



CARTA DEI SERVIZI

Del Nido dell'infanzia comunale di Locarno

Aggiornata in agosto 2023



INDICE

1. Definizione e finalità della carta dei servizi.....	3
2. Definizione e finalità del servizio.....	4
<i>Descrizione del servizio, principi pedagogici e finalità</i>	4
<i>Autorizzazione e vigilanza cantonale</i>	4
<i>Sussidiamento della struttura</i>	4
3. Informazioni sulla struttura.....	5
<i>Forma giuridica</i>	5
<i>Sede e persona di riferimento</i>	5
<i>Orari e periodi d'apertura</i>	5
<i>Autorizzazione</i>	5
<i>Descrizione degli spazi</i>	6
<i>Personale</i>	6
<i>Affiliazioni</i>	6
4. Condizioni d'iscrizione.....	7
<i>Chi può accedere</i>	7
<i>Rette e sussidi per la famiglia</i>	7
<i>Frequenza</i>	7
<i>Malattie, vacanze e giorni extra</i>	7
<i>Accompagnamento</i>	8
5. Modalità d'iscrizione e di disdetta.....	9
<i>Modalità d'iscrizione</i>	9
<i>Disdetta</i>	9
6. Alimentazione e salute.....	10
<i>Alimentazione</i>	10
<i>Salute</i>	10
<i>Urgenze</i>	10
<i>Altro</i>	10
7. Comunicazioni, interazioni e reclami.....	11
<i>Comunicazioni e interazioni verbali</i>	11
<i>Comunicazioni e interazioni scritte</i>	11
<i>Reclami</i>	11
8. Altro.....	12
<i>Privacy</i>	12
<i>Oggetti personali e del Nido</i>	12
<i>Video e foto</i>	12
<i>Religione</i>	12

1. DEFINIZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento creato dalla direzione dell'istituto, volto a informare le famiglie e il territorio sulle prestazioni offerte dalla struttura. Crea un patto tra la famiglia e il servizio, è uno strumento di comunicazione che, con il progetto pedagogico, garantisce trasparenza e qualità.

2. DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Descrizione del servizio, principi pedagogici e finalità

Il Nido dell'infanzia comunale di Locarno è un servizio di formazione, educazione e accoglienza che mira a promuovere lo sviluppo del bambino in collaborazione con la famiglia. Vuole essere un sostegno sia per la famiglia che lavora o è in formazione, sia al bambino per favorirne una crescita armoniosa.

L'intento principale del servizio è di mettere il bambino al centro garantendo la qualità dell'azione educativa, per questo si fa riferimento a più pedagogisti come Elinor Goldschmied, Maria Montessori, Emmi Pikler e a teorie come la comunicazione efficace di Thomas Gordon e la metodologia Pedagogia dei Genitori.

Maggiori informazioni su questo sono reperibili nel Progetto Pedagogico della struttura, in cui vengono illustrati nel dettaglio i principi pedagogici e la missione del servizio.

Autorizzazione e vigilanza cantonale

Il Nido soggiace a un'autorizzazione rilasciata dall'UfaG (Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani), che è l'ufficio cantonale competente per l'applicazione della Legge per le famiglie del 2003. Questa legge definisce i requisiti inerenti l'ubicazione e gli spazi, la sicurezza, la qualificazione del personale, il rapporto numerico personale/bambini, la salute e l'igiene.

L'autorizzazione all'esercizio è rivista dal Cantone ogni 4 anni tramite una visita di vigilanza. Ogni due anni inoltre il medesimo servizio di vigilanza effettua un'ulteriore visita alla struttura. Entrambi i controlli verificano il rispetto del Progetto Pedagogico e della Carta dei Servizi in un'ottica di qualità della struttura.

Sussidiamento della struttura

Il Nido ha un sussidio cantonale, questo varia in base ai requisiti di qualità della struttura (stipendio e formazione del personale, capacità di accoglienza,...).

Il Comune risponde al costo rimanente detraendo il contributo Cantonale e le rette.

