



## **Carta dei Servizi**

## **Indice:**

<b>1. Definizione e finalità della Carta dei Servizi</b>	<b>Pag.3</b>
<b>2. Definizione e finalità del servizio</b>	
Pag.4	
2.1 Descrizione del servizio	
Pag.4	
2.2 Principi pedagogici	<b>Pag.4</b>
2.3 Finalità	
Pag.5	
2.4 Autorizzazione e vigilanza cantonale	
Pag.5	
2.5 Sussidiamento	
Pag.5	
<b>3. Informazioni sulla struttura</b>	<b>Pag.6</b>
3.1 Forma giuridica	
Pag.6	
3.2 Sede e persone di riferimento	
Pag.6	
3.3 Orari e periodi di apertura	<b>Pag.6</b>
3.4 Autorizzazione	
Pag.6	
3.5 Descrizione spazi	<b>Pag.7</b>
3.6 Personale	<b>Pag.7</b>
<b>4. Condizioni di iscrizione</b>	<b>Pag.8</b>
<b>5. Modalità di iscrizione e disdetta</b>	
Pag.8	
<b>6. Alimentazione e salute</b>	<b>Pag.9</b>
<b>7. Comunicazioni e reclami</b>	
Pag.9	

## 1. Definizione e finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale l'asilo nido La Kiocciola fornisce le informazioni relative al proprio servizio in modo trasparente.

È un accordo tra il nido, i propri utenti e le loro famiglie con il quale l'asilo nido La Kiocciola si impegna a garantire la loro soddisfazione sulla base dei servizi di qualità offerti.

La finalità della Carta dei Servizi è quella di informare sulle procedure per accedere ai servizi offerti ed indicare le modalità di erogazione degli stessi.

Attraverso la Carta dei Servizi è possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio
- l'organizzazione del nido e le modalità di funzionamento
- i servizi proposti
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti
- le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti

I principi fondamentali su cui si basa la Carta dei Servizi dell'asilo nido La Kiocciola sono i seguenti:

- **eguaglianza ed imparzialità:** il servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni riguardo la lingua, l'etnia, la religione e le opinioni politiche.  
Tutti gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.
- **continuità del servizio:** l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari e i giorni indicati. Qualora l'erogazione non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'ente, vi è comunque l'impegno a limitare i possibili disagi per gli utenti.
- **chiarezza e trasparenza:** ogni utente ha il diritto di conoscere i servizi proposti, le attività svolte, i tempi di esecuzione e i nomi delle responsabili dei procedimenti svolti.
- **efficienza ed efficacia:** ci impegnamo costantemente nel perseguire il miglioramento continuo del servizio secondo i principi di efficienza ed efficacia servendoci delle migliori soluzioni organizzative e tecnologiche.  
L'efficacia della prestazione è inoltre favorita dalla formazione permanente del personale educativo.
- **partecipazione:** è garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo dei servizi proposti. Gli utenti possono sempre esprimere il loro grado di soddisfazione dei servizi, presentare suggerimenti e reclami che ci serviranno per migliorare.

## 2. Definizione e finalità del servizio

### 2.1 Descrizione del servizio

L'asilo nido La Kiocciola è una struttura riconosciuta dal cantone, che accoglie bambini dai 4 ai 36 mesi offrendo un servizio a sostegno delle famiglie.

Nasce nel 2016 ed è uno dei tanti servizi proposti dall'Associazione Kreiamoci, il cui scopo dal 2009 è quello di offrire momenti di aggregazione per le famiglie per evitare l'isolamento sociale.

Nel 2019 l'asilo nido si trasferisce al piano terra dello stesso edificio che lo ospita, acquisendo maggiori spazi sia interni sia esterni. L'asilo infatti, gode di un ampio giardino al quale si può accedere da quasi tutte le stanze e che i bambini possono utilizzare per divertirsi durante tutte le stagioni.

L'ambiente della Kiocciola è a misura di bambino, gli spazi sono stati pensati per favorire lo sviluppo motorio, psicologico ed emotivo di tutti.

I bambini sono divisi in gruppi in base alla fascia d'età e ricevono proposte di materiali didattici e ludici adeguati al loro livello di sviluppo.

Ogni stanza è stata progettata in prospettiva del benessere dei piccoli ospiti, i colori pastello e i nuovi arredamenti caratterizzano ogni singolo spazio. Inoltre è stato realizzato un atelier dedicato all'espressione e alla creatività dei bimbi.

