai bisogni dei bambini.

L'orario del personale è volutamente definito e regolare così da garantire la maggiore continuità educativa, la serenità e il benessere di adulti e piccini.

### **3.2.3. Cooperazione tra educatori: come sono i rapporti professionali tra gli adulti**

Nell'ambito del nido c'è una costante collaborazione tra le educatrici e la direttrice. Vengono fissate delle riunioni a cui tutto il personale è tenuto a partecipare per affrontare insieme le tematiche educative che, di volta in volta, si ritiene utile approfondire.

Anche all'interno del team educativo di ogni gruppo si tengono incontri settimanali per rielaborare insieme le situazioni quotidiane che si presentano.

Per favorire la cooperazione e lo scambio di comunicazioni utilizziamo alcuni strumenti. La prima scheda di osservazione è suddivisa per attività e viene aggiornata ogni qualvolta un bambino procede nello sviluppo e nell'acquisizione di un'abilità. La seconda è articolata in categorie (aree di apprendimento, autonomia, bisogni, etc.) e viene usata per raccogliere informazioni utili durante i passaggi. Ogni gruppo, inoltre, utilizza il foglio quotidiano delle comunicazioni. È una tabella suddivisa nei momenti fondamentali della giornata (orario d'arrivo e uscita, sonno, pranzo, attività e comunicazioni varie). Questi strumenti sono fondamentali: per agevolare i passaggi di comunicazioni tra gli educatori; per permettere alla persona, durante il ricongiungimento, di fare una consegna puntuale ed esaustiva ai genitori; per offrire a tutto il personale ulteriori elementi di conoscenza specie quando si presentano situazioni particolari.

### **3.2.4. Salute, ordine e pulizia personale: comportamento e abitudini, attenzioni importanti**

Al nido non è possibile accogliere bambini malati che presentano sintomi quali:

- febbre;
- vomito, diarrea;
- otite;
- congiuntivite;
- pidocchi (rientro previsto a seguito di trattamento);
- malattie infettive (rientro autorizzato dietro presentazione del certificato medico).

Il rispetto di tale indicazione è indispensabile non solo per la tutela della salute del singolo e degli altri componenti del gruppo ma, nel rispetto reciproco, anche per mantenere l'armonia in sezione.

I genitori sono informati nel caso in cui al nido vi siano malattie contagiose e viene generalmente adottata la regola delle 24h: il bambino può tornare in struttura dopo 24 ore dalla scomparsa dei sintomi della malattia (si fa eccezione per alcune patologie, se specificato dal pediatra).

Il personale di norma non somministra medicinali ai bambini se non previa richiesta specifica dei genitori e del medico pediatra.

E' cura degli educatori riportare sulle schede d'osservazione di ogni bambino eventuali informazioni sanitarie necessarie. In caso di necessità il nostro pediatra di riferimento è il dott. Carlo Bernasconi di Lugano.

Il personale, istruito circa le procedure da adottare in caso di emergenza, ha a disposizione l'occorrente per il primo intervento. Ad ogni gruppo, inoltre, è fornito di un kit di primo soccorso ed una scheda aggiornata con i dati e i recapiti telefonici di ogni piccolo ospite.

Gli educatori, formati e attenti circa eventuali presunti maltrattamenti subiti dal bambino, sono tenuti alla segnalazione in direzione.

Più volte al giorno gli educatori disinfettano fasciatoi, servizi igienici e arieggiano i locali per garantire una buona qualità dell'aria. Una ditta specializzata pulisce quotidianamente tutta la struttura.

### **3.2.5. Alimentazione: in base a quali priorità e principi è stata scelta l'organizzazione del pasto**

I cuochi professionisti preparano settimanalmente un menù equilibrato, adeguato alle esigenze dei piccoli ospiti tenendo conto delle problematiche alimentari e delle esigenze culturali e religiose di ognuno. La cucina è certificata dal marchio Fourchette Verte. Il menu viene esposto nella bacheca di ciascun gruppo e pubblicato sul nostro sito internet [www.asiloeccolo.ch](http://www.asiloeccolo.ch).

Per il gruppo dei piccoli vengono preparate le pietanze adatte al periodo dello svezzamento in accordo con i genitori per poter svolgere un percorso coerente tra casa e nido; il pranzo si svolge individualmente per i neonati. I bambini più grandi mangiano insieme accompagnati regolarmente dalle loro educatrici. Le stoviglie in vetro e ceramica frangibili aiutano i bambini nella cura e nel giusto utilizzo delle stesse. Per tutti si rispettano sempre i ritmi individuali di sonno/veglia.