3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Forma giuridica

Rogito Fondazione Ranzoni, estratto dal giornale del registro di commercio.

Forma giuridica: Servizio Comunale.

Sede e persona di riferimento

Nido dell'infanzia comunale

Via d'Alberti 18

6600 Locarno

091/756 33 80

nido.infanzia@locarno.ch

Direttrice: Monica Delcò

Formazioni seguite: Educatrice SUPSI, CAS Coordinamento pedagogico e organizzativo, Formatrice stagisti e apprendisti, Perito d'esame, formazioni continue brevi

Orari e periodi d'apertura

Il Nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 6.30 alle 18.30.

Le entrate sono possibili fra le 6.30 e le 7.45, e fra le 8.30 e le 9.00.

Le uscite sono possibili fra le 12.30 e le 12.45, fra le 14.30 e le 15.45, e fra le 16.30 e le 18.20.

Non è possibile frequentare solamente nel pomeriggio.

Sono previste 4 settimane di chiusura annuali: due a Natale e 2 a inizio agosto. Inoltre la struttura chiude nei giorni festivi. Durante questi periodi è compito del genitore trovare delle soluzioni.

Autorizzazione

Il Nido può accogliere giornalmente 70 bambini a tempo pieno, così suddivisi:

- 8 bambini di 3-11 mesi
- 15 bambini di 1-2 anni
- 20 bambini di 2-3 anni
- 17 bambini di 3 anni e più
- 10 bambini in posto di protezione (età varie)

Poiché non tutti frequentano il Nido tutti i giorni, gli iscritti sono generalmente più di 70.

I bambini sono suddivisi per fascia d'età in 6 gruppi educativi, descritti nel dettaglio nel Progetto Pedagogico. I rapporti fra il personale educativo e i bambini accolti sono così stabiliti:

- 1 educatore ogni 4 bambini di 3-11 mesi
- 1 educatore ogni 5 bambini di 1-2 anni
- 1 educatore ogni 8 bambini di 2-3 anni
- 1 educatore ogni 12 bambini di 3 anni e più

Il rapporto aumenta in presenza di stagisti che stanno seguendo una formazione riconosciuta nel campo sociale e che svolgono uno stage di almeno 5 mesi.

Descrizione degli spazi

La struttura si trova vicino alla città vecchia di Locarno, in una zona centrale ma tranquilla. L'immobile è strutturato su 3 piani più un piano interrato con dei locali adibiti a deposito materiale (ludoteca, mobili, materiali vari).

Al piano terra si trovano la direzione, una sala riunioni, una sala colloqui, la cucina, un salone dedicato al movimento, un atelier e i gruppi Anatra (2,5-3 anni ca.) e Pinguino (3-3,5 anni ca.). All'esterno inoltre ci sono un giardino comune e il giardino del gruppo Pinguino.

Al primo piano si trovano un locale multiuso dedicato al gioco, la lavanderia e i gruppi Bassotto (1,5-2 anni ca.) e Daino (2-2,5 anni ca.).

Al secondo piano, infine, si trovano il gruppo Pulcino (3-11 mesi ca.) e il gruppo Cigno (1-1,5 anni ca.).

Tutti i gruppi hanno un locale dedicato alla siesta e al movimento e un locale dedicato a giochi più tranquilli e ai pasti, sono inoltre provvisti di una grande terrazza.

All'entrata del Nido ci sono due posteggi riservati ai genitori che arrivano per portare o riprendere i loro bambini.

Tutti i gruppi sono descritti più nel dettaglio nel Progetto Pedagogico.

Personale

Tutto il personale educativo ha una formazione di base (SUPSI, EISSS, OSA o formazioni equivalenti riconosciute) e segue singolarmente regolari corsi o formazioni continue per aggiornarsi. Inoltre la struttura organizza delle formazioni d'équipe su temi d'attualità pedagogica.

Un obiettivo del Nido è di formare i giovani perché possano conoscere la professione in tutti i suoi aspetti, per questo ogni anno vengono assunti stagisti e apprendisti provenienti da scuole diverse (SUPSI, CPS (apprendisti socioassistenziali infanzia, operatori socioassistenziali, EISSS e maturità socio-professionale)), così come stagisti che necessitano di fare un anno di stage pre-scuola o che vogliono semplicemente conoscere la professione tramite qualche giorno di formazione.

