

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 che organizzano attività extra-scolastiche**

**POLO SUD**



## 1- COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un patto tra chi offre un servizio e chi ne usufruisce.

Serve alla trasparenza, all'informazione del servizio, comprende le caratteristiche e gli standard di qualità, come pure le modalità con cui gli utenti possono contribuire al rispetto di tali modelli.

La qualità si sviluppa indicando gli obiettivi, la valutazione delle prestazioni, la comunicazione tramite la partecipazione attiva, informata e consapevole dell'ente, del personale, degli utenti e dei cittadini.

## 2- INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA, L'ORGANIZZAZIONE E LE PRESTAZIONI EROGATE

Il Polo Sud, fondato e gestito dall'Associazione Polo Sud, è un centro bambini senza scopo di lucro che organizza attività extrascolastiche per bambini dai 3 ai 13 anni.

Il Polo Sud vuole:

- essere un punto di riferimento (polo) per il bambino nei passaggi: **famiglia -scuola dell'infanzia - scuola elementare - scuola media**
- aiutare i genitori a conciliare famiglia, lavoro e formazione
- permettere ai bambini di socializzare e svolgere attività stimolanti.

### PRINCIPI PEDAGOGICI

I nostri centri hanno come punto di partenza l'immagine di un bambino visto come individuo sociale che costruisce attivamente la propria conoscenza attraverso scambi con l'ambiente ed il contesto educativo che lo accoglie.

Gli spazi sono predisposti "su misura". Oggetti, giochi e attività sono adeguati allo sviluppo psico-fisico e differenziati in base alle fasce evolutive per favorire l'apprendimento, l'autonomia personale, la comunicazione e il rispetto delle regole sociali. L'educatore, sempre presente, tiene conto dell'unicità del singolo bambino, lo supporta nelle scelte e interviene al bisogno.


Il Polo Sud promuove attività all'aperto, fondamentali per la crescita.

Il gioco, inteso nelle sue svariate forme e sfaccettature, in un ambiente chiuso o all'aria aperta, è un'indispensabile risorsa didattica.

La nostra filosofia pedagogica, i nostri principi e le nostre procedure sono meglio descritti nel progetto pedagogico, presente sul nostro sito internet [www.polosud.ch](http://www.polosud.ch).

## AUTORIZZAZIONE

Il Polo Sud è soggetto a controlli dagli enti preposti, tra cui la vigilanza dell'**Ufficio del sostegno a enti e attività per le Famiglie e i Giovani** (di seguito UFaG) che rilascia l'autorizzazione cantonale:



Richiamata la precedente autorizzazione rilasciata in data 28 agosto 2023 dalla Divisione dell'azione sociale e delle famiglie, è rilasciata la seguente

# AUTORIZZAZIONE

Il presente documento è un riassunto dell'autorizzazione ufficiale rilasciata dalla Divisione dell'azione sociale e delle famiglie in data 4 settembre 2023 che annulla e sostituisce quella rilasciata il 28 agosto 2023. La stessa può essere richiesta direttamente alla direzione del centro.

**alle Signore**  
CRISTEL MEMOLI  
Laureata in scienze della formazione dell'infanzia e dell'adolescenza  
VANESSA MARZORATI  
Laureata in scienze del servizio sociale

**quali responsabili del**  
CENTRO CHE ORGANIZZA ATTIVITA' EXTRASCOLASTICHE "POLO SUD"

Situato in  
Piazza Indipendenza 1  
6500 Bellinzona

**Organismo di riferimento:**  
ASSOCIAZIONE POLO SUD


**Orario di apertura:**  
dalle 7.00 alle 19.00 al di fuori dell'orario e del periodo scolastico

**Capacità d'accoglienza:**  
108 (36 Polo, 36 Tana dei Castori e 36 La Murata dei Ragazzi)

**Scadenza autorizzazione:**  
31 agosto 2025

**Ufficio di riferimento per vigilanza e informazioni:**  
Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani  
Vicolo Santa Marta 2 – 6500 Bellinzona  
Tel: 091 / 814 54 51  
Fax: dss-ufag.fax@ti.ch  
E-mail: dss-ufag@ti.ch

---



Repubblica e Cantone Ticino  
Dipartimento della sanità e della socialità

## SUSSIDI E RETTE

Il Polo Sud è sussidiato dal Canton Ticino e dai comuni in base alla Legge famiglie. I costi non coperti dai sussidi, sono fatturati ai genitori.

