



# CARTA DEI SERVIZI

# FONDAZIONE ZEROSEDICI

## NIDO DELL'INFANZIA CUCCIOLo LOCARNO

Gennaio 2024

## PREMESSA

La Fondazione Zerosedici, così come le strutture che rappresenta, è parte integrante di un progetto sociale d'interesse regionale. È una Fondazione apolitica, aconfessionale e senza scopo di lucro. Per statuto la Fondazione Zerosedici sostiene l'operato delle strutture costituite, rendendosi porta parola dei loro interessi.

Le esperienze acquisite dalla sua costituzione nel 1999 conferiscono alla Fondazione Zerosedici il carattere di ente d'appoggio ideale per le numerose famiglie che sono alla ricerca di un luogo di accoglienza per i loro bambini. La Fondazione Zerosedici si prefigge di rispondere alle molteplici esigenze di una società moderna in termini di qualità di servizi e professionalità, le quali provengono sia da parte delle famiglie che da parte del mondo politico Cantonale e Nazionale. Quanto appena descritto viene ampiamente specificato e spiegato nel documento denominato **“Carta dei valori”**.

Gli enti gestiti e amministrati dalla Fondazione Zerosedici sono riconosciuti e autorizzati dall'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG). I nidi dell'infanzia, i micro-nidi e i centri extrascolastici sottostanno alla Legge Famiglie (LFam) e al relativo Regolamento di applicazione (RLFam).

Sia la Legge sia il Regolamento prevedono l'obbligo di mettere a disposizione delle famiglie e dei collaboratori alcuni fondamentali documenti di riferimento quali, la **“Carta dei servizi”** o **“Progetto istituzionale”** (art. 21 e 41 lett. k) del RLFam e il **“Progetto pedagogico”** o **“Concetto pedagogico”** (art. 11, lett. g) o **“Progetto educativo”** (art. 23, LFam).

I documenti di riferimento della Fondazione Zerosedici sono destinati a:

- la **Carta dei valori** agli stakeholders;
- la **Carta dei servizi** alle famiglie;
- il **Progetto pedagogico** agli educatori.

Le basi legali sono da reperire nei documenti seguenti: Oamin<sup>1</sup>, LFam<sup>2</sup> e RLFam<sup>3</sup>.

*Nel presente documento il genere maschile è usato per designare persone, professioni e funzioni, indipendentemente dal sesso.*

<sup>1</sup> OAMin: Ordinanza sull'accogliimento di minori a scopo di affiliazione (del 19 ottobre 1977)

<sup>2</sup> LFam: Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni (Legge per le famiglie, del 15 settembre 2003)

<sup>3</sup> RLFam: Regolamento della legge per le famiglie (del 20 dicembre 2005); modifica (del 14 dicembre 2022)

## INTRODUZIONE

Visto l'importante sviluppo degli ultimi anni dei concetti educativi presenti nelle strutture d'accoglienza e l'attenzione continua dedicata al benessere del bambino, si è deciso di definire per iscritto quali siano i principi fondamentali sui quali si basa il lavoro della Fondazione Zerosedici. Oltre a creare la propria **Carta dei Valori**, una necessità dovuta all'importanza di voler condividere dopo tanti anni di attività, lo sviluppo e la professionalità della Fondazione Zerosedici, la stessa si è dotata di altri due strumenti, già menzionati nella premessa, che definiscono la qualità presente nei propri servizi: la **Carta dei Servizi** e il **Progetto Pedagogico**.

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 delle strutture gestite dalla Fondazione Zerosedici. 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. La **Carta dei servizi** fissa quindi criteri in merito all'erogazione dei servizi per i quali è necessario informare i genitori.

Il **Progetto pedagogico** è un testo che traduce e rende operative le conoscenze che si hanno dello sviluppo e dei bisogni del bambino, come pure i principi educativi e di valore, ai quali si fa riferimento. Definisce la modalità operativa all'interno delle nostre strutture d'accoglienza per l'infanzia e ne garantisce la qualità, la coerenza e la continuità degli interventi educativi (*tratto da: "Per un'accoglienza di qualità, guida pratica ad uso delle strutture della prima infanzia"*).

Con questa introduzione la Direzione generale esprime ai collaboratori e agli stakeholders della Fondazione Zerosedici la speranza che questi documenti possano contribuire a rafforzare il loro legame professionale. Inoltre desidera creare i presupposti per una crescita qualitativa e un'attenzione sempre più consapevole ai bisogni di una società in continua evoluzione e trasformazione.

Alle persone coinvolte in questo lungo processo vada il senso della nostra massima stima e i ringraziamenti dovuti per il lungo e proficuo lavoro svolto.

Un grazie ad ogni genitore che ripone in noi la fiducia necessaria al fine di concederci la serenità nel gestire, nell'educare e nell'accudire al meglio il loro bene più prezioso.

Infine un sentito ringraziamento vada a tutti coloro che sostengono e collaborano attivamente con la Fondazione Zerosedici.

Jacqueline Ribi Favero

Direttrice generale della Fondazione Zerosedici

# INDICE

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | <b>COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</b>   | 1  |
| 2     | <b>DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO</b>  | 1  |
| 2.1   | DEFINIZIONE E FINALITÀ  | 1  |
| 2.2   | PRINCIPI PEDAGOGICI   | 2  |
| 3     | <b>INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA</b>   | 3  |
| 3.1   | FORMA GIURIDICA   | 3  |
| 3.2   | DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DEL NIDO DELL'INFANZIA                                      | 3  |
| 3.3   | DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DELL'ENTE DA CUI DIPENDE IL CENTRO E LA SUA FORMA GIURIDICA | 3  |
| 3.4   | AUTORIZZAZIONE  | 4  |
| 3.5   | IL PERSONALE  | 4  |
| 3.6   | GLI SPAZI   | 6  |
| 3.6.1 | Disposizione  | 6  |
| 3.6.2 | Decorazioni e accessori   | 7  |
| 3.6.3 | Arredo  | 7  |
| 3.7   | IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA   | 7  |
| 3.7.1 | Orari e periodi di chiusura   | 7  |
| 3.7.2 | Periodi di chiusura   | 7  |
| 3.7.3 | Svolgimento dell'attività quotidiana  | 7  |
| 3.7.4 | Benvenuto e commiato  | 11 |
| 3.7.5 | Interazione tra educatore e bambino   | 12 |
| 3.7.6 | Interazioni tra bambini   | 12 |
| 3.7.7 | L'ambientamento   | 13 |
| 3.8   | MATERIALE ED OGGETTI DI GIOCO   | 15 |
| 4     | <b>CONDIZIONI DI ISCRIZIONE</b>   | 16 |
| 5     | <b>MODALITÀ D'ISCRIZIONE E DISDETTA</b>   | 17 |
| 6     | <b>ALIMENTAZIONE E SALUTE</b>   | 17 |
| 6.1   | ALIMENTAZIONE ED EDUCAZIONE ALIMENTARE  | 17 |
| 6.2   | SALUTE, ORDINE E PULIZIA  | 18 |
| 7     | <b>COMUNICAZIONI / INTERAZIONI / RECLAMI</b>  | 20 |
| 7.1   | MODALITÀ DI INTERAZIONE CON I FAMIGLIARI  | 20 |