La struttura dispone anche di una cuoca diplomata, di un'aiutocuoca e di tre ausiliarie per le pulizie giornaliere degli spazi.

In caso di assenza del personale diplomato o del personale di cucina e ausiliario il servizio dispone di supplenti formate che sono inserite nella struttura e possono intervenire nella necessità.

La direttrice della struttura ha la duplice mansione di responsabile amministrativa e pedagogica. La struttura fa riferimento inoltre al Comune di Locarno.

Affiliazioni

Il Nido è affiliato ad ATAN (Associazione delle strutture d'accoglienza per l'infanzia della Svizzera italiana) e a Kibesuisse (Federazione svizzera delle strutture d'accoglienza per l'infanzia).

4. CONDIZIONI D'ISCRIZIONE

Chi può accedere

A causa della forte richiesta e per direttive del Cantone, è possibile iscrivere solo bambini i cui genitori lavorano, studiano o sono in riqualifica. Purtroppo non c'è la possibilità di dare accesso al Nido a chi desidera unicamente permettere al proprio bambino di socializzare con altri bambini.

Ogni cambiamento della situazione professionale o familiare deve essere notificato alla direzione e, nel caso in cui vada a incidere sulla frequenza del bambino al Nido, può comportare un cambiamento del contratto.

Rette e sussidi

La retta viene stabilita in base al reddito lordo dei genitori ed eventuali altre entrate, agli oneri sociali ed eventuali altre deduzioni, alla frequenza desiderata e ai giorni mensili da contratto (più eventuali giorni extra effettuati). I giorni festivi e di chiusura del Nido non vengono conteggiati. I pasti (6.- al giorno) rientrano nella retta di base ma non vengono conteggiati nel calcolo dei sussidi.

Beneficiano di una riduzione della retta eventuali fratelli (sconto del 20% per il secondo ed eventuale terzo figlio). Durante il periodo iniziale di ambientamento la prima settimana è gratuita, la seconda invece viene pagata secondo le rette giornaliere fissate da contratto.

Per le famiglie con la necessità di un contratto flessibile a causa di un lavoro a turni il Nido si impegna a tenere a disposizione tutta la settimana. Per un bisogno di 3 giorni flessibili a settimana vengono fatturati 4 giorni, per un bisogno di 4 giorni flessibili a settimana vengono fatturati 4,5 giorni, per un bisogno di 3-5 giorni a settimana (numero variabile ogni settimana) vengono fatturati 5 giorni.

Nel caso in cui un genitore viva con un compagno che ha riconosciuto il bambino il reddito del compagno viene riconosciuto come per una coppia sposata. Nel caso in cui il bambino non sia stato riconosciuto viene calcolato il 50% del reddito del convivente.

Ogni anno la direzione procede a una revisione dei dati e a un'eventuale modifica della retta in caso di cambiamenti. Vengono inoltre fatturati 30.- per spese amministrative.

Secondo le disposizioni cantonali le famiglie possono beneficiare di alcuni sussidi:

- Aiuto universale alle famiglie: tutti i bambini che pagano la retta per una frequenza da 16 a 30 ore settimanali per almeno tre settimane al mese ricevono un sussidio di 100.-. Tutti i bambini che pagano la retta per una frequenza di più di 30 ore settimanali per almeno tre settimane al mese ricevono un sussidio di 200.-
- RIPAM: le famiglie che beneficiano di una riduzione del premio cassa malati ricevono anche una riduzione della retta, dedotto il sussidio universale e il costo dei pasti, del 33%.
- API: le famiglie che beneficiano di un assegno di prima infanzia ricevono un contributo che equivale alla totalità della retta (esclusi i pasti), dedotti i sussidi citati sopra, per un massimo di 800.- mensili.