Il Canton Ticino, tramite lo sconto universale del 20%, sussidia direttamente i genitori con i requisiti richiesti. Tale sussidio viene dedotto in fattura alla voce “sconto universale”.

I **beneficiari di sussidi cassa malati** ricevono un ulteriore sconto sulla retta.

L'Associazione Polo Sud rimborsa ai genitori i sussidi comunali. Questi possono subire modifiche di anno in anno e sono riportati in fattura alla voce “rimborso comunale”.

### Rette in base al reddito

Il Polo Sud prevede l'onere finanziario a carico dei genitori (retta) differenziato e proporzionale in base al reddito.

### Prezzo giornaliero per domiciliati in Ticino: senza Ripam

Reddito annuo lordo	Fino a 55'000	Fino a 75'000	Fino a 95'000	Fino a 105'000	Oltre 105'000
Mattino	5	5.50	6	6.50	7
Mezzogiorno	10	11	12	13	14
Pomeriggio lu ma gio ve	5	5.50	6	6.50	7
Mercoledì pomeriggio	10	11	12	13	14
Aiuto inserimento	5	5.50	6	6.50	7
Colonie Natura	20	22	24	26	28

### Prezzo giornaliero per domiciliati in Ticino: con Ripam

Reddito annuo lordo	Fino a 55'000	Fino a 75'000	Fino a 95'000	Fino a 105'000	OLTRE
Mattino	3.50	4	4.50	5	5.50
Mezzogiorno	7	8	9	10	11
Pomeriggio lu ma gio ve	3.50	4	4.50	5	5.50
Mercoledì pomeriggio	7	8	9	10	11
Aiuto inserimento	3.50	4	4.50	5	5.50
Colonie Natura	14	16	18	20	22

*Prezzo giornaliero per chi non ha diritto ai sussidi (per esempio domiciliati nei Grigioni)*

	CHF
<b>Mattino</b>	<b>21</b>
<b>Mezzogiorno</b>	<b>42</b>
<b>Pomeriggio lu ma gio ve</b>	<b>21</b>
<b>Mercoledì pomeriggio</b>	<b>42</b>
<b>Aiuto inserimento</b>	<b>21</b>
<b>Colonie Natura</b>	<b>84</b>

Alla domanda di riduzione della retta vanno allegati questi documenti per ogni membro maggiorenne dell'economia domestica:

- Dichiarazione del datore di lavoro che confermi gli orari di lavoro dei genitori.
- L'ultima notifica IC di tassazione.
- La decisione Ripam dell'anno corrente.

### **CONDIZIONI PER L'AUTORIZZAZIONE E IL SUSSIDIAMENTO CANTONALE**

l'Associazione Polo Sud è soggetta e rispetta determinati articoli di Legge sia a livello federale sia a livello cantonale:

- Ordinanza sull'accogliimento di minori a scopo di affiliazione (Ordinanza sull'affiliazione, OAMin) del 19 ottobre 1977.
- Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni (Legge per le famiglie Lfam) del 15 settembre 2023; modifica del 20 ottobre 2021.
- Regolamento della Legge per le Famiglie (RLFam) del 20 dicembre 2005; modifica del 17 novembre 2021.
- Direttive sull'aliquota di sussidiamento, sui costi riconosciuti dei centri che organizzano attività extrascolastiche e sui contributi alle famiglie.
- Direttive sull'organizzazione e la qualità socioeducativa dei centri che organizzano attività extrascolastiche.

### 3- DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DELL'ENTE DA CUI DIPENDE IL CENTRO D'ATTIVITA` EXTRA-SCOLASTICHE E SUA FORMA GIURIDICA

