

Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento della sanità e della socialità
Divisione dell'azione sociale e delle famiglie

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

Carta dei servizi

Centri extrascolastici

Polo Sud

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 anche dei centri che organizzano attività extrascolastiche. 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. È uno strumento di sviluppo della qualità attraverso l'esplicitazione degli obiettivi, la valutazione delle prestazioni, la comunicazione 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 e 41 cpv. k) del Regolamento 20 dicembre 2005 della Legge per le famiglie del 15 settembre 2003 (RLfam).

La numerazione indicata all'inizio del paragrafo rinvia all'indice delle "Direttive della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie relative al contenuto e portata della Carta dei servizi dei centri che organizzano attività extra-scolastiche – raccomandazioni e guida per una corretta compilazione". La denominazione dei paragrafi corrisponde.

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

A1) DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DEL CENTRO D'ATTIVITÀ EXTRA-SCOLASTICHE

Centro: Polo Sud Bellinzona

Via: Piazza Indipendenza 1 - cp 1012

Cap: 6501

Luogo: Bellinzona

Tel: 091 826 16 61

E-mail: polosud.bellinzona@gmail.com

Persona di contatto: Vanessa Marzorati **Cellulare:** 076 700 79 28

A2) DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DELL'ENTE DA CUI DIPENDE IL CENTRO D'ATTIVITÀ EXTRA-SCOLASTICHE E SUA FORMA GIURIDICA

Associazione: Associazione genitori Scuole Sud

Comune: Bellinzona

Sede dell'ente:

Via: Piazza Indipendenza 1 – cp 1012

Cap: 6501

Luogo: Bellinzona

E-mail: segretariato.polosud@gmail.com

Persona di riferimento: Matteo Cheda

A3) CONDIZIONI DI FREQUENZA, CRITERI D'AMMISSIONE, DISDETTA

Il bambino è ammesso dopo che il genitore ha compilato il formulario d'iscrizione. I posti sono attribuiti in ordine di arrivo delle iscrizioni.

Il genitore può disdire il contratto con effetto immediato in qualsiasi momento con comunicazione scritta o orale. Nell'interesse del bambino, si raccomanda un preavviso adeguato in modo che possa congedarsi dai compagni.

L'ente gestore può disdire il contratto con effetto immediato se il genitore non ha pagato la retta puntualmente. Può inoltre sospendere il bambino temporaneamente se mette a repentaglio la sua sicurezza o quella degli altri bambini oppure se non rispetta le regole di convivenza e dà il cattivo esempio agli altri bambini. In casi gravi, la sospensione temporanea può

avere effetto immediato. Se dopo aver ripreso la frequenza i comportamenti inadeguati si ripetono, l'ente gestore può escludere il bambino fino al termine dell'anno scolastico.

A4) DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'ISCRIZIONE

Vedi il formulario di iscrizione.

B) SINTESI DELLE FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI L'ENTE SI ISPIRA

B1) DEFINIZIONE E FINALITÀ

Il Polo Sud, fondato e gestito dall'Associazione genitori Scuole Sud, è un centro bambini senza scopo di lucro che organizza attività extrascolastiche rivolte ai bambini dai 18 mesi ai 14 anni (preasilo, colazione, mensa, doposcuola e atelier natura durante le vacanze scolastiche).

Il Polo Sud è un punto di riferimento per il bambino nei passaggi famiglia-preasilo-scuola dell'infanzia-scuola elementare, e aiuta i genitori a conciliare famiglia, lavoro e formazione.

B2) PRINCIPI PEDAGOGICI

L'approccio educativo del Polo Sud considera il bambino come un individuo sociale. La sua crescita, l'apprendimento costruttivo che gli consente di svilupparsi, avviene mediante una partecipazione attiva del bambino nella costruzione della sua conoscenza, attraverso scambi con il suo ambiente. Lo sviluppo si basa non tanto sulla trasmissione del sapere, dall'educatore al bambino, quanto sulla costruzione sociale attiva e partecipativa dei significati e dei saperi del bambino con l'ambiente ed il contesto. Il personale educativo dà importanza alla cura dell'ambiente predisponendo uno spazio "a misura di bambino" con materiali, giochi e attività adeguati allo sviluppo fisico e mentale dei bambini, differenziati e idonei alle diverse fasce evolutive (preasilo, scuola dell'infanzia, scuola elementare, scuola media), che incoraggino l'apprendimento, l'autonomia personale, la comunicazione e il rispetto delle regole sociali di gruppo.

C) I FATTORI E I LIVELLI DI QUALITÀ

C1) AMBIENTI: SPAZI, ARREDI, GIOCHI

Gli spazi sono divisi in zone destinate a fasce d'età diverse e facilmente riconoscibili.