Frequenza

Una volta terminato il periodo di ambientamento (inizio progressivo della frequenza, della durata di due settimane, maggiori informazioni nel Progetto Pedagogico) inizia la frequenza regolare, stabilita nel contratto in base alle necessità lavorative dei genitori (sia per quanto riguarda i giorni, sia per l'orario). La frequenza minima è di tre mezze giornate a settimana, per permettere al bambino di restare integrato nel gruppo. La frequenza massima è dettata dalla percentuale lavorativa della famiglia (e da eventuali condizioni poste dal Nido). Non è possibile ad esempio frequentare a tempo pieno se un genitore lavora a una percentuale ridotta.

Laddove il genitore dovesse lavorare a turni è possibile prevedere una frequenza irregolare, permane però l'obbligo della frequenza minima.

I cambiamenti di orario eccezionali (sulla giornata singola) possono essere richiesti al personale educativo. Cambiamenti permanenti vanno invece modificati da contratto e devono essere concordati con la direzione.

Malattie, vacanze e giorni extra

In caso di malattia il bambino non può frequentare il Nido (vedi disposizioni in merito). Il genitore è tenuto ad avvisare le educatrici del gruppo al più presto, comunque entro le 9.00 del giorno stesso.

In caso di vacanza il genitore è tenuto ad avvisare le educatrici del gruppo al più presto.

In qualsiasi caso di assenza la retta va comunque pagata secondo contratto, perché la struttura si impegna a mantenere il posto libero.

In caso di necessità è possibile chiedere dei giorni di frequenza extra, laddove il numero di bambini previsti quel giorno lo consente. Per questo è necessario accordarsi con le educatrici del gruppo. Il giorno straordinario viene conteggiato in più sulla retta mensile secondo il contratto stipulato (questo avviene anche nel caso in cui il giorno straordinario viene chiesto perché il bambino ha fatto un giorno di assenza).

Nel caso in cui un bambino sia assente senza che la famiglia abbia avvisato il Nido le educatrici del gruppo si occuperanno di contattare telefonicamente la famiglia per verificare il motivo dell'assenza.

Accompagnamento

Il bambino viene accompagnato al Nido dai genitori. Ogni giorno i genitori si impegnano a segnalare il nome della persona che verrà a prendere il bambino a fine giornata. Persone al di fuori dei genitori dovranno presentare un documento d'identità la prima volta che si presentano. Laddove è sempre una terza persona a venire a prendere il bambino è sufficiente una comunicazione all'inizio.

Un minorenne può accompagnare il bambino al nido e venire a prenderlo solo dai 16 anni compiuti e con un'autorizzazione scritta del genitore del bambino, che se ne assume interamente la responsabilità.

Durante la permanenza del bambino al Nido il genitore o una terza persona di riferimento segnalata al Nido deve sempre essere reperibili in caso di necessità.

Ogni cambiamento di domicilio, di lavoro, di numero di telefono,... deve essere segnalato alla direzione e alle educatrici del gruppo.

5. MODALITÀ D'ISCRIZIONE E DISDETTA

Modalità d'iscrizione

Il Nido dispone di una lista d'attesa. È possibile fare una pre-iscrizione, senza costi aggiuntivi, in modo da essere contattati appena c'è la disponibilità. L'inizio di frequenza è possibile solo all'inizio dell'anno scolastico (agosto).

Le iscrizioni vanno secondo un ordine di priorità:

- Priorità 1a: fratellini di bambini che stanno già frequentando il Nido
- Priorità 1b: figli di dipendenti del Comune di Locarno
- Priorità 2: bambini domiciliati a Locarno (compresi Solduno e Locarno-Monti)
- Priorità 3: bambini non domiciliati a Locarno

Viene inoltre valutata l'età del bambino in funzione dei posti disponibili.

Chi desidera iscrivere il proprio figlio al Nido può contattare la direttrice, che provvederà a fornire il modulo di pre-iscrizione e a dare tutte le informazioni necessarie. Per l'iscrizione sono necessari i seguenti documenti:

- Copia del tesserino della cassa malati
- Copia del libretto delle vaccinazioni
- Certificato di buona salute compilato dal medico (modulo del Nido)
- Dettaglio delle ultime tassazioni cantonali di entrambi i genitori
- Certificati di salario dell'anno precedente di entrambi i genitori
- Eventuali altri documenti attestanti entrate o uscite (es. alimenti versati o ricevuti, AFI/API,...)