**Associazione:** Associazione Polo Sud

**Comune:** Bellinzona

**Sede dell'ente: Via:** Piazza Indipendenza 1

**Cap:** 6500 **Luogo:** Bellinzona

**Persona di riferimento (presidente):** Matteo Cheda

**Telefono:** 091 826 16 61

**E-mail:** [matteo.cheda@gmail.com](mailto:matteo.cheda@gmail.com)

#### DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DEL CENTRO EXTRASCOLASTICO

**Centro:** Centro bambini Polo Sud

**Via:** Piazza Indipendenza 1

**Cap:** 6500 **Luogo:** Bellinzona

**Telefono:** 091 826 16 61 (premere il tasto 4 per Polo, 5 per Tana e 6 per Murata)

**Posti autorizzati:** 108 (36 Polo Sud, 36 La Tana dei Castori, 36 La Murata).

**Personale educativo:** Una maestra ogni 10-15 bambini.

**Coordinatrice organizzativa e pedagogica:** Vanessa Marzorati

**Formazione:** Bachelor in servizio sociale, Bachelor in Scienze e tecniche psicologiche e Certificate of Advanced Studies SUPSI in "Il responsabile del centro extrascolastico: coordinamento pedagogico e organizzativo"

**Telefono:** 078 635 12 82

**Responsabile educativa di sede:** Cristel Memoli

**Formazione:** laurea in Scienze della Formazione dell'Infanzia dell'Adolescenza

**Telefono:** 076 700 79 28

**Segretaria:** Cristina Di Vittorio

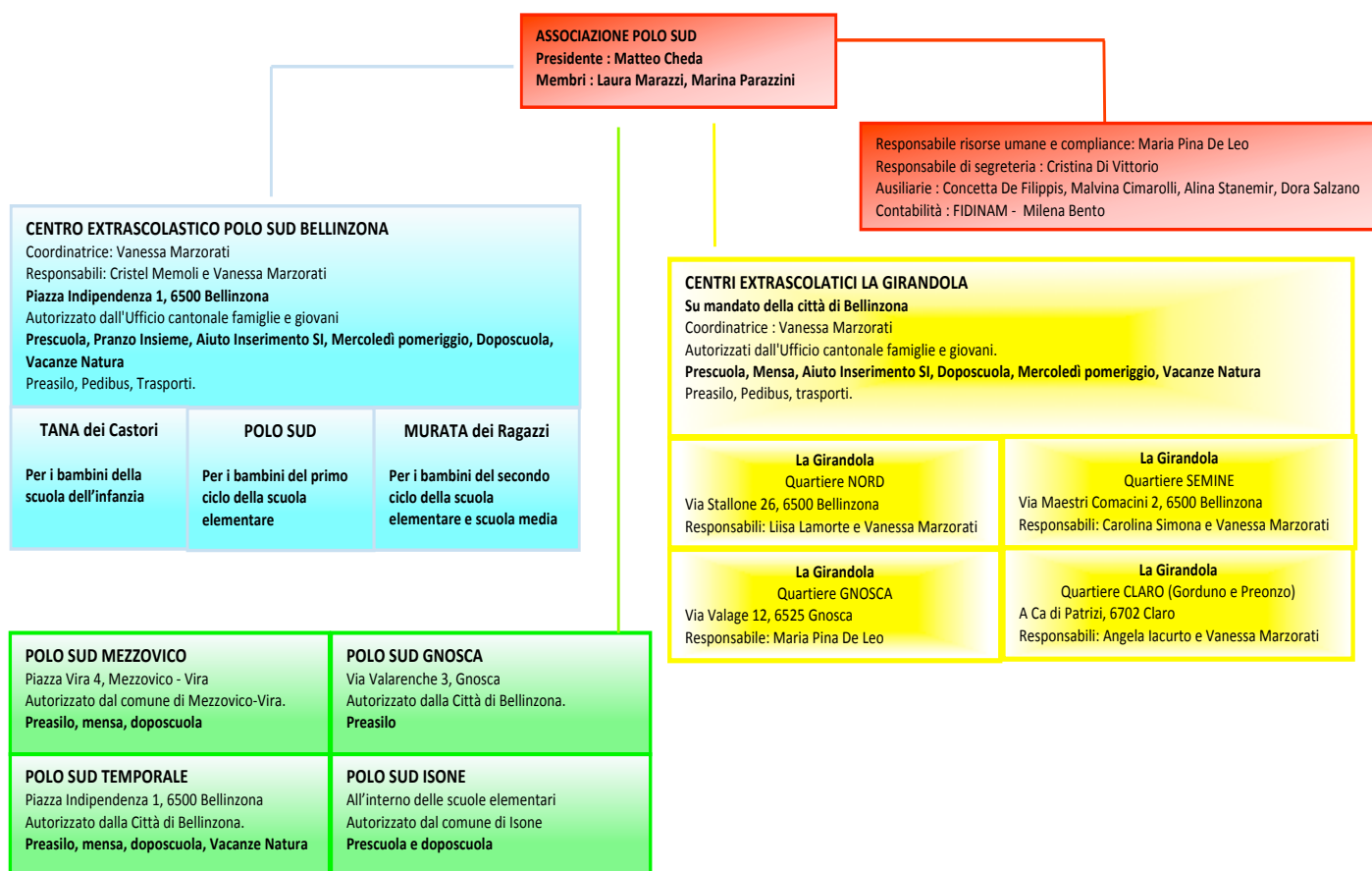
**Telefono:** 077 523 04 55

**E-mail:** [segreteria.polosud@gmail.com](mailto:segreteria.polosud@gmail.com)

**Apertura:** tutto l'anno, dal lunedì a venerdì (giorni festivi esclusi), dalle 6:40 alle 19:00.

## Organigramma Associazione Polo Sud

### ORGANIGRAMMA ASSOCIAZIONE POLO SUD



## PERSONALE

### Ad oggi lo staff dell'Associazione Polo Sud si compone di:

- 24 educatrici formate (psicologhe, educatrici e docenti) di cui 6 responsabili educative riconosciute dall'UFaG (ufficio del sostegno a enti e attività per famiglie e i giovani).
- 4 persone addette alle pulizie
- 1 segretaria
- 12 stagisti in formazione

Per l'intera équipe sono previste formazioni continue, a cadenza annuale o biennale, come BLS, emergenze pediatriche ecc.

L'Associazione, inoltre, invita le educatrici a partecipare all'offerta formativa proposta da enti esterni (es. Cemea, Atan, ASPI, ecc.).

## AMBIENTI: SPAZI, ARREDI, GIOCHI

- Il Centro è diviso in tre sedi:
- La Tana dei Castori che ospita bambini dai 3 ai 5 anni;