## **1 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 delle strutture gestite dalla Fondazione Zerosedici. 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. Di fatto, è uno strumento di sviluppo della qualità attraverso l'esplicitazione degli obiettivi, la valutazione delle prestazioni, la comunicazione con i cittadini tramite la partecipazione attiva informata e consapevole dell'ente, del personale e delle famiglie. La Carta dei servizi fissa quindi criteri in merito all'erogazione dei servizi per i quali è necessario informare i genitori.

*La numerazione indicata in parentesi ai titoli (es.: A1, A2, ecc.) rinvia all'indice delle “Direttive della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie relative al contenuto e portata della Carta dei servizi dei Nidi dell'infanzia – raccomandazioni e guida per una corretta compilazione”.*

## **2 DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO**

### **2.1 DEFINIZIONE E FINALITÀ**

Il nido dell'infanzia Cucciolo è un servizio di sostegno alla famiglia in cui opera un team educativo qualificato.

Questo servizio è aperto indistintamente a tutti i bambini con un'età compresa tra i tre mesi e quattro anni d'età, indipendentemente dalla propria origine sociale, culturale e religiosa.

Vengono volentieri accolti anche bambini diversamente abili.

Il nido si ripropone di offrire alle famiglie una struttura d'appoggio dove i bambini possano vivere dei momenti distensivi e ricreativi ma, al momento stesso, ricevere un adeguato supporto educativo durante l'arco di tutta la giornata.

Il personale educativo che lavora al nido si pone e lavora per raggiungere i seguenti obiettivi:

- permettere al bambino di scoprire e di sviluppare le sue competenze personali e sociali, relazionando con gli altri, per contribuire al suo benessere e guidarlo verso una maggiore autonomia;

- offrire al bambino affidato una relazione stabile e significativa, per rispondere al suo bisogno di sicurezza emotiva;
- assicurare al bambino protezione e sicurezza, dandogli la sicurezza fisica di cui ha bisogno e rispettando le sue necessità fisiologiche;
- creare uno spazio/ambiente accogliente, organizzato su misura per il bambino, rispettando il suo sviluppo;
- garantire un'atmosfera piacevole dove le regole sono chiare, conosciute e rispettate e che permettano a ciascuno di sentirsi a proprio agio.

Il personale utilizza l'osservazione come strumento pedagogico, offrendo delle attività variate e interessanti dove il bambino possa esercitare la propria autonomia e i propri interessi, soddisfacendo inoltre i suoi bisogni di movimento, riposo, di contatto o di solitudine. Tutto questo tenendo conto dello sviluppo e dell'individualità del singolo.

## **2.2 PRINCIPI PEDAGOGICI**

La Fondazione Zerosedici si pone come obiettivo principale quello di offrire spazi e situazioni che permettano al bambino di scoprire e sviluppare le proprie autonomie sempre nel rispetto dei suoi bisogni.

Le linee guida che supportano gli operatori nella prassi educativa sono la costruzione di una relazione educativa pedagogicamente fondata, che permetta di strutturare un progetto educativo a partire dall'individualità di ciascun bambino e predisposto in funzione dei bisogni e della specificità di ognuno.

Mediante esperienze individuali e di gruppo, che sviluppino la consapevolezza di sé, delle proprie capacità, dei propri limiti e delle proprie autonomie, si cerca di rendere il bambino protagonista delle attività rafforzandolo negli atteggiamenti di rispetto verso sé stesso, gli altri e l'ambiente in cui vive.

L'ambiente è parte integrante del nostro metodo educativo; crediamo infatti che, se posto in un ambiente adatto, organizzato ed ordinato, ogni bambino accenda naturalmente il proprio interesse ad apprendere, a lavorare, a costruire, a portare a termine le attività iniziate e a sperimentare le proprie capacità; crediamo quindi molto in un ambiente educante.

*Per maggiori informazioni riguardanti il metodo educativo rimandiamo al Progetto pedagogico della Fondazione Zerosedici.*

### **3 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

#### **3.1 FORMA GIURIDICA**

Il nido dell'infanzia Cucciolo è una struttura gestita dalla Fondazione Zerosedici con sede a Minusio.

È a beneficio dell'autorizzazione rilasciata dall'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG), organo preposto alla vigilanza.