Verrà inoltre richiesto di compilare un'attestazione da parte del datore di lavoro (modulo prestampato consegnato dalla direzione) in cui viene indicata la percentuale di lavoro. Nel caso di situazioni particolari (separazione, divorzio, coabitazione,...) la direzione si riserva di chiedere ai genitori la relativa documentazione giuridica.

I gruppi per l'anno educativo seguente vengono composti a fine febbraio-inizio marzo dell'anno in corso, momento in cui la struttura sa con precisione quanti posti rimangono liberi per l'anno seguente. Eventuali priorità vengono prese in considerazione solo fino a quel momento. Iscrizioni ricevute dopo il 28 febbraio non hanno più diritto a eventuali priorità sulle famiglie alle quali è già stata data conferma d'iscrizione.

Disdetta

In caso di disdetta dal Nido è necessario inoltrare la richiesta alla direzione con un mese di anticipo compilando il modulo prestampato fornito dalla struttura. Tale disdetta è richiesta anche quando il bambino termina la frequenza perché inizia la Scuola dell'Infanzia.

6. ALIMENTAZIONE E SALUTE

Alimentazione

Il servizio, riconosciuto con il marchio Fourchette Verte, dispone di una cucina attrezzata in cui una cuoca diplomata e un'aiutocuoca si occupano di preparare i pasti.

Tutti i pasti sono cucinati seguendo i giusti apporti necessari alla crescita del bambino. Si rispettano inoltre eventuali esigenze in caso di allergie, intolleranze o credenze religiose che necessitano di un menù diverso da quello previsto.

Per i più piccoli, le pappe sono preparate dal Nido in accordo con il genitore utilizzando gli alimenti che sono già stati introdotti nella dieta a casa. Per i lattanti si richiede invece di portare il latte materno o la prima scatola di latte in polvere (in seguito è il Nido ad acquistarlo).

Nel caso in cui una mamma volesse allattare il proprio bambino in sede si può accordare con le educatrici del gruppo sulla migliore modalità.

Per ragioni igieniche non è possibile portare da casa degli alimenti, se non in casi eccezionali (es. compleanno) e solo nella scatola sigillata acquistata in negozio.

Salute

Il Nido tiene a promuovere la salute del bambino, per questo è stata seguita la formazione del Progetto Capriola (con l'ottenimento del marchio Capriola) con lo scopo di promuovere il movimento al Nido. Al momento del primo colloquio di conoscenza con l'educatrice di riferimento vengono richieste le informazioni relative a eventuali intolleranze o allergie. Le educatrici rispettano tali indicazioni.

Il bambino malato (temperatura superiore ai 38°C, stato generale di malessere e/o sintomi contagiosi) non può frequentare il Nido. Per maggiori informazioni sulle condizioni in cui un bambino viene escluso dalla frequenza al Nido e sui medicinali che la struttura può somministrare si rimanda alle direttive specifiche.

In caso di necessità, il Nido può chiedere una consultazione al medico delegato Agathe Fusetti Buzzi.

Urgenze

I genitori devono essere raggiungibili nel caso di un'urgenza e disporre di una persona di supporto nel caso in cui fossero impossibilitati a liberarsi dal lavoro. Se un bambino è vittima di un incidente o di un malessere il personale del Nido avvertirà prontamente la famiglia e se necessario ricorrerà all'ambulanza o al pronto soccorso. Ogni bambino deve essere coperto dalla propria assicurazione in caso d'incidente.

Altro

Con l'accordo dei genitori il Nido può prendere contatto con i vari servizi per eventuali necessità riguardanti il bambino. In caso di frequenti, importanti e particolari disagi riscontrati nel bambino la direzione ha il dovere legale di informare le autorità competenti. L'avviso preventivo ai genitori o a chi detiene l'autorità parentale, in questo caso, non è obbligatorio e sarà valutato di caso in caso.