Nel gruppo dei medi e dei mezzani il pranzo è un momento vissuto da tutti con grande solennità. Grazie alle attività di infilo e travaso i bambini acquisiscono una grande capacità di coordinazione occhio/mano e a tavola hanno la manualità necessaria per servirsi da soli dai piatti di portata e riempire i bicchieri travasando l'acqua da apposite piccole caraffe di vetro che si trovano su ogni tavolo. Queste, al bisogno, vengono nuovamente riempite dai bambini stessi.

Ogni educatrice, vicino al proprio tavolo, dispone di un appoggio utile a servire di nuovo le pietanze senza alzarsi, mantenendo così la tranquillità nell'ambiente. A fine pasto ogni bambino sparcchia il proprio piatto e il bicchiere adagiando gli oggetti usati sul carrello che viene sospinto da loro fino in cucina.

Nel gruppo dei medi come dei mezzani ogni tavolo ha un cameriere che si occupa di apparecchiare e di portare a tavola i contenitori con le varie portate (verdura cruda, verdura cotta, piatto principale e infine il pane).

### **3.2.6. Abbigliamento e biancheria: cosa fornisce il nido e cosa la famiglia**

L'asilo mette a disposizione alcuni vestiti di ricambio in caso di bisogno, le lenzuola, gli asciugamani, i tovaglioli e i bavaglini.

Nel regolamento che i genitori sono tenuti a firmare vengono elencati alcuni capi di abbigliamento e di biancheria che la famiglia deve fornire come: un ricambio completo ed aggiornato a seconda della stagione e un sacchetto di stoffa con il nome del bambino per contenere queste cose in ordine e poterle appendere nell'armadietto. I pannolini, il ciuccio, il biberon, il latte, lo spazzolino da denti e il dentifricio sono anch'essi a carico della famiglia.

Ogni settimana viene effettuato il bucato per tutta la biancheria della struttura.

### **3.2.7. Cambio: il principio alla base dell'organizzazione del cambio**

Il bambino viene accompagnato al delicato momento del cambio dall'educatrice in una relazione di rispetto e ascolto. L'adulto dedica tutto il tempo necessario per prendersi cura del bambino con gesti lenti e attenti, accompagnati dall'opportuna verbalizzazione. Cerca inoltre di far partecipare attivamente il piccolo senza anticipare i suoi movimenti. Il bambino così impara ad essere rispettato in tutta la sua integrità ed è in grado di stabilire una relazione di fiducia con l'educatrice.

In ogni stanza il momento del cambio è adattato a seconda dei bisogni del singolo bambino.

### **3.2.8. Riposo: i tipi di attenzioni prestate a questo momento delicato**

Ai piccoli ospiti viene offerta la possibilità di fare un sonnellino. Tenendo conto dei loro rituali personali i bambini vengono accompagnati al sonno in modo, per quanto possibile, individuale in un ambiente sereno. Ritrovano quotidianamente il loro letto dove vi sono gli oggetti personali portati da casa. L'obiettivo, anche in questo caso, è quello di fare in modo che il bambino sia sereno e che possa quindi addormentarsi autonomamente. L'adulto rimane presente tutto il tempo a garanzia di un buon riposo.

### **3.2.9. Benvenuto e commiato: quali sono i ruoli ed i compiti specifici dell'adulto nei momenti di benvenuto e commiato**

Dirsi buongiorno e arrivederci non è sempre facile, soprattutto quando a farlo è un bambino che deve lasciare il genitore, o alla sera, il luogo dove ha passato tutta la giornata.

È compito dell'educatrice gestire questo triangolo (educatrice/bambino/genitore) ogni volta in modo adeguato e professionale, tenendo conto dei bisogni di tutti. La cordialità e l'autentico interesse sono al centro di questi delicati momenti. Normalmente la famiglia incontra almeno una volta al giorno la persona di riferimento.

L'educatrice è responsabile di instaurare con il genitore un rapporto di reciproca fiducia mostrandosi pronta e professionale, annotandosi tutte le informazioni necessarie per poter prendersi cura del bambino nel miglior modo possibile. Il foglio delle comunicazioni viene compilato ogni giorno in modo

che le informazioni date/ricevute durante il benvenuto e il commiato possano essere condivise con tutto il team. L'educatrice ha inoltre cura di trasmettere anche verbalmente tali informazioni a fine turno alla sua collega.

### **3.2.10. Uso informale del linguaggio: come l'educatore parla ai bambini**

Con il commento verbale l'educatrice riconosce il successo del bambino e lo aiuta a prendere coscienza di se stesso e di ciò che ha fatto. Il bambino non è mai solo, l'educatrice è sempre nelle sue vicinanze per garantire un contatto visivo costante. Il bambino percepisce la presenza dell'adulto e l'adulto è attento ai messaggi del bambino. Riesce quindi a rispondere adeguatamente ai suoi bisogni.