- il Polo Sud che ospita bambini dai 6 ai 8 anni;
- la Murata dei Ragazzi che ospita bambini dai 9 ai 13 anni.

Questo ci permette di predisporre gli spazi appositamente e di proporre attività, materiali e giochi mirati. Il contesto e le regole organizzative del Centro permettono poi 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.

Gli ambienti sono accoglienti, colorati e decorati con disegni e lavoretti manuali dei bambini e vi è un numero sufficiente di materiale per le attività di apprendimento e per il gioco.

POLO SUD- TANA DEI CASTORI- MURATA DEI RAGAZZI	
<b><u>Descrizione generale degli spazi</u></b>	3 strutture adiacenti. Aree ben definite, pulite, colorate, accoglienti.
<b><u>Spazio per accoglienza e ricongiungimento</u></b>	Spazio adiacente l’ingresso. Ogni ambiente è strutturato appositamente per ospitare giacca e scarpe di ogni singolo bambino così come ognuno ha una scatola con foto/nome contenente i propri effetti personali (spazzolino e dentifricio e per i più piccoli anche oggetti transizionali ed eventuale cambio d’abiti di riserva) affinché tutti si sentano inclusi come individui singoli all’interno del gruppo.
<b><u>Spazio per la cucina e la refezione</u></b>	Spazio con tavoli di altezza adeguata. Ogni bambino ha la possibilità di sedersi dove vuole. La stanza è stata munita di cucina (non professionale) attrezzata per lo svolgimento del servizio.
<b><u>Servizi igienici</u></b>	Adeguati, puliti e in ordine.
<b><u>Spazi per le attività</u></b>	Ogni sede ha uno spazio per: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attività manuali e giochi di società</li> <li>➤ Area lettura o riposo con tappeti e cuscini</li> <li>➤ Area costruzioni e auto</li> <li>➤ Area gioco simbolico: travestimenti e cucina attrezzata.</li> </ul>

	<p>La Murata inoltre ha uno spazio per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il calcetto</li> <li>➤ Il biliardino</li> <li>➤ Una intera parete per dipingere/disegnare/creare/fantasticare su fogli.</li> </ul>
<b>Spazio esterno</b>	È previsto l'utilizzo dello spazio esterno scolastico: il cortile delle SE come pure dei parchi adiacenti.

## IMPOSTAZIONE DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE

Il Polo Sud è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì nei giorni feriali, tra le 6.40 e le 19.00.