#### **3.2 DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DEL NIDO DELL'INFANZIA**

|                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| Nido dell'infanzia: | Cucciolo Locarno        |
| Via:                | Saleggi 39 A/B          |
| Cap: 6600           | Luogo: Locarno          |
| Tel:                | 091 751 00 77           |
| E-mail:             | cuccioloc@zerosedici.ch |

Direzione generale:

|                        |                     |
|------------------------|---------------------|
| Jacqueline Ribi Favero | Tel.: 091 743 44 66 |
|------------------------|---------------------|

Coordinamento Nidi dell'infanzia Cucciolo:

|                |                     |
|----------------|---------------------|
| Donati Michela | Tel.: 091 743 44 66 |
|----------------|---------------------|

Direttore educativo nido dell'infanzia Cucciolo Locarno:

|              |                     |
|--------------|---------------------|
| Ruberto Rosa | Tel.: 091 751 00 77 |
|--------------|---------------------|

#### **3.3 DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DELL'ENTE DA CUI DIPENDE IL CENTRO E LA SUA FORMA GIURIDICA**

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| Fondazione: | Zerosedici         |
| Via:        | Via Francesca 3A   |
| Cap: 6648   | Luogo: Minusio     |
| Tel.:       | 091 743.44.66      |
| E-mail:     | info@zerosedici.ch |

Presidente della Fondazione:

|                |                     |
|----------------|---------------------|
| Augusto Favero | Tel.: 091 743.44.66 |
|----------------|---------------------|

### **3.4 AUTORIZZAZIONE**

Il nido ha l'autorizzazione cantonale rilasciata dall'UFaG per ospitare fino al massimo di 38 bambini al giorno suddivisi in tre fasce d'età:

- gruppo piccoli: massimo 9 bambini dai 0 ai 18 mesi d'età;
- gruppo medi: massimo 13 bambini dai 18 ai 30 mesi d'età;
- gruppo grandi: massimo 16 bambini dai 30 ai 48 mesi d'età.

Il rapporto cantonale educatore-bambino prevede la seguente ripartizione:

- fascia 0-12 mesi: 1 educatore ogni 4 bambini;
- fascia 13-24 mesi: 1 educatore ogni 5 bambini;
- fascia 2-3 anni: 1 educatore ogni 8 bambini;
- fascia 3 anni e oltre: 1 educatore ogni 12 bambini.

### **3.5 IL PERSONALE**

#### L'équipe educativa

L'équipe educativa del nido dell'infanzia **Cucciolo Locarno** è formata da personale educativo qualificato.

L'équipe educativa è guidata da due figure:

- il Coordinatore, il quale lavora principalmente sulla qualità educativa all'interno del servizio ed è responsabile del personale educativo;
- il Direttore educativo, il quale ha il compito di gestire le famiglie così come l'organizzazione generale.

L'intera équipe si occupa invece di:

- instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione significativa basata sulla fiducia, sul rispetto e sulla trasparenza;
- accompagnare il bambino nel suo percorso, incoraggiarlo nella sperimentazione autonoma, sostenerlo nelle sue fasi di transizione e aiutarlo nelle cure quotidiane;
- partecipare costantemente a formazioni legate all'ambito della prima infanzia, confrontando idee e riflessioni con altri professionisti del settore;

- partecipare attivamente alle riunioni d'équipe (sia quelle di sottogruppo sia quelle con l'équipe congiunta);
- creare un ambiente sereno, accogliente, sicuro e stimolante. Gli spazi progettati favoriscono l'autonomia, sono a misura di bambino e adeguati alla sua crescita;
- offrire al bambino opportunità di gioco libero per sviluppare autonomia, autoefficacia e autostima lasciandogli la possibilità di decidere cosa fare, quando farlo, per quanto tempo, con chi e con quale materiale;
- rispondere alle esigenze di ogni singolo bambino tenendo ben presente i suoi bisogni universali: la presenza di una relazione stabile, sicurezza e integrità fisica, un ambiente stimolante, attività compatibili al suo sviluppo, la routine che lo aiuta a riconoscere i momenti della giornata, un contesto sociale incoraggiante e un aiuto nel comprendere il proprio vissuto interiore;
- utilizzare un linguaggio semplice, chiaro, adeguato e curato per accompagnare il comportamento del bambino, commentare le sue azioni e incoraggiarlo. Se con i più grandi si procede con una verifica della comprensione del linguaggio, con i più piccoli la modalità comunicativa viene accompagnata da vicinanza o contatto diretto.

Il personale educativo si incontra due volte al mese: dapprima in una riunione di sottogruppo e secondariamente in una riunione congiunta di sede tenuta dal Coordinatore in collaborazione con il Direttore educativo e, se necessario, della Direzione generale.

#### Personale in formazione

Oltre al personale fisso, ogni anno la Fondazione Zerosedici offre la possibilità a ragazze e ragazzi di poter svolgere l'apprendistato o uno stage più o meno lungo presso le sue strutture. Quest'opportunità viene data anche ai ragazzi delle scuole medie in procinto di scegliere la loro strada professionale (Giornata Nuovo Futuro) così come a chi necessita di uno stage pratico preformativo (ad esempio con l'intenzione di frequentare la SUPSI nella facoltà di lavoro sociale).

#### Personale ausiliario

Il personale ausiliario conta invece un cuoco e una collaboratrice domestica che si occupa delle pulizie settimanali del nido.

### Collaborazioni esterne

In caso di bisogno, il personale collabora attivamente con professionisti di vari servizi presenti sul territorio (SEPS, SAE, UAP, curatele, tutele, ...).

Da diversi anni collaboriamo inoltre con il progetto Midada della Fondazione Gabbiano, il quale si occupa del reinserimento sociale e professionale di giovani adulti basandosi su un accompagnamento individualizzato che mira ad un benessere generalizzato e prolungato nel tempo.

## 3.6 GLI SPAZI

### 3.6.1 Disposizione

**Il Cucciolo di Locarno** occupa tutto il piano terreno dello stabile A della *Residenza PerSempre*.

Gli spazi interni sono accessibili attraverso due entrate, l'entrata posta a nord-est offre l'accesso al gruppo piccoli (destinata ai bambini dai 4 ai 18 mesi) e al gruppo medi (riservata ai bambini dai 18 ai 30 mesi). L'entrata rivolta a nord-ovest porta al gruppo grandi (per bambini dai 30 mesi in poi) e all'ufficio.

Ogni gruppo dispone di un atrio, quello dei piccoli mette a disposizione del genitore anche un fasciatoio. In ogni gruppo è presente un WC per adulti. I WC per i piccoli aumentano in rapporto al numero di bambini e si modificano per dimensioni rispetto all'età. Ogni gruppo ha al suo interno un fasciatoio a vista con annesso un punto acqua.

- Il gruppo piccoli dispone di tre sale; una adibita a stanza del sonno e due sono dedicate al gioco.
- Il gruppo medi è composto da due sale; una è dedicata al gioco e l'altra si può convertire a stanza del sonno.
- Il gruppo grandi ha a disposizione tre sale; due per il gioco e una che si può convertire a stanza del sonno.