### **3.2.11. Interazione tra bambini: cosa si permette e cosa si favorisce**

L'attenzione ricevuta dall'adulto aiuta i bambini stessi ad essere attenti ai compagni. Talvolta si verificano piccoli conflitti che si risolvono con una negoziazione pacifica dell'accaduto anche senza l'intervento dell'adulto. Altre volte l'adulto interviene come mediatore per permettere la risoluzione di un conflitto, magari tra due personalità molto diverse, cercando comunque di non essere invasivo e dando la possibilità ai bambini di trovare le loro soluzioni. Si punta molto sul riconoscimento e quindi sulla verbalizzazione dei propri bisogni e delle proprie emozioni.

### **3.2.12. Interazione tra educatrice e bambino: che relazioni intrattiene, come l'educatore si comporta con il bambino**

Quotidianamente è nostra cura favorire in tutti i bambini la scoperta del piacere che deriva dalla propria attività spontanea che viene rinforzata costantemente dal risultato ottenuto.

Per permettere ciò la giornata dei bambini è studiata in modo che ci sia totale libertà di movimento in ogni situazione, naturalmente proteggendoli dai pericoli.

In questa libertà, l'adulto non interviene in modo diretto. Mentre il bambino si muove, l'educatore non impone la presentazione di nuovi stimoli, il suo insegnamento, o il suo aiuto. Tutto ciò renderebbe il bambino passivo e dipendente da lui. Per contro, in linea con il metodo Montessori, stimola costantemente questa attività in maniera indiretta:

- predisponendo nell'ambiente materiali diversi e sempre più complessi in funzione dei suoi gusti e delle sue possibilità;
- rispettando il ritmo di acquisizione di ogni bambino. È importante che ogni processo di apprendimento abbia luogo solo dopo che i precedenti contenuti ed abilità sono stati ben acquisiti. In questo modo si forma una base solida che dà al bambino una reale padronanza di se stesso potendo così procedere in sicurezza e senza paura;
- presentando in maniera rispettosa le attività grazie alla formazione specifica dell'educatrice e alla attenta osservazione del bambino (la durata della stessa è stabilita dalla risposta del bambino).

Anche nel delicato momento dei passaggi dai piccoli ai medi/mezzani, o da questi ai grandi, è estremamente importante il rapporto di fiducia che si instaura tra l'educatrice e il bambino. E' cura del personale rendere partecipe anche la famiglia in modo che il passaggio avvenga in serenità.

## **4. Le modalità di interazione dei genitori dell'utente con la struttura e le procedure di reclamo**

### **4.1. Modalità di interazione**

La direttrice del nido d'infanzia è pronta a rispondere attivamente alle domande che le famiglie pongono con l'ausilio di colloqui mirati.

La direttrice, al momento dell'iscrizione, mette i genitori in contatto con l'educatrice, che sarà di riferimento per la famiglia. Ed è con lei che il genitore potrà interagire quotidianamente o con specifici colloqui a seconda del bisogno, per esempio nell'ambito dei passaggi dai piccoli ai medi/mezzani oppure ai grandi. Nel caso ci siano dei dubbi circa gli aspetti amministrativi la segretaria è presente giornalmente all'asilo.

Svolgiamo, inoltre, una riunione per i genitori all'inizio dell'anno e, a seguire, sono istituiti diversi momenti per parlare di temi sempre diversi che possano arricchire entrambe le parti.

A Natale e a giugno cogliamo l'occasione per passare un momento sereno e in armonia, permettendo alle famiglie uno scambio reciproco.

### **4.2. Valutazione**

La disponibilità giornaliera e l'accoglienza delle educatrici verso i genitori e i loro bambini, servono a valutare costantemente la qualità del servizio proposto.

### **4.3. Protezione e reclamo**

In caso di mancato rispetto di quanto contenuto nella carta, il reclamo va fatto proporzionalmente all'importanza della questione: all'educatrice di riferimento, alla direttrice, ecc. Il reclamo può essere fatto oralmente o scritto.

I reclami vanno presentati dapprima alla direzione operativa della struttura e in seguito, nel caso gli interessati non fossero soddisfatti della risposta della stessa, alla direzione strategica (organo esecutivo). I reclami che riguardano la direzione operativa vanno presentati direttamente alla direzione strategica. I reclami vengono trattati e archiviati in un registro apposito che rimane a disposizione dell'autorità di vigilanza (UFaG). L'obbligo di avviso di cui all'art. 314d CC resta riservato.