Durante **l'anno scolastico** offre i seguenti servizi a bambini di diverse fasce d'età, dai 3 ai 13 anni (scuola dell'infanzia, scuola elementare e scuola media):

- **6.40-8.30 PRESCUOLA.** I bambini possono far colazione, giocare liberamente o svolgere i compiti nell'attesa di andare a scuola.
- **11.30-13.30/45 MENSA.** Gli educatori, e per le sedi più lontane a volte il personale ausiliario, radunano gli iscritti per accompagnarli in sede dove mangiano per poi essere riaccompagnati a scuola. I ragazzi delle scuole medie arrivano e vanno via autonomamente.
- **13.30-15.30 AIUTO INSERIMENTO SI.** Per i bambini della scuola dell'infanzia in inserimento scolastico.
- **15.30-19.00 DOPOSCUOLA.** I bambini possono scegliere cosa fare: rilassarsi, giocare singolarmente o in gruppo scegliendo fra le varie proposte presenti nel locale, o fare i compiti.
- **13.30-19.00 MERCOLEDÌ POMERIGGIO.** Attività all'aperto per tutti gli iscritti.

Durante le **vacanze scolastiche**:

- **6.40-19.00 VACANZE NATURA.** Colonie diurne all'insegna del divertimento, della scoperta e dell'amicizia. Diverse le attività e le passeggiate in natura proposte.

**I diversi servizi offerti sono pensati per rispettare i bisogni e le esigenze dei singoli bambini, prevedendo condizioni differenziate in funzione delle diverse fasce evolutive.**

L'Associazione Polo Sud in aggiunta ai servizi sottoposti alla vigilanza dell'Ufficio Famiglie e Giovani (UFaG) offre il servizio di preasilo dai 18 mesi ai 3 anni e i trasporti dalle scuole alle strutture. Per maggiori informazioni, visitate il nostro sito: [www.polosud.ch](http://www.polosud.ch).

## **ATTIVITÀ EDUCATIVE E LUDICHE**

### Attività a scelta dei bambini

I materiali sono diversi, in quantità sufficiente e alla portata dei bambini, disposti in maniera ordinata e coerente.

L'ambiente così organizzato permette al bambino di muoversi liberamente, di scegliere autonomamente senza dover chiedere all'educatore. Viene facilitata la possibilità di sperimentare tutte le attività "chiave" dello sviluppo: manualità, disegno, espressività, creatività, rispetto dell'altro, ecc.

### Libri ed illustrazioni

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

### Sviluppo della creatività

Materiali differenziati, colle, forbici, pennarelli, pittura e quant'altro sono sempre disponibili per poter permettere al bambino di creare liberamente.

### Manipolazione

La pasta di sale così come il das o altri materiali simili sono sempre disponibili per permettere al bambino di rilassarsi e concentrarsi creando.

### Gioco simbolico

Per il gioco "del far finta", in cui ci si mette "nei panni di", a disposizione dei bambini ci sono: abiti per travestirsi e accessori vari, stoffe, materiali di recupero, bambole, ecc., e un angolo con cucina, tavoli e sedie "per giocare a"...

### Attività proposte dagli adulti

Le educatrici propongono attività in funzione degli interessi dei bambini, o atte ad esempio a promuovere la conoscenza e la sicurezza stradale e alimentare attraverso giochi adeguati all'età. Proporre giochi con un fine specifico ci consente di fornire conoscenze utili attraverso il divertimento.

#### 4- CONDIZIONI DI FREQUENZA, CRITERI D'AMMISSIONE E MODALITÀ DI ISCRIZIONE E DISDETTA

Il bambino è ammesso al Polo Sud dopo che il genitore ha compilato il formulario d'iscrizione e ha presentato la documentazione richiesta. La frequenza può essere regolare ovvero partecipando uno o più giorni ad una o più attività del Polo Sud oppure saltuaria, secondo il bisogno.

È previsto un colloquio conoscitivo con la responsabile di sede o di gruppo.

L'iscrizione è valida quando è confermata dalla segretaria.

#### DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'ISCRIZIONE

Per iscrivere un bambino al centro extrascolastico Polo Sud bisogna compilare il formulario di iscrizione in ogni sua parte, allegando tutta la documentazione richiesta.