Nella zona rivolta a nord-ovest, oltre agli spazi riservati al gruppo grandi, troviamo il locale cucina, la lavanderia, un WC e un grande magazzino.

È a disposizione del nido anche un'area esterna riservata ai bambini che frequentano il nido e che comprende una parte arredata e dedicata unicamente al gruppo dei più piccoli. L'esterno prevede pure due accessi distinti che permettono di raggiungere i vari gruppi.

### **3.6.2 Decorazioni e accessori**

Al fine di rendere gli spazi accoglienti e fare in modo che i bambini possano sentirsi a proprio agio e si riconoscano in essi, gli spazi vengono decorati con il tabellone dei compleanni, delle illustrazioni raffiguranti le varie stagioni e con i disegni e le varie opere create dai bambini stessi.

### **3.6.3 Arredo**

Il Cucciolo offre spazi accoglienti, luminosi e a misura di bambino per permettere loro di muoversi in totale autonomia e sicurezza al loro interno.

L'attrezzatura necessaria all'accogliimento dei bambini e allo svolgimento delle attività quotidiane così come il materiale ludico e pedagogico è adeguata all'età dei bambini presenti.

L'arredo è di legno e i colori scelti sono tenui così da creare un ambiente tranquillo e sereno.

## **3.7 IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA**

Pur essendo la Fondazione Zerosedici dichiaratamente aconfessionale, la stessa considera giorni festivi ufficiali (parificati alla domenica) quelli in uso secondo il calendario gregoriano e decisi dal Cantone Ticino. In tal senso la Fondazione Zerosedici può proporre delle attività o degli eventi legati agli usi e costumi del nostro territorio.

### **3.7.1 Orari e periodi di chiusura**

Il nido dell'infanzia Cucciolo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 19.00.

### **3.7.2 Periodi di chiusura**

Sono previste quattro settimane di chiusura all'anno: le prime due settimane di luglio e due settimane a Natale. Vi è poi la chiusura durante i giorni festivi infrasettimanali.

### **3.7.3 Svolgimento dell'attività quotidiana**

Tutti i gruppi seguono uno schema di giornata simile, in modo da garantire continuità ai bambini durante tutta la permanenza al nido. Eccezione viene fatta nel gruppo dei piccoli, dove il ritmo della giornata è più variabile e va di pari passo con le esigenze fisiologiche dei bambini presenti.

È bene ricordarsi che tali orari non dipendono da esigenze del personale, bensì da una mirata e pensata organizzazione che ha lo scopo di garantire un'accoglienza ottimale e una certa continuità per ogni bambino. È questo il motivo per cui educatori e genitori devono impegnarsi a rispettarli e a proporre giornalmente lo stesso schema, aiutandosi con immagini che rappresentino la giornata tipo.

Tutte le nostre strutture dispongono di ampi giardini con diverse dotazioni (p.es. sabbiere, altalene, scalette, scivoli e simili) che permettono lo sviluppo nei diversi ambiti sensoriali e sociali all'aria aperta. Grande attenzione è data alla sicurezza: tutti i giochi sono stati costruiti rispettando i parametri di sicurezza dettati dall'UPI (Ufficio per la Protezione contro gli Infortuni) e le attività sono svolte sotto la supervisione degli educatori, i quali lasciano ampio spazio alla libertà personale di ogni bambino, ma pronti ad intervenire tempestivamente laddove necessario o richiesto.

L'uscita in giardino viene svolta giornalmente, tutti i giorni dell'anno e con qualsiasi condizione metereologica. È per noi di fondamentale importanza permettere ai bambini di sperimentare vari materiali naturali così come temperature e climi differenti. Osservare la felicità dei bambini quando saltano in una pozzanghera o il loro stupore quando ammirano una lucertola o la girandola girare velocemente in una giornata ventosa è per noi fonte di soddisfazione e grande ispirazione.

***“Non esiste buono o cattivo tempo, ma solo buono o cattivo equipaggiamento”.***

*R. Baden-Powell*

## Carta dei servizi nido dell'infanzia Cucciolo – 2024

| Orario        | Attività  |
|---------------|---|
| 07:00 - 09:00 | Accoglienza<br>Gioco libero                                       |
| 09:00 - 09:15 | Conclusione gioco libero<br>Riordino                              |
| 09.15 – 09.30 | Momento del buongiorno<br>Igiene personale                        |
| 09:30 - 10:15 | Merenda<br>Igiene personale                                       |
| 10:15 – 11.15 | Preparazione uscita all'esterno<br>Gioco in giardino              |
| 11:00 - 11:15 | Prima uscita  |
| 11:15 – 11:30 | Riordino<br>Rientro<br>Igiene Personale<br>Preparazione al pranzo |
| 11:30 - 12:15 | Pranzo  |
| 12:15 – 12:45 | Igiene personale<br>Preparazione per il riposo                    |
| 13:00         | Seconda uscita  |
| 12.45 – 14:45 | Riposino<br>Risveglio   |
| 15:00 – 15:30 | Terza uscita  |
| 15:30 - 16:30 | Riordino<br>Igiene personale<br>Merenda<br>Igiene personale       |
| 16:30 - 19:00 | Gioco libero all'interno o esterno<br>Quarta uscita               |
|               | Congedo   |

## **Riordino**

Quando il momento generale di gioco si sta per concludere e ci si prepara ad una transizione (ad esempio perché giunto il momento della merenda), l'educatore anticipa la sua fine incitando i bambini a voler concludere l'attività che stanno facendo e spronandoli al riordino.

In generale, al bambino viene richiesto il riordino dopo ogni cambio gioco o attività, in modo da renderlo attento alla cura di ciò che sta facendo così come del materiale che sta adoperando.

## **Momento del buongiorno**

Il buongiorno è un momento in cui i bambini vengono radunati per un breve tempo con lo scopo di salutarsi, annunciare eventuali assenze, permettere a chi lo desidera di raccontare e raccontarsi per poi concludere con delle canzoni accompagnate da gesti. Il tutto avviene con il gruppo seduto in cerchio sul tappeto.