7. COMUNICAZIONI, INTERAZIONI E RECLAMI

Comunicazioni e interazioni verbali

La direttrice e le educatrici della struttura sono a disposizione per uno scambio quotidiano di informazioni, domande, chiarimenti. In caso di necessità è possibile in qualsiasi momento richiedere un colloquio con la direzione o con l'educatrice di riferimento.

Durante l'anno vengono organizzati regolari incontri con i genitori e delle riunioni genitori, sempre nell'intento di permettere uno scambio trasparente e una collaborazione efficace per sostenere lo sviluppo del bambino e un rapporto di fiducia con tutti i componenti della famiglia.

Comunicazioni e interazioni scritte

Tutti i gruppi dispongono di un albo su cui vengono affisse eventuali informazioni rivolte ai genitori. All'entrata della struttura vengono inoltre esposte informazioni d'importanza per tutto il servizio o altro.

Per uno scambio più efficace spesso le comunicazioni vengono mandate anche tramite la chat whatsapp del gruppo, in cui vengono inseriti i contatti di almeno un genitore per bambino (a scelta della famiglia se inserire anche il secondo genitore o meno). Se un genitore non desidera essere inserito in tale chat può richiederne l'esclusione direttamente alle educatrici.

Eventuali comunicazioni da parte della direzione vengono generalmente consegnate a mano in forma scritta ai genitori. Questi ultimi hanno la possibilità di contattare la direzione o i singoli gruppi anche tramite mail (nido.infanzia@locarno.ch o nomedelgruppo@locarno.ch)

Reclami

La struttura cerca di favorire un clima di apertura, scambio e trasparenza con tutte le famiglie. È però possibile che incomprensioni, disguidi o punti di vista diversi creino disagi o malcontenti. È quindi importante poterne discutere per chiarire qualsiasi inconveniente e garantire un buon continuamento del rapporto Nido-famiglia.

Laddove una famiglia si trovasse in difficoltà per qualsiasi motivo può rivolgersi sia alla direzione che alle educatrici del gruppo per esporre il proprio problema, in forma verbale o scritta. A dipendenza della questione esposta la struttura valuterà se sia possibile dare una risposta immediata o se sia necessario un primo confronto interno di chiarimento tra educatrici e direzione, per poi organizzare un colloquio con la famiglia entro pochi giorni.

8. ALTRO

Privacy

La direzione e tutto il personale sottostanno al segreto professionale, è quindi garantito il rispetto della privacy delle famiglie. Qualsiasi dato viene trattato in maniera confidenziale.

Oggetti personali e del Nido

Ogni bambino dispone di un cassetto in cui depositare gli oggetti e i vestiti di ricambio personali. Si raccomanda di effettuare un regolare controllo per verificare che non manchi nulla e di non portare al Nido oggetti di valore. Può essere utile contrassegnare alcuni oggetti per facilitarne il riconoscimento.

In caso di perdita o rottura di giochi e/o materiale causate dal bambino ci si riserva il diritto di fatturazione al genitore. È richiesta un'assicurazione di responsabilità civile.

Video e foto

Le foto e i filmini sono realizzati dal personale educativo e hanno uno scopo interno (riunioni, osservazioni,...) ma vengono anche essere distribuiti ai genitori del gruppo tramite la chat whatsapp dei genitori.

Salvo parere contrario espresso alla direzione, i genitori accettano la presenza di questo materiale e la relativa distribuzione agli altri genitori per uso privato. È assolutamente vietata la diffusione sui social media (es. Facebook) o a terze persone di materiale contenente video o immagini di altri bambini o adulti del gruppo.

Religione

Il Nido non sostiene nessuna religione particolare e accetta persone di qualsiasi credo religioso. Poiché in Ticino la religione è quella cristiana cattolica è possibile che vengano proposte attività e momenti tipici delle feste cattoliche (es. calendario dell'avvento, caccia alle uova,...). Si evitano però riferimenti espliciti alla religione.