

**fondazione
zerosedici**



CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE ZEROSEDICI

CENTRO EXTRASCOLASTICO

MIRA MURALTO

Gennaio 2026

PREMESSA

La Fondazione Zerosedici, così come le strutture che rappresenta, è parte integrante di un progetto sociale d'interesse regionale. È una Fondazione apolitica, acconfessionale 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, LFam) o “Progetto educativo” (art. 23, LFam) della 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: Oamin¹, LFam² e RLFam³.

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

¹ OAMin: Ordinanza sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione (del 19 ottobre 1977), stato al 23.01.2023.

² LFam: Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni (Legge per le famiglie, del 15 settembre 2003), stato al 01.01.2026.

³ RLFam: Regolamento della legge per le famiglie (del 20 dicembre 2005); stato al 05.09.2025.

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 Ribì Favero

Direttrice generale della Fondazione Zerosedici

INDICE

1	COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	1
2	DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO	1
2.1	Definizione e finalità.....	1
2.2	Principi pedagogici.....	2
3	INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA	2
3.1	Forma giuridica	2
3.2	Denominazione e indirizzo del Centro extrascolastico	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	8
3.7.2	Periodi di chiusura	8
3.7.3	Svolgimento dell'attività quotidiana	8
3.7.4	Accoglienza e congedo.....	11
3.7.5	Interazione tra educatore e bambino	12
3.7.6	Interazioni tra bambini	12
3.7.7	Ambientamento	12
3.8	MATERIALE Ed OGGETTI DI GIOCO.....	13
4	ALIMENTAZIONE E SALUTE	16
4.1	ALIMENTAZIONE ED EDUCAZIONE ALIMENTARE	16
4.2	SALUTE, ORDINE E PULIZIA	17
5	CONDIZIONI DI ISCRIZIONE	18
6	MODALITÀ D'ISCRIZIONE E DISDETTA	19
7	COMUNICAZIONI, INTERAZIONI e RECLAMI	19
7.1	MODALITÀ DI INTERAZIONE CON I FAMILIARI	19
7.2	protezione e reclamo	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.

2 DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

2.1 DEFINIZIONE E FINALITÀ

Il Centro extrascolastico Mira accoglie bambini e ragazzi con un'età compresa tra i 3 e i 15 anni, indipendentemente dalla propria origine sociale, culturale e religiosa, includendo ove possibile, anche persone con disabilità.

Il Centro 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 le fasce di orario extrascolastico e durante le vacanze scolastiche.

I collaboratori del Centro assicurano la sicurezza e l'integrità fisica e psicofisica dei bambini partecipanti.

I bambini accolti al Centro sono considerati come gli attori principali e verranno pertanto consultati, ascoltati e resi partecipi e attivi nella scelta delle attività svolte.

Le attività socio educative organizzate dal Centro Mira rispettano la carta dei diritti del bambino e dei diritti dell'uomo.

Al Centro Mira vi è inoltre la possibilità di sostenere i bambini nello svolgimento dei compiti scolastici, aiutandoli a portarli a termine e proponendo loro, ove possibile, allenamenti, spiegazioni o supporti didattici qualora dovessero essere presenti lacune e difficoltà. La sfera privata dei diversi attori presi in causa è preservata.

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 Centro extrascolastico Mira è una struttura gestita e amministrata 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 CENTRO EXTRASCOLASTICO

Centro extrascolastico: Mira Muralto
Via: Municipio 2
Cap: 6600
Luogo: Muralto
Tel: 091 735 34 55
E-mail: mira@zerosedici.ch

Direzione generale:

Jacqueline Ribì Favero Tel.: 091 743 44 66

Coordinamento Centri extrascolastici Mira:

Diego Saccotelli Tel.: 078 334 64 39

Direttore educativo Centro extrascolastico Mira Muralto:

Diego Saccotelli Tel.: 091 735 34 55

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

Fondazione: Zerosedici
Via: Via Francesca 25
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 Centro extrascolastico ha l'autorizzazione cantonale rilasciata dall'UFaG con una capacità d'accoglienza massima di 30 bambini (anche negli spazi della mensa durante il pranzo).

Il rapporto cantonale educatore-bambino prevede al massimo 15 bambini per ogni educatore.

3.5 IL PERSONALE

L'équipe educativa

L'équipe educativa del Centro extrascolastico Mira 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, congiuntamente al responsabile delle risorse umane;
- il Direttore educativo, il quale ha il compito di gestire le famiglie così come organizzare ed amministrare il centro.