## **Igiene personale**

Prima di sedersi a tavola, una volta terminato il pasto e sempre al bisogno, avviene il momento delle cure igieniche personali dei bambini, le quali includono il lavaggio delle mani al lavandino, il lavaggio dei denti e della bocca dopo il pranzo e il cambio pannolino o rispettivamente l'utilizzo dei servizi igienici per chi ha già raggiunto il controllo sfinterico.

## **Preparazione uscita all'esterno e rientro**

Durante questi momenti i bambini vengono spronati a voler incentivare l'autonomia nella vestizione e svestizione (provare ad indossare o togliere calze, pantofole, sandali, scarpe, stivali, pullover, gilet, giacca, guanti, sciarpa, berretto, cappellino, costume da bagno, ecc.).

## **Siesta e risveglio**

I bambini sono liberi di riposare o dormire fino a quando ne sentono la necessità. Al più tardi per le 14.45 vengono svegliati in modo da essere pronti per la terza uscita della giornata o, per chi fa la giornata piena, per la merenda del pomeriggio.

Il riposino non è obbligatorio; cerchiamo di seguire il bisogno del bambino con la collaborazione dei genitori.

I bambini piccoli vengono adagiati nelle culle, mentre quelli medio-grandi nelle brandine a terra, in modo da favorirne l'autonomia del risveglio (vengono spronati ad alzarsi e a raggiungere il gruppo nella stanza giochi in modo autonomo). Ogni bambino ha il suo posto letto collocato sempre nella stessa posizione.

Durante il momento del sonno il bambino ha la possibilità di tenere con sé il ciuccio e/o l'oggetto transizionale.

#### **3.7.4 Benvenuto e commiato**

Accoglienza e congedo sono due momenti delicati di separazione e/o ricongiungimento tra genitore e bambino e necessitano di particolare attenzione. Questi passaggi, svolti in un clima armonioso e piacevole, vengono fatti dalla persona di riferimento e in essi vi è uno scambio reciproco di informazioni generali (sonno, alimentazione, stato d'animo, avvenimenti specifici, ecc.).

Al momento dell'accoglienza, viene chiesto al genitore di salutare il figlio che sta lasciando, in modo che il bambino, seppur con difficoltà, possa prendere coscienza dell'allontanamento del genitore.

Se ci sono delle difficoltà al distacco, l'educatore cerca delle soluzioni adeguate, come ad esempio il passaggio dalle braccia del genitore alle sue oppure rassicurando il bambino sul ritorno del genitore o ancora proponendo un'attività che al bambino interessi particolarmente.

I bambini che lo necessitano possono portare da casa il loro oggetto affettivamente significativo cosiddetto "oggetto" transizionale.

Il ricongiungimento con il genitore ha la stessa valenza del distacco; sono entrambi momenti carichi di emozioni per i quali è necessario prestare attenzione e una buona dose di ascolto ed empatia. Il lasciarsi, così come il ritrovarsi, porta con sé forti emozioni che bambino e genitore devono imparare a gestire. Le modalità adottate dai bambini sono diverse e variegate: gioia, rabbia, indifferenza, sfida, provocazione, fuga. Alle volte i bambini sembrano volerla far pagare ai genitori, mettendo in atto comportamenti spesso inaspettati dai genitori stessi.

Dopo un primo momento dedicato a bambino-genitore, ecco che subentra l'educatore con il racconto della giornata e il passaggio di informazioni importanti.

Per facilitare il racconto della giornata al genitore, l'educatore si avvale di due strumenti: il quaderno delle comunicazioni e la scheda giornaliera. In essi il personale educativo annota le informazioni importanti o comunicazioni varie in modo che tutti gli attori coinvolti siano al corrente rispetto all'andamento del bambino al nido. Tali informazioni vengono fornire al genitore in maniera verbale.

Annualmente vengono organizzati colloqui con le singole famiglie dove le parti possono discutere del bambino in modo più puntuale.

Il personale educativo opera mantenendo la riservatezza su dati sensibili di cui viene a conoscenza, in virtù del segreto professionale.

### **3.7.5 Interazione tra educatore e bambino**

L'educatore utilizza un linguaggio semplice e chiaro per accompagnare il comportamento del bambino, per commentare le sue azioni e per incoraggiarlo. Esso adopera inoltre una modalità comunicativa indirizzata al singolo individuo, per i più piccoli accompagnata da vicinanza o contatto diretto, per i più grandi da una verifica della comprensione del linguaggio.

Gli educatori sono disponibili, delicati e attenti nelle situazioni di contatto fisico, nei momenti di relazione individuale (cambi, pasti, riposo...) cercando sempre di stabilire un contatto sia verbale che non verbale. Sono inoltre particolarmente disponibili e attenti all'ascolto dei singoli bambini.

L'educatore è sempre presente e attento nei vari momenti della giornata: aiuta il bambino e lo incoraggia nella sua autonomia. In caso di litigio, se non vi sono condizioni di pericolo, l'educatore interviene sostenendo i bambini nella ricerca di soluzioni pacifche del conflitto, volte ad una maggiore armonia.

### **3.7.6 Interazioni tra bambini**

Ai bambini è permesso muoversi liberamente tra i locali svolgendo varie attività di gioco; in questo modo possono riunirsi in gruppo o avere interazioni durante la giornata, così come prendersi dei momenti in cui trascorrere del tempo in solitaria.

Per i bebè che ancora non si spostano abbiamo a disposizione uno spazio sicuro in cui interagire a fianco d'altri bambini nella stessa situazione motoria (parco).

Durante tutto l'arco della giornata i bambini hanno molteplici occasioni nelle quali possono sperimentare i propri limiti o le proprie capacità e confrontarsi con i compagni. Non mancano le occasioni dove i più piccoli emulano e si fanno aiutare dai più grandi e al contrario i più grandi dedicano del tempo e hanno piacere di occuparsi dei più piccoli.

L'educatore favorisce la relazione tra pari attraverso la collaborazione e il rispetto di tutti i componenti del gruppo, cercando di evitare gli interventi superflui bensì lasciando liberi i bambini di sperimentare chiacchierate e scambi così come litigi e discussioni.

### **3.7.7 L'ambientamento**

#### **Di cosa si tratta?**

Con il termine ambientamento si definisce l'inizio dell'esperienza del bambino, dei genitori e dell'educatore di riferimento nel mondo nido. Questa esperienza rappresenta un momento delicato e molto coinvolgente dal punto di vista emotivo per tutte le persone che vi partecipano.