La finalità del servizio offerto è quella di sostenere le famiglie. La Kiocciola eroga il servizio per permettere alle famiglie lo svolgimento delle attività necessarie al loro sostentamento, e per dare un supporto professionale per accompagnare i loro figli nello sviluppo di crescita.

### 2.2 Principi pedagogici

L'asilo La Kiocciola si ispira al totale rispetto dei diritti dei bambini così come sono espressi nella Convenzione sui Diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 e ratificata dalla Svizzera nel 1997 di cui richiamiamo parte del "Quadro d'orientamento per la formazione, l'educazione e l'accoglienza della prima infanzia in Svizzera":

[...] La Svizzera ha ratificato la Convenzione nel 1997 e si è perciò impegnata a rispettare in modo prioritario gli interessi dei bambini.

L'«EDIFICIO» DEI DIRITTI DEI BAMBINI prevede tre pilastri: diritto alla PROTEZIONE, diritto a ricevere STIMOLI, e il diritto alla PARTECIPAZIONE. Il tetto dell'edificio è rappresentato dall'orientamento verso il benessere del bambino. Le fondamenta sono l'impegno degli Stati a far conoscere i diritti del bambino e ad impegnarsi per la loro attuazione. [...]

I principi generali della Convenzione sono contemplati negli articoli 2, 3, 6 e 12. [...] Per quanto concerne la formazione, l'educazione e l'accoglienza della prima infanzia sono particolarmente importanti i seguenti articoli: 18, 28, 29, 31. [...]

Inoltre l'asilo La Kiocciola trae ispirazione dalle scuole di pensiero universalmente riconosciute come modelli pedagogici: Gordon, Pikler, Montessori, Goldschmied, ecc. ecc.

## 2.3 Finalità

La finalità del servizio dell'asilo La Kiocciola è quello di offrire un luogo di educazione e socializzazione, che favorisca lo sviluppo generale delle potenzialità del bambino.

Nello specifico si pone attenzione alle seguenti finalità:

- sostenere le famiglie della cura dei figli e nelle scelte educative
- sostenere i genitori permettendogli di conciliare l'attività lavorativa con l'organizzazione familiare
- favorire la socializzazione delle famiglie
- promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia

## 2.4 Autorizzazione e vigilanza cantonale

L'autorizzazione ufficiale per l'apertura dell'asilo La kiocciola è stata rilasciata il 15 marzo 2016 dalla Divisione dell'Azione Sociale e delle Famiglie.

L'asilo nido è vigilato dall'UfaG attraverso i suoi rappresentanti che visitano la struttura periodicamente per l'accertamento delle condizioni di funzionamento.

## 2.5 Sussidiamento

L'asilo nido La Kiocciola usufruisce dei seguenti sussidi:

- sussidi federali
- sussidi cantonali: sostegno finanziario da parte dell'ufficio UFAG
- contributi comunali: per i bambini iscritti in determinati comuni ed iscritti al nostro asilo
- contributi da parte dell'Associazione Kreiamoci
- rette per la frequenza dei bambini all'asilo
- aiuti universali alle famiglie:
  - Fr. 100.- / 200.- mensili, in base alle ore di frequenza del bambino al nido, da scalare dalla retta
  - aiuto beneficiari RIPAM, sconto del 33% sulla retta mensile
  - aiuto beneficiari API, fino ad un rimborso massimo mensile di Fr. 800.-

### 3. Informazioni sulla struttura

#### 3.1 Forma giuridica

L'asilo nido La Kiocciola è gestito dall'Associazione Kreiamoci e il suo organigramma è strutturato come segue:

- Ente gestore e Direttore Esecutivo
- Presidente
- Responsabile
- Coach educativo
- Team educativo
- Servizio ausiliario

#### 3.2 Sede e persone di riferimento

L'asilo nido La Kiocciola si trova in Via Giovanni Maraini 15, 6963 Pregassona.

Direttore:

Giuseppe Amorese, educatore professionale

[giuseppearmorese@gmail.com](mailto:giuseppearmorese@gmail.com)

Tel. 0788531464

Presidente:

Leonilde Camponovo

[kreiamoci@gmail.com](mailto:kreiamoci@gmail.com)

Tel. 0763822745

#### 3.3 Orari e periodi di apertura

L'asilo nido La Kiocciola è aperto da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 18.30.

La chiusura della struttura è prevista per le vacanze natalizie (2 settimane) e per le festività cantonali e federali.