Vi sono spazi dove i bambini possono muoversi, zone riservate alla mensa e ai lavori manuali, aree di lettura, zone con giochi e tavolini rivolti ai bambini del preasilo, area con cuscini, giochi di società, puzzle, travestimenti, costruzioni.

Gli spazi sono accoglienti, colorati, decorati con disegni e dispongono di un numero sufficiente di materiale per le attività di apprendimento e per il gioco. I giochi e i materiali sono in buono stato e sono esposti ed a disposizione su scaffali alla portata dei bambini.

Per i giochi di movimento, i bambini vengono accompagnati spesso all'aperto. Nei mesi freddi, visto che le giornate sono corte, si approfitta soprattutto della pausa di mezzogiorno per fare picnic e giocare all'aperto.

C2) IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA

Il Polo Sud è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì nei giorni feriali, tra le 7 e le 19.

Durante **l'anno scolastico** offre i seguenti servizi a bambini di diverse fasce d'età (preasilo, bambini dell'asilo e delle elementari), in momenti diversi della giornata:

- **7.00-8.30** **COLAZIONE.** Rivolto ai bambini dell'asilo e della scuola elementare.
- **8.30-11.15** **PREASILO.** Bambini di 2-3 anni, con uno spazio debitamente predisposto con attività e giochi adatti a questa fascia evolutiva.
- **11.30-13.30** **MENSA.** Bambini delle elementari. Se la meteo lo permette, più volte alla settimana si fa picnic all'aperto, anche nei mesi freddi.
- **15.30-19.00** **DOPOSCUOLA.** Bambini dell'asilo e delle elementari. I bambini possono rilassarsi, giocare, leggere, svolgere attività creative o i compiti.

Durante le **vacanze scolastiche**:

- **8.30-17.00** **ATELIER NATURA** per i bambini dell'asilo e delle elementari. L'orario è garantito dalle **7.00 alle 19.00**. Sono previsti giochi, attività creative, passeggiate e picnic.

I servizi sono organizzati in modo da rispettare i bisogni dei bambini, prevedendo condizioni differenziate in funzione delle diverse fasce evolutive, in modo da incoraggiare lo sviluppo socio-cognitivo dei bambini.

C'è un controllo da parte del personale educativo tale da rispettare le esigenze dei bambini. L'attenzione dell'educazione è rivolta al bambino.

Il Polo Sud offre un nutrimento sano e attività basate su principi educativi di qualità. Ad esempio al Polo Sud non si fuma, non si guarda la televisione e non si usano giochi diseducativi, violenti o malsani (come armi giocattolo o videogiochi).

La pausa di mezzogiorno viene trascorsa spesso all'aperto, anche durante i mesi freddi. Grazie al movimento all'aria aperta i bambini rafforzano il loro sistema immunitario e migliorano i loro risultati scolastici.

Il personale del Polo Sud, con il suo comportamento, funge da esempio positivo per i bambini. Ad esempio si alimenta in modo sano ed equilibrato, pratica attività salutari all'aria aperta, non fuma, rispetta l'ambiente ed assume un ruolo attivo e responsabile nella società.

I bisogni sono costantemente al centro dello scambio di informazioni tra il personale (informazioni sulla salute dei bambini o istruzioni trasmesse dai genitori, comunicazioni da parte dei docenti).

C2.4) Salute, ordine e pulizia personale

I centri dispongono di una farmacia di pronto soccorso e rispettano le misure di prevenzione delle malattie trasmissibili e in caso di epidemie.

Sono registrate a livello informatico e cartaceo le informazioni utili individualmente per ogni bambino (allergie, medicinali).

Il personale dispone di informazioni di emergenza per ogni bambino ovvero dei recapiti telefonici dei genitori.

Si fa riferimento al medico scolastico Paolo Peduzzi 091 825 52 52 o al Medico cantonale 091 814 40 02 in caso di emergenza.

I genitori sono informati di eventuali malattie presenti nei centri.

Il personale segnala al datore di lavoro ogni presunto maltrattamento subito dai bambini. Il personale può somministrare medicinali ai bambini, esclusivamente con l'autorizzazione scritta dei genitori e muniti della ricetta del pediatra di riferimento. Non sono autorizzate a eseguire prestazioni di tipo infermieristico.

I bambini si lavano le mani prima e dopo i pasti e ogni volta al bisogno. La temperatura dei locali è corretta: non troppo fredda e non troppo calda e i locali sono arieggiati. La zona delle attività e le attrezzature (tavoli, sedie) sono pulite. I giocattoli vengono lavati regolarmente.

Il personale educativo è attento alle fonti di contaminazione.