Spesso coincide con la prima separazione tra genitori e figlio, l'inizio per il bambino di una nuova esperienza in un ambiente diverso dal contesto casa, il primo incontro con altri coetanei e con adulti non appartenenti al nucleo familiare.

Procedendo con la separazione in modo graduale, permettiamo al bambino di conoscere e acquisire fiducia nel nuovo ambiente, nei compagni e nel personale educativo.

Il sostegno tra casa e Nido è fondamentale e ci si auspica di trascorrere un lungo periodo assieme fatto di scambi, apertura, trasparenza e collaborazione.

#### **Obiettivo principale**

L'ambientamento ha come obiettivo finale il benessere del bambino, il quale deve potersi adattare ed inserire nel nuovo contesto Nido con gradualità e serenità.

#### **Come avviene**

La pianificazione dell'ambientamento prevede una presenza graduale del bambino della durata indicativa di quattro settimane. Procedendo in modo graduale, si permette al bambino di conoscere e acquisire fiducia nel nuovo ambiente, nei nuovi compagni, nell'educatore di riferimento prima e in tutto il personale educativo poi.

L'ambientamento richiede la presenza del genitore per le prime tre volte: nel primo incontro avviene la prima conoscenza tra il bambino, i genitori e l'educatore o gli educatori di riferimento.

È infatti possibile che vi sia la presenza di due educatori a dipendenza della frequenza del bambino. In quest'occasione i genitori sono invitati a raccontare lo sviluppo del proprio bambino, soffermandosi su peculiarità e ponendo tutte le domande necessarie.

L'obiettivo di questo primo incontro è quello di raccogliere le informazioni più preziose riguardanti il bambino al fine di facilitarne la conoscenza e la presa a carico dell'educatore. Quest'ultimo, da parte sua, racconterà la giornata tipo e tutto l'occorrente da portare.

Le due volte successive prevedono invece la presenza del bambino e di un solo genitore (a scelta tra mamma o papà) all'interno del gruppo di bambini presenti. In questi due incontri il bambino ha modo di iniziare ad esplorare gli spazi e a conoscere i bambini e l'educatore di riferimento, avendo sempre di fianco la presenza rassicurante del genitore in caso di bisogno.

Durante il colloquio di conoscenza e il primo incontro nel gruppo, al genitore viene richiesto di accomodarsi su una sedia preparata appositamente per lui in una posizione ben definita all'interno dello spazio. In caso di bisogno del bambino, sarà lui stesso ad intervenire e ad occuparsi del figlio. Nel terzo incontro, al genitore verrà invece chiesto di lasciare questo compito all'educatore di riferimento, il quale si occuperà maggiormente del bambino e proverà ad instaurare un rapporto almeno verbale con lui. Per aiutare il bambino ad auto indirizzarsi verso l'educatore di riferimento, al genitore viene consigliato di tenersi occupato con una lettura.

Se tutto procede bene e l'educatore osserva la capacità del bambino di staccarsi dal genitore e interagire con il nuovo contesto, nel quarto momento si procede con il distacco dal genitore, il quale saluta il figlio sulla porta senza più entrare nello spazio gioco come fatto le tre precedenti volte.

La permanenza del bambino al nido aumenta poi di ora in ora e di giorno in giorno seguendo la pianificazione preparata precedentemente con il Direttore educativo, fino al raggiungimento dell'orario pieno corrispondente alla frequenza scelta.

Va specificato che l'ambientamento avviene in modo personalizzato, sulla base delle osservazioni fatte dal personale educativo e quelle fornite dai genitori; per questo motivo anche la sua durata può variare ed essere modificata cammin facendo, chiedendo se necessario la massima disponibilità e collaborazione alla famiglia.

Al termine dell'ambientamento viene organizzato un momento di confronto con i genitori finalizzato a condividere l'esperienza vissuta.

### Raccomandazioni

Durante il periodo dell'ambientamento e per i primi mesi di presenza al nido, raccomandiamo una frequenza regolare, base necessaria per mantenere una serena continuità nelle relazioni con i compagni e il personale educativo.

Nel limite del possibile, vanno evitate interruzioni di frequenza del bambino dovute ad esempio a vacanze, congedi, viaggi di lavoro, ecc.

Potrebbe succedere che, soprattutto nei primi mesi di frequenza, il bambino venga a contatto con virus o malattie finora sconosciuti; solo così facendo il sistema immunitario si forgerà e sarà pronto ad affrontare con maggior difesa malattie più importanti.

### **3.8 MATERIALE ED OGGETTI DI GIOCO**

#### Attività a scelta dei bambini

Le varie attività messe a disposizione dei bambini, frutto di ragionamenti e osservazioni costanti da parte del personale educativo, sono accessibili in qualsiasi momento della giornata.

Gli spazi vengono quindi progettati e suddivisi in angoli di gioco all'interno dei quali i bambini possono scegliere l'attività da fare (o non fare) seguendo i loro interessi e muovendosi liberamente al loro interno.

Viene data la possibilità di sperimentare tutte le attività "chiave" dello sviluppo attraverso i seguenti angoli di gioco:

- ✓ Lettura.
- ✓ Costruzioni.
- ✓ Grafico pittorico.
- ✓ Travasi.
- ✓ Gioco simbolico (casina, travestimenti, dottore, ...).
- ✓ Movimento e musica.
- ✓ Fattoria con animali.
- ✓ Giochi da tavola.

Ogni bambino ha la possibilità di scegliere cosa fare nei momenti di gioco libero in base alla propria volontà e al bisogno di quel momento. L'obiettivo primario è quello di poter stimolare la creatività e la fantasia del bambino tenendo conto della sua individualità e permettendogli di sviluppare autonomia e autodeterminazione.

### Attività proposta dagli adulti

Il gioco strutturato proposto dall'adulto viene offerto solo in rare e precise situazioni ed esso mira a favorire il linguaggio, la motricità, la creatività, l'utilizzo dei sensi e la manipolazione. L'ultima risposta sull'adesione o meno a tale attività rimane sempre del bambino.