#### 3.4 Autorizzazione

L'autorizzazione è stata rilasciata dall'ente competente DSS-UFAG riconoscendo alla struttura una capacità totale d'accoglienza totale di 32 bambini e personale educativo per 6.90 unità di lavoro.

La capacità d'accoglienza è suddivisa in fasce d'età:	0-12 mesi	----	4 bambini
	13-24 mesi	----	10 bambini
	2 anni	----	10 bambini

### 3.5 Descrizione spazi

L'asilo nido La Kiocciola si è trasferito a gennaio 2019 al piano terra di un edificio situato a Pregassona.

L'arredamento nuovo, i colori tenui e le piante che portano la natura all'interno della struttura caratterizzano l'asilo. L'ingresso consente ai bimbi di cambiarsi le scarpe su comode panchine e riporre i loro effetti personali nel proprio armadietto, riconoscibile attraverso il proprio contassegno.

Dall'ingresso si accede al salone centrale che viene utilizzato principalmente per l'accoglienza del mattino e per il congedo pomeridiano. Qui si trova una vasta proposta di attività per accontentare tutte le fasce di età, infatti i bimbi in questi momenti della giornata si trovano a condividere lo spazio tutti insieme. Troviamo quindi uno spazio dedicato ai bebè, una tana per leggere libretti e rilassarsi, la pista delle macchinine, e delle attività da tavolo.

Dal salone centrale si accede a tutte le stanze dove si trovano i singoli gruppi divisi per fascia di età:

- **la stanza bacio** accoglie i bimbi da **4 a 12 mesi**. All'interno si trova un angolo morbido con la proposta di attività ludiche, un angolo con fasciatoio e lavandino per l'igiene personale, e un angolo con seggioloni dedicato al pranzo, di fronte al quale si trova la portafinestra per uscire in giardino. Da questa stanza si accede alla stanza dedicata al sonno dei bebè, dove si trovano i lettini e un altro angolo con specchio dove vengono proposte altre attività quando i bimbi non dormono.
- **la stanza coccola** accoglie i bimbi dai **12 ai 18 mesi**. In questa stanza troviamo un angolo morbido con specchio dove divertirsi, il tavolo per fare attività ludiche e i pasti durante la giornata ed infine un angolo con fasciatoio e lavandini dove i bambini in autonomia imparano a lavarsi mani e dentini. Inoltre, da questa stanza si accede direttamente al giardino.
- **la stanza sorriso** accoglie bimbi dai **18 ai 24 mesi**. Questa stanza è speculare alla precedente ma da questa stanza non si accede direttamente al giardino.
- **la stanza polivalente gialla** viene utilizzata dai bimbi piccoli per svolgere alcune attività ludiche quali travasi secchi, musica, attività motoria, gioco euristico, ed è un passaggio per accedere al giardino per i bimbi medi e grandi.
- **la stanza abbraccio** accoglie bimbi dai **24 ai 36 mesi**. In questa stanza troviamo diverse postazioni con tavolino e sedia dove i bimbi possono in autonomia prendere il vassoio con l'attività ludica e svolgere il gioco, un angolo con le costruzioni, un angolo con libretti e cuscino per rilassarsi.
- **l'atelier creativo** è uno spazio nel quale si trovano dei pannelli verticali sui quali i bimbi possono colorare, e dove si trova il carrello con tutto il materiale per l'attività creativa/espressiva che tutte le educatrici possono utilizzare nelle loro stanze. Accanto si trovano i tavoli utilizzati dai bimbi grandi per il pranzo.
- **la stanza carezza** accoglie bimbi dai **36 mesi**. Qui troviamo un angolo con tavolini e sedie per svolgere alcune attività, un angolo con materiale naturale e di riciclo accompagnato da una tavola luminosa, uno spazio per la lettura e un tappeto per svolgere attività. Accanto a questa stanza, si trova una stanza dedicata al gioco simbolico, con l'angolo cucina, cura della bambola, travestimenti, ecc.

Dall'atelier si accede ai bagni e al fasciatoio utilizzati dai bambini medi e grandi.

### 3.6 Personale

La responsabilità della conduzione del servizio educativo è affidata alla responsabile, che svolge una parte del lavoro anche come educatrice. Il personale educativo è presente nel numero richiesto in rapporto all'utenza sulla base alla normativa cantonale vigente. Sono presenti otto educatrici qualificate e una non qualificata.

Periodicamente accogliamo stagiste a cui diamo la possibilità di fare esperienza pratica mentre acquisiscono la parte teorica andando a scuola.