Per ragioni di sicurezza i genitori sono tenuti:

- ad annunciare eventuali assenze del figlio e ad incaricare i docenti o la direzione scolastica di farlo. Se l'assenza non viene annunciata e l'allievo al termine dell'orario scolastico non si presenta, il personale della struttura ha la facoltà di avvertire anche i docenti, le autorità scolastiche o la polizia. Le stesse misure possono essere adottate se un bambino non iscritto si presenta al personale del centro spontaneamente.
- a comunicare in forma scritta eventuali allergie, malattie, incompatibilità con particolari farmaci e terze persone che possono prendere i bambini al termine del servizio. Informazioni che devono essere costantemente aggiornate in caso di cambiamenti.

Fanno parte di queste informazioni tutti i dati che potrebbero essere decisivi per preservare il bambino da un pericolo, sia durante la normale attività che in caso di infortunio o emergenza, (ad esempio se non è possibile raggiungere telefonicamente i genitori).

Non fanno parte di queste informazioni, i dati sulle polizze assicurative.

I bambini e i collaboratori sono assicurati privatamente contro le malattie e gli infortuni.

## FORMULARI D'ISCRIZIONE

C'è un formulario per:

- le Vacanze Natura;
- i servizi offerti durante l'anno (prescuola, mensa, aiuto inserimento SI, doposcuola, mercoledì natura).

Ognuno di questi formulari può essere scaricato dal nostro sito internet [www.polosud.ch](http://www.polosud.ch) oppure ritirato in forma cartacea presso una delle nostre strutture.

## AUTOCERTIFICAZIONE DATORE DI LAVORO/STUDIO/DISOCCUPAZIONE

Insieme al formulario d'iscrizione, il genitore che iscrivono i propri figli al Polo Sud per la prima volta, devono presentare le certificazioni del datore di lavoro in mancanza delle quali non possono essere applicati i sussidi. Se invece i bambini sono già stati iscritti in precedenza basterà mettere una x in corrispondenza di "O Rispetto alla dichiarazione precedente non vi sono modifiche". Ogni modifica della situazione lavorativa deve essere segnalata.

Il formulario può essere scaricato dal nostro sito internet [www.polosud.ch](http://www.polosud.ch) oppure ritirato presso una delle nostre strutture.

In caso in cui il genitore sta studiando deve presentare la conferma di iscrizione della scuola e il piano dei corsi.

In caso in cui il genitore sia in disoccupazione bisogna presentare il certificato della cassa di disoccupazione riportante la data di fine disoccupazione.

## ALTRA DOCUMENTAZIONE

Eventuali altre forme di sussidio (RIPAM, aiuti da parte dei comuni ecc.) possono essere presentate in forma originale e nella sua interezza (tutte le pagine che compongono il documento).

Per le rette in base al reddito presentare il modulo della tassazione relativa all'anno precedente.

## MODALITÀ DI DISDETTA

Il genitore può disdire la frequenza del bambino in qualsiasi momento. In caso di comportamento inadeguato la coordinatrice e la responsabile di sede prenderanno contatto con i genitori e, se non fosse possibile risolvere il problema, possono decidere per la sospensione.

Se un bambino mette a repentaglio la sua sicurezza o quella degli altri o scappa la sospensione può avere effetto immediato (ad esempio un bambino che non vuole rimanere alla mensa e scappa uscendo dalla porta).

## 5- ALIMENTAZIONE, SALUTE E PULIZIA

La Girandola propone un'alimentazione equilibrata e presta particolare attenzione alle allergie alimentari o intolleranze dei singoli bambini. Le Informazioni fornite riguardanti le allergie o intolleranze vengono prontamente condivise con il resto dell'équipe così che tutti siano aggiornati.

Il Centro dispone di una farmacia di pronto soccorso e rispetta le misure specifiche 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).

Tutto il personale segue dei protocolli e delle linee guida per garantire il servizio al meglio.

Non somministriamo medicinali (antibiotico, naturali e farmaci).

Eccezioni: medicinali salvavita (previo certificato medico e autorizzazione della famiglia) e FENIALLERG (in presenza di forte allergia, contattare il genitore e chiedere conferma scritta per l'assunzione).

Si fa riferimento al Medico cantonale 091 814 40 02 e al 144 in caso di emergenza.

La struttura è pulita e sanificata regolarmente dal personale addetto, le educatrici provvedono a tenere in ordine i materiali e i giochi presenti nella struttura, tengono costantemente arieggiati i locali e controllano che la temperatura di ogni stanza sia adeguata.