### Giochi a scelta dei bambini

Particolare focus è stato dato alla scelta dei giochi: essi sono di carattere ludico e hanno lo scopo di favorire l'apprendimento, la scoperta, il movimento e a stimolare la fantasia e affinare i sensi secondo il naturale sviluppo del bambino.

Nel limite del possibile essi sono creati con materiali naturali come il legno, uno dei materiali più adatti per far conoscere il mondo e mettere i bambini a contatto con esso.

## 4 CONDIZIONI DI ISCRIZIONE

La famiglia può beneficiare del servizio Nido se entrambi i genitori hanno un'occupazione lavorativa e/o in caso di iscrizione alla cassa disoccupazione e/o in caso di formazione. Altri casi definiti "particolari" sono ammessi previa accettazione da parte dell'autorità competente (UFaG).

La frequenza minima è di due mezze giornate a settimana e la retta mensile è fissa ed esposta sul sito web della Fondazione Zerosedici. Per garantire un servizio di qualità nella fascia dei più piccoli, è necessaria la presenza di un numero maggiore di personale educativo, ciò che richiede una differenziazione della retta (vedi tariffario).

Nell'autunno 2018 sono entrati in vigore degli aiuti universali a beneficio di tutte le famiglie:

- 1) CHF 100.00 di riduzione sulla retta per una frequenza settimanale tra le 16 e le 29 ore;
- 2) CHF 200.00 di riduzione sulla retta per una frequenza settimanale superiore alle 30 ore;
- 3) 33% di riduzione sulla retta per le famiglie che beneficiano della riduzione dei premi per l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (**RIPAM**) secondo la legge di applicazione della legge federale sull'assicurazione malattie (LCAMAL);
- 4) sostituzione del rimborso della spesa di collocamento (RiSC) con un contributo a favore dei beneficiari di assegni di prima infanzia (**API**) fino a un rimborso massimo di CHF 800.00 mensili.

## **5 MODALITÀ D'ISCRIZIONE E DISSETTA**

Nel caso in cui tutti i criteri di accettazione vengano rispettati, la famiglia può procedere con la compilazione di tutti i documenti necessari per poter procedere con l'iscrizione definitiva, ovvero:

- Contratto + scheda personale del bambino.
- Regolamento e disposizioni varie.
- Protocollo persone autorizzate al ritiro.
- Certificato medico di buona salute.
- Libretto delle vaccinazioni.
- Assicurazione RC.
- Attestati del datore di lavoro/formazione/cassa disoccupazione.

Sottoscrivendo il contratto e il regolamento, la famiglia versa contemporaneamente una tassa d'iscrizione che, di fatto, sancisce l'inizio di una relazione reciproca.

Il contratto menziona anche il termine di disdetta accettato in forma scritta con preavviso di due mesi.

## **6 ALIMENTAZIONE E SALUTE**

### **6.1 ALIMENTAZIONE ED EDUCAZIONE ALIMENTARE**

Il pasto viene considerato un momento molto importante e privilegiato e viene di conseguenza curato sotto vari aspetti.

A livello educativo, si tratta di un momento importante di convivialità e dialogo dove i bambini interagiscono tra loro e hanno l'opportunità di scambiarsi sorrisi, sguardi e parole. Durante il momento del pasto, si educano i bambini a stare seduti a tavola, rispettando i ritmi di tutti ed esercitando così il tempo dell'attesa. I bambini vengono spronati ad utilizzare le stoviglie in modo autonomo (utilizzo delle posate e del bicchiere) e ad assaggiare le pietanze che trovano nel piatto. L'educatore siede e mangia al tavolo con i bambini, offrendo loro il suo aiuto e il buon esempio. Si cerca di garantire al bambino il posto fisso al tavolo.

A livello nutrizionale, la Fondazione Zerosedici segue la dieta mediterranea. I menu vengono preparati rispettando le linee guida cantonali in materia di alimentazione, sono variegati, equilibrati e seguono una rotazione mensile. I bambini vengono così abituati ad una sana e corretta alimentazione e spronati ad assaggiare tutto ciò che trovano nel piatto (sia cibi poco apprezzati sia quelli ancora sconosciuti).

Lo spuntino e la merenda sono composti da frutta di stagione e pane, mentre per quanto concerne il pranzo, viene servito come antipasto un passato di verdure, un piatto principale variegato con l'accompagnamento di verdure cotte o crude e un dessert finale a base di frutta (tre volte a settimana) o dolce (due volte a settimana). Da bere viene sempre offerta dell'acqua naturale dal rubinetto.

Il menu viene esposto nell'atrio del nido ogni venerdì mattina in modo che la famiglia lo possa visionare con anticipo.

Previo certificato medico, vengono naturalmente garantiti pasti particolari nel caso di allergie o intolleranze alimentari, escluso per i celiaci.

Per quanto riguarda una scelta alimentare specifica (veganismo, fruttarismo, crudismo, ecc.), la Fondazione Zerosedici non prepara tali pasti ma accetta che siano portati dalle famiglie, il più possibile simili a quelli proposti dai menu della struttura. La famiglia si assume la responsabilità nutrizionale e igienico-sanitaria del trasporto delle derrate.

Per i bebè il momento del pasto è un momento individuale che avviene con la propria persona di riferimento, la quale gli darà il pasto preparato o consegnato dal genitore (pappa, latte materno, latte artificiale, ecc.) tenendolo in braccio e rispettando i suoi ritmi.

Per quanto concerne i pasti consegnati dai genitori, la Fondazione Zerosedici non ha responsabilità tranne che il rispetto delle direttive emanate dal Laboratorio cantonale in merito all'igiene.

Dal momento in cui il bambino sarà in grado di mantenere la posizione seduta in modo autonomo e di mangiare cibo solido, verrà accomodato su una seggiola al tavolo assieme al gruppo di bambini. Il pasto diventerà quindi un momento di socialità, sperimentazione e imitazione in cui i bambini imparano pian piano a raggiungere un buon livello di autonomia nel nutrirsi.

## **6.2 SALUTE, ORDINE E PULIZIA**

Il personale educativo rispetta le disposizioni e le direttive Cantonali in materia di salute, attuando misure specifiche di prevenzione delle malattie trasmissibili e delle epidemie.