**In sostegno all'equipe c'è un'assistente ausiliaria che si occupa della pulizia e l'igiene dell'asilo.**



## 4. Condizioni di iscrizione

L'asilo nido La Kiocciola offre il suo servizio a tutte le famiglie, dando priorità a genitori entrambi lavoratori, in formazione o in cerca di un impiego.

Per offrire un servizio educativo il più possibile aderente alle esigenze delle famiglie, esistono diverse modalità di frequenza, dalle mezze giornate al tempo pieno.

Vengono richiesti minimo due giorni interi di frequenza, che si possono suddividere in base alle proprie necessità, questo per permettere ai bambini di avere la continuità necessaria a svolgere un percorso pedagogico adeguato.

Le rette sono fisse, mensili, stabilite in base alla frequenza richiesta (mattino, pomeriggio o giornata intera e quanti giorni alla settimana).

## 5. Modalità di iscrizione e disdetta

Durante un colloquio conoscitivo con la responsabile, che si fissa su appuntamento, potrete visitare la struttura, e ricevere la modulistica e le spiegazioni inerenti alle modalità d'iscrizione.

L'iscrizione al servizio avviene compilando l'apposito modulo e portando la documentazione allegata richiesta:

- autocertificazione del datore di lavoro, una copia per ciascun genitore
- certificato di buona salute del bambino/a
- copia del certificato delle vaccinazioni (non obbligatorie)
- copia dell'assicurazione infortuni del bambino
- copia dell'assicurazione responsabilità civile dei genitori

Per comunicare disdetta è necessario presentare alla responsabile, la richiesta in forma scritta almeno due mesi prima, in corrispondenza della fine del mese.

## 6. Alimentazione e salute

I pasti vengono forniti da Comida, un catering esterno che li consegna quotidianamente già pronti da servire.

Forniscono i pasti seguendo le indicazioni in caso di allergie, intolleranze o diete particolari.

Per chi non ha ancora raggiunto il completamento della fase di svezzamento, l'educatrice di riferimento prepara il pasto secondo le indicazioni ricevute dai genitori del bambino/a. In questo caso sono i genitori a fornire il latte, le pappe o la frutta da dare.

Per quanto riguarda la salute dei bimbi, l'asilo si avvale della consulenza medica dello Studio Pediatrico Senn Borsari di Pregassona.

Le educatrici non sono autorizzate a dare nessun tipo di medicamento se non in presenza di particolari patologie, documentate dal certificato medico, firmato dal medico specialista.

Viene richiesta al momento dell'iscrizione la documentazione relativa allo stato di salute del bambino/a come specificato nel punto 5. Inoltre i genitori sono tenuti ad informare il personale dell'asilo in caso di allergie o intolleranze da parte del bambino, compilando il modulo di iscrizione e in sede di colloquio di pre-ambientamento.

In caso di dimissione per malessere del bambino/a o in caso di assenza per malattia è richiesto il certificato medico per la riammissione.

## 7. Comunicazioni e reclami

Sono previsti durante l'anno diversi incontri tra l'asilo e le famiglie, individuali e di gruppo.

L'equipe educativa organizza una serata informativa per tutte le famiglie all'inizio dell'anno scolastico per presentare i vari progetti ed eventi che si svolgeranno durante l'anno.

Quando una famiglia vuole iscrivere il/la proprio/a bimbo/a presso la nostra struttura, la responsabile svolge un primo colloquio conoscitivo con i genitori fissando con loro un appuntamento, e successivamente sarà l'educatrice di riferimento del bambino/a a contattare e fissare un incontro con la famiglia per un colloquio conoscitivo pre-ambientamento. Al termine dell'ambientamento l'educatrice chiede alla famiglia un nuovo incontro per confrontarsi sull'andamento del bambino/a che ha iniziato a frequentare l'asilo.

Oltre allo scambio di informazioni che avviene quotidianamente, altri colloqui di routine vengono fatti durante l'anno tra l'educatrice e la famiglia, possono essere richiesti da entrambi per confrontarsi sul benessere e lo sviluppo del bambino/a.

I genitori possono presentare reclami per eliminare eventuali disservizi, tuttavia l'asilo rimane completamente disponibile per un colloquio di confronto e chiarimenti. Il reclamo dev'essere formulato con chiarezza, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. Il reclamo scritto può essere inoltrato alla responsabile dell'asilo o direttamente all'ente gestore.



**Inoltre, all'ingresso dell'asilo, è presente un questionario di gradimento anonimo attraverso il quale le famiglie possono dare consigli, suggerimenti e critiche per permetterci di migliorare il servizio.**