C2.5) Alimentazione

La mensa del Polo Sud, rivolta ai bambini delle elementari, si avvale di una fornitura esterna ovvero del catering del Bar Zanzibar, reparto "Take away" del "Centro Al Dragonato" di Bellinzona. Il responsabile delle derrate alimentari è il cuoco il Signor Giordano Salvador, il quale è in grado di rispettare eventuali allergie, intolleranze o malattie dei bambini preparando diete adeguate. L'alimentazione di tipo prevalentemente vegetariano viene molto curata in tutti i suoi aspetti nutrizionali ed educativi. Il cibo viene preparato da Giordano Salvador e servito dal personale del Polo Sud rispettando le norme relative alla conservazione e manipolazione delle derrate alimentari.

Gli alimenti sono freschi, di provenienza da agricoltura biologica e adatti all'età. I menù sono variati ed equilibrati, proponendo sia cibi noti e rassicuranti, sia cibi nuovi come verdure, frutta, legumi, pesce, che rappresentano, oltre ad una valida proposta nutrizionale, uno stimolo

indispensabile nel processo di apprendimento del gusto. I menù rispettano le differenze culturali e religiose.

L'orario dei pasti (colazione, pranzo, merenda) rispetta le necessità dei bambini.

Il personale educativo favorisce l'autonomia e sempre al momento del pasto, con tutti i gruppi di diverse fasce d'età, sono attente alla convivialità.

Il pasto è organizzato con rituali che garantiscono ordine e rassicurazione, il personale educativo, grazie a tale organizzazione, rimane spesso seduto al tavolo con i bambini, per poter conversare con loro senza continue interruzioni.

I bambini vengono incoraggiati a mangiare senza forzarli, nel rispetto delle differenze alimentari culturali e genetiche (allergie, intolleranze, malattie).

Il personale del Polo Sud è a conoscenza di eventuali allergie, intolleranze o malattie alimentari del bambino in quanto risultante dalla compilazione del formulario d'iscrizione e, se del caso, vengono richiesti certificati medici del medico cantonale attestanti problemi alimentari e i relativi alimenti consigliati o prescritti.

C2.6) Benvenuto e commiato

Il buon inserimento e l'accoglienza vengono vissuti al Polo Sud come un momento delicato di separazione tra il genitore e il bambino e per questo necessario di particolare attenzione.

L'accoglienza ha una sua specificità a seconda dell'attività (colazione, preasilo, mensa, doposcuola) e dell'età del bambino.

Di regola, la prima accoglienza è preceduta da un incontro tra la persona responsabile e la famiglia, dove vengono presentate la struttura e il personale, e viene compilato il formulario d'iscrizione.

L'inserimento del bambino avviene, di regola, gradatamente, secondo l'età, i tempi e i bisogni individuali, con la presenza iniziale e via via sempre inferiore del genitore, sino al raggiungimento dell'autonomia del bambino. Il bambino in un ambiente rassicurante imparerà a conoscere le sue persone di riferimento, lo spazio a disposizione e i coetanei.

Di regola, al momento dell'accoglienza è presente almeno una persona formata.

Il personale saluta cordialmente i genitori e i bambini quando arrivano e quando se ne vanno. I genitori e il personale si scambiano informazioni relative alla salute e alla sicurezza dei bambini (dieta, avvenimenti specifici, incidenti). Previo accordo della persona responsabile, ai genitori è permesso di entrare nella zona riservata alle attività con i bambini.

C2.7) Relazione tra personale educativo e bambino

Le educatrici del Polo Sud parlano, sorridono e sono affidabili con i bambini. Sono disponibili, delicate e attente nelle situazioni di contatto fisico, nei momenti di relazioni individualizzate cercando di stabilire un contatto verbale e non verbale adeguato. Sanno aiutare in maniera empatica i bambini che

sono turbati. Durante le attività di gioco libero l'adulto è sempre presente ma in modo non invadente, è attento e incoraggia il bambino.

In caso di litigio, se non si ravvisano condizioni di pericolo, il personale educativo interviene sostenendo i bambini alla ricerca di soluzioni pacifiche volte alla ricerca di maggiore armonia.

Il personale garantisce sufficiente controllo per evitare che i bambini si facciano male a vicenda. Al Polo Sud non si utilizzano mai punizioni fisiche o una disciplina troppo autoritaria. Il linguaggio viene usato per accompagnare il comportamento dei bambini, commentare le loro azioni e per incoraggiarli, possibilmente senza esprimere giudizi di valore sul bambino.

Il personale educativo utilizza una modalità comunicativa indirizzata ai singoli bambini ovvero per i più piccoli accompagnata da vicinanza o contatto diretto, per i più grandi da una verifica della comprensione del linguaggio.

C3) ATTIVITÀ EDUCATIVE E LUDICHE

C3.1)Attività a scelta dei bambini

I materiali sono variati, adatti alle diverse età, in quantità sufficiente e facilmente accessibili su mensole all'altezza dei bambini, disposti in maniera ordinata e coerente.