I bambini vengono invitati ad aver attenzione e cura dei materiali e dei giochi presenti in struttura, inoltre, vengono sensibilizzati ad avere un'adeguata cura igienica (come ad esempio lavare le mani prima e dopo i pasti, gettare il fazzoletto dopo averlo utilizzato, ecc.).

## ALIMENTAZIONE

Il Centro si avvale della fornitura esterna dei pasti. I catering sono soggetti a continui controlli da parte dell'Ufficio del laboratorio cantonale d'igiene. I cuochi sono in grado di rispettare eventuali allergie, intolleranze o malattie dei bambini preparando diete adeguate. L'alimentazione viene curata in tutti i suoi aspetti nutrizionali ed educativi. Il cibo viene servito dal personale del Polo Sud rispettando le norme relative alla conservazione e manipolazione delle derrate alimentari.

Gli alimenti sono freschi e adatti all'età. I menù sono variati ed equilibrati, proponendo sia cibi noti e rassicuranti, sia cibi nuovi come verdure, frutta, legumi, che rappresentano, oltre ad una valida proposta nutrizionale, uno stimolo indispensabile nel processo di apprendimento del gusto. Si tiene conto delle differenze culturali e religiose ordinando, al bisogno, uno o più pasti diversi.

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

Il personale segue delle linee guida, che prevedono ritualità specifiche, per gestire al meglio il momento del pasto con l'obiettivo di:

- favorire l'autonomia individuale;
- coinvolgere i bambini nell'organizzazione e nello svolgimento del pasto;
- creare un ambiente rassicurante e conviviale.

I bambini vengono incoraggiati a mangiare senza forzarli: proponendo loro l'assaggio (detto "assaggio del coraggio") si vuol far conoscere gusti e sapori diversi.

## **6- COMUNICAZIONE E INTERAZIONI**

Il buon inserimento e l'accoglienza vengono vissuti a La Girandola come un momento delicato di separazione tra il genitore e il bambino e per questo necessitano di particolare attenzione.

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

Di regola, la prima accoglienza è preceduta da un incontro tra la coordinatrice, o la responsabile di struttura, e i genitori, dove vengono presentate la struttura e le educatrici. In tale sede può essere compilato il formulario d'iscrizione con tutte le informazioni utili sul bambino.

L'inserimento del bambino avviene gradualmente, 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 educatrici di riferimento, lo spazio a disposizione e i coetanei.

I genitori e il personale si scambiano informazioni relative alla salute e alla sicurezza dei bambini (dieta, avvenimenti specifici, ecc).

Previo accordo delle educatrici, ai genitori è permesso di entrare nella zona riservata alle attività con i bambini.

## **INTERAZIONE TRA EDUCATRICE E BAMBINO**

Le educatrici 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, l'educatrice 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.

### **INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DEI FAMIGLIARI**

Le principali informazioni amministrative (rette, regole sanitarie, assenze del bambino) vengono trasmesse direttamente ai genitori al momento dell'iscrizione. Altre informazioni, come orari di apertura e chiusura, gite, ecc. vengono esposte in modo leggibile e ordinato a una parete della zona di accoglienza o alla porta di ingresso delle quattro strutture, affinché possano essere lette con più attenzione.

In ogni struttura di regola è sempre presente un educatore in grado di rispondere alle domande dei genitori, che può prendere eventuali informazioni da trasmettere alla scuola o alle colleghe ed è in grado di raccontare loro come i bambini hanno trascorso il tempo a La Girandola. Di regola i familiari devono comunicare le assenze del bambino, prendere i bambini al termine del servizio e avvisare se, in caso di urgenza, i bambini possono essere presi da altre persone non indicate nel formulario di iscrizione, al fine di garantire la sicurezza del bambino

Su richiesta delle famiglie o della responsabile di struttura vengono poi organizzati colloqui individuali o specifici.

### **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'educatrice di riferimento, alle responsabili del Centro, all'Associazione Polo Sud di Bellinzona che gestisce La Girandola.

Il reclamo può avvenire in forma scritta, per telefono, per mail, oralmente. La risposta al reclamo è fornita immediatamente o in tempi brevi (al massimo 10 giorni).

In caso di mancanze gravi ai sensi del Codice Civile Svizzero o di insoddisfazione alla risposta delle responsabili o dell'Associazione genitori 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 51.

*Bellinzona, 25 marzo 2025*