Conosce e attua quanto descritto nei protocolli rispetto all'intervento educativo in caso di gestione di una malattia così come nella somministrazione di medicamenti occasionali e cronici.

Può contare in ogni momento sul sostegno e la consulenza del proprio pediatra di riferimento, nello specifico della dottoressa Valeria Pfister-Maurer la quale ha uno studio privato a Gordola (091/745.44.33).

Dispone di una farmacia di pronto soccorso e tutti gli operatori hanno frequentato un corso di base e degli aggiornamenti di Pronto Soccorso Pediatrico (PSP).

Nella scheda personale di ogni bambino ci sono le informazioni sanitarie utili, così come pure i numeri di telefono in caso d'emergenza (genitori, persone di fiducia, pediatra...).

In caso d'infortunio o di malessere si contattano i genitori.

L'educatore, di principio, non è autorizzato a somministrare medicamenti al bambino.

In casi eccezionali il genitore può richiedere la somministrazione dei farmaci al personale del nido. In tal caso, egli provvederà alla consegna della prescrizione medica dettagliata (data e orario dell'assunzione, dosaggio) e alla consegna dei relativi farmaci. Contemporaneamente è richiesta la compilazione e la sottoscrizione dell'apposito formulario consegnato dall'educatore ("Protocollo medicamenti").

Il personale educativo non è autorizzato a eseguire medicazioni invasive; eventuali eccezioni vengono discusse all'interno dell'équipe.

Il nido rispetta le norme igienico-sanitarie di base, al fine di garantire uno spazio pulito e igienico, dove i bambini abbiano la possibilità di muoversi e giocare all'interno di un contesto curato e salubre. Più precisamente:

- I bambini lavano le mani prima e dopo ogni pasto al lavandino con la presenza dell'educatore.
- I denti vengono puliti con il proprio spazzolino, con l'aiuto dell'educatore, dopo il pasto di mezzogiorno.
- La temperatura dei locali è corretta ed essi vengono costantemente arieggiati.
- I giocattoli vengono regolarmente lavati e disinfettati.
- Le zone per i giochi con la sabbia e con l'acqua (piscine) sono protette da eventuali contaminazioni.

In caso di malattia contagiosa, febbre, congiuntivite, diarrea o vomito, il bambino non potrà frequentare il nido fino alla sua completa guarigione. Per febbre si intende una temperatura che raggiunge i 38°C (misura ascellare). Il bambino è riammesso al nido unicamente dopo aver trascorso 24 ore dal momento della sua presunta guarigione, ossia il non superamento dei 38°C di temperatura.

Se durante il momento dell'affido al nido il bambino manifesta un malessere, l'educatore si riserva la possibilità di informare il genitore il quale è tenuto, se richiesto, a voler riprendere in consegna al più presto il proprio bambino.

## **7 COMUNICAZIONI / INTERAZIONI / RECLAMI**

### **7.1 MODALITÀ DI INTERAZIONE CON I FAMIGLIARI**

Il Direttore educativo incontra i genitori che intendono iscrivere il figlio al Nido, presentando in modo dettagliato la struttura e fornendo loro le informazioni di base. Durante questo colloquio i genitori hanno la possibilità di porre domande e ricevere le informazioni necessarie per fare chiarezza su tutto ciò che concerne il mondo-nido.

Le principali informazioni amministrative (retta, contratto d'abbonamento, regolamento, disdetta, regole sanitarie, ecc.) vengono invece date ai genitori individualmente dal segretariato durante un successivo incontro che avviene nella sede della Fondazione Zerosedici a Minusio.

Altre informazioni (orari d'apertura calendario annuale, menu, iniziative varie, ecc.) sono comunicate ai genitori tramite l'albo posto all'entrata del Nido.

Sono previsti ulteriori quattro momenti di conoscenza reciproca fra il personale del nido e le famiglie:

- ✓ una serata a tema dove ci si può confrontare su temi importanti relativi alla crescita e allo sviluppo del bambino con la presenza di un relatore esterno;
- ✓ l'aperitivo di inizio estate;
- ✓ la grigliata di inizio settembre;
- ✓ il momento di condivisione prima delle feste natalizie.

In questi momenti c'è l'occasione di conoscersi meglio in un'ambiente informale, il tutto con la divertente partecipazione dei bambini (esclusa la serata a tema).

Ai genitori viene richiesta la collaborazione durante tutto il periodo di frequenza del figlio al nido. Viene inoltre chiesto loro di rispettare delle regole base, come gli orari d'ingresso concordati anticipatamente con la struttura, la comunicazione tempestiva di eventuali assenze o cambiamenti di frequenza, l'informazione di possibili malattie o infezioni in corso, ecc.

Il personale dirigente così come quello educativo è sempre a disposizione per eventuali colloqui richiesti dai genitori o dall'équipe educativa stessa. Per poter rispondere al meglio ai quesiti richiesti il colloquio avviene previo appuntamento.

Il Nido propone incontri regolari con i genitori dove viene messo in discussione il grado di soddisfazione della propria utenza. Eventuali suggerimenti o reclami vengono in seguito discussi all'interno dell'équipe durante le riunioni mensili e quindi sintetizzati in una comunicazione distribuita direttamente all'utente.

Al termine della permanenza al Nido, ai genitori viene chiesto di compilare un formulario di valutazione online dove possono descrivere e valutare l'esperienza fatta, apportando suggerimenti e osservazioni. I risultati vengono poi analizzati con lo scopo di migliorare la qualità del servizio e incrementare il processo di crescita della Fondazione Zerosedici.

### **Protezione e reclamo**

Le procedure di reclamo su tutte le prestazioni descritte nella presente 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, alla direzione del Nido, al Consiglio di Fondazione.

A dipendenza della gravità del caso, il reclamo può essere fatto oralmente, per iscritto o per mail.

La risposta al reclamo viene fornita in tempi brevi.

In caso di mancanze gravi ai sensi del Codice Civile Svizzero o di insoddisfazione alla risposta della Direzione o dell'ente gestore del Nido, può essere inoltrato reclamo all'autorità cantonale competente in materia di vigilanza: l'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG), Vicoletto Santa Marta 2, 6501 Bellinzona, tel. 091/814.54.51.