Il contesto e le regole organizzative del Centro permettono ai bambini di occuparsi individualmente. Viene facilitata la possibilità di sperimentare tutte le attività "chiave" dello sviluppo: manualità, disegno, espressività, creatività, rispetto dell'altro, ecc.

- Libri ed illustrazioni

Vi è una libreria con libri di tipologie diversificate, adeguati e scelti in funzione delle diverse fasce d'età.

- Coordinazione oculo-manuale

È disponibile, ad uso quotidiano, un certo numero di materiali differenziati per ogni gruppo d'età presente al Centro. I materiali vengono scelti affinché rispondano agli interessi specifici dei bambini dei vari gruppi d'età. Questi materiali sono accessibili liberamente in modo che i bambini li possano usare.

- Gioco con la plastilina

È disponibile, ad uso quotidiano, il gioco con la pasta di sale non tossica con attrezzi che permettono di sviluppare la creatività e la manualità dei bambini nelle diverse età.

- Attività artistiche

Si usa il materiale (pastelli, colori a dita, matite colorate di diverse dimensioni per le diverse età, pennarelli, pennelli ecc.) per disegnare liberamente. Le educatrici controllano che i materiali siano usati correttamente. Non si obbligano i bambini a partecipare, si organizzano attività alternative.

- Musica e ritmica

Al Polo Sud i bambini possono ascoltare musica scelta con cura in funzione dell'attività (ballare, giocare, ecc.) e dell'orario (stimolante, rilassante). Si canta con i bambini e i brani sono adeguati al loro livello di comprensione. Vi sono giocattoli che rendono possibile l'esperienza sonora nel gioco libero dei bambini. Non si obbligano i bambini a partecipare.

- Gioco simbolico

Per il gioco "del far finta", in cui ci si mette "nei panni di", ci sono a disposizione materiali a sufficienza per un piccolo gruppo di bambini e adatti alle varie età: abiti per travestirsi, stoffe, borse facili da aprire, materiali di recupero, burattini, ecc.

C3.2) Attività proposte dagli adulti

Le educatrici propongono attività scelte in funzione degli interessi dei bambini, all'interno di un percorso educativo chiaro ed esplicito, in contesti e con procedure facilmente riconoscibili dai bambini. L'organizzazione è regolare e stabile: disponibilità del materiale e degli spazi, gestione del tempo e armonizzazione con quelli del riordino e della pulizia. Le proposte sono formulate a piccoli gruppi di bambini tenendo conto della motivazione di ognuno ad accedere alla proposta nel rispetto dei ritmi individuali.

D) COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE E PROCEDURA DI RECLAMO

D1) INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DEI FAMIGLIARI

Le principali informazioni amministrative (rette, regole sanitarie da rispettare, assenze del bambino) vengono trasmesse direttamente ai genitori al momento dell'iscrizione. Al momento dell'iscrizione viene anche descritto il funzionamento del Polo Sud ovvero i servizi offerti, l'accompagnamento a scuola, la nostra mensa giochi, i materiali e lo spazio che il bambino avrà a disposizione all'interno del Polo sud.

Su richiesta delle famiglie o della persona responsabile vengono organizzati colloqui individuali o specifici. Altre informazioni come orari di apertura e chiusura,, vengono esposti in modo leggibile e ordinato alla parete nello spazio di accoglienza dei genitori, ovvero all'ingresso affinché possano essere letti con calma. Al Polo Sud, di regola, è presente una persona in grado di rispondere alle domande dei genitori. I genitori vengono coinvolti dal personale invitandoli ad entrare nella zona riservata al gioco e alle attività dei bambini, raccontando e trasmettendo loro eventuali informazioni provenienti dalla scuola e sulla loro permanenza al Polo Sud.

Di regola i famigliari devono comunicare le assenze del bambino, non delegare al Centro la somministrazione di farmaci, approvare le uscite a scopo educativo, prendere i bambini al termine del servizio. In caso di necessità possono delegare altre persone, informandone debitamente il personale del Polo Sud al fine di garantire la sicurezza del bambino.

D2) PROTEZIONE E RECLAMO

Le procedure di reclamo su tutte le prestazioni descritte nella Carta dei Servizi sono garantite.

In caso di mancato rispetto di quanto contenuto nella carta il reclamo va fatto proporzionalmente all'importanza della questione: all'educatore di riferimento, alle responsabili del centro, all'ente gestore (Associazione genitori Scuole Sud, Bellinzona).

Il reclamo può avvenire in forma scritta, per telefono, per mail, oralmente. La risposta al reclamo è fornita entro 10 giorni.

In caso di mancanze gravi ai sensi del Codice Civile o di insoddisfazione alla risposta, può essere inoltrato reclamo all'autorità cantonale competente in materia di vigilanza: l'Ufficio del sostegno a enti per le famiglie e i giovani, Viale Officina 6, 6501 Bellinzona, tel. 091 814 71 52.

Bellinzona, 22 dicembre 2017