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;
- 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 del Centro Mira si incontra settimanalmente in due momenti: uno di riunione d'équipe e uno di intervizione. Ogni due mesi circa, è prevista una riunione congiunta in collaborazione con le altre strutture, se richiesto, in presenza 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 un apprendistato o altri percorsi formativi 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 pre-formativo (ad esempio con l'intenzione di frequentare la SUPSI nella facoltà di lavoro sociale).

Personale ausiliario

Il personale ausiliario conta invece sulla collaborazione di uno o più autisti e di un collaboratore per le pulizie/impresa di pulizia che si occupa dell'igiene e dell'ordine degli spazi.

Collaborazioni esterne

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

La Fondazione Zerosedici collabora con diversi enti presenti sul territorio, i quali si occupano del reinserimento sociale e professionale di giovani adulti.

Inoltre la Fondazione Zerosedici offre la possibilità di svolgere il Servizio Civile presso le proprie strutture.

3.6 GLI SPAZI

3.6.1 Disposizione

Il Centro Mira di Muralto è situato all'interno dell'Istituto scolastico di Muralto e dispone di più locali distinti per i differenti momenti della giornata: due locali del Centro Mira e locale mensa.

Centro Mira

I locali del Centro Mira sono situati al primo piano della Scuola elementare e accoglie i bambini per tutti i momenti di apertura (prescuola – doposcuola – vacanze scolastiche).

Esso viene utilizzato sia per svolgere le diverse attività, sia per i momenti di colazione e merenda.

Lo spazio, molto luminoso, è stato pensato e arredato in modo da favorire l'autonomia e la stimolazione di tutte le aree di sviluppo del bambino.

Tutti giochi e i materiali didattici e creativi sono di facile accesso e a disposizione dei bambini, i quali trovano all'interno dell'aula anche diversi angoli preimpostati dagli educatori, tra cui:

- Attività creative e manuali;
- Gioco simbolico;
- Riposo e lettura;
- Giochi di società;
- Costruzioni;

Nel corso dei mesi gli educatori si occupano di variare i giochi e i materiali presenti all'interno del Centro, in modo da stimolare costantemente la curiosità del bambino.

È presente inoltre, all'entrata, uno spazio dotato di panchine, appendiabiti e scarpriere, in cui ogni bambino può riporre i propri effetti personali e cambiarsi.

All'interno dell'aula è presente anche una zona riservata agli educatori, adibita ad ufficio, e due servizi igienici a misura di bambino.

Locale Mensa

Il locale mensa, è situato al pian terreno di uno stabile comunale e a poche decine di metri dal centro. È arredato con quanto necessario al momento del pranzo e allo svago post pranzo.

Adiacenti al locale vi sono servizi igienici adeguati e comodamente accessibili.

Palestra

Per attività di movimento specifiche o giorni di forte pioggia, la struttura ha a disposizione lo spazio e gli attrezzi della palestra delle Scuole elementari, situata al pian terreno.

Spazi esterni

Come ambienti di gioco esterni, il Centro può usufruire di tutti gli spazi di proprietà dell'Istituto scolastico.

Il facile accesso al lungo lago ed al parco giochi Burbaglio è un'ottima alternativa per il Centro per proporre piccole uscite e merende all'aria aperta.

3.6.2 Decorazioni e accessori

Al fine di rendere gli spazi accoglienti le aule del Centro sono finemente decorate. Con l'intento di non appesantire e sovra stimolare i nostri ospiti, le pareti sono volutamente lasciate spoglie. I colori tenui e le tinte pastello utilizzati per decorare le pareti e gli arredi, hanno la funzione di creare un ambiente quieto e rilassante. Saltuariamente, per personalizzare lo spazio rendendolo familiare, vengono appese foto che ritraggono alcuni dei momenti di vita quotidiana al Centro.

3.6.3 Arredo

Il Mira 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'accoglienza dei bambini e allo svolgimento delle attività quotidiane così come il materiale ludico e pedagogico è adeguata all'età dei bambini presenti.

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

Il Centro extrascolastico Mira Muralto osserva differenti orari di accoglienza a seconda del periodo, dal lunedì al venerdì:

Periodo scolastico:	07.00 - 08.30 (prescuola)
	11.30 - 13.15 (pranzo)
	15.30 - 19.00 (doposcuola)
	13.30 – 19.00 (mercoledì pomeriggio)
Vacanze scolastiche:	07.00 - 19.00

3.7.2 Periodi di chiusura

Sono previste due settimane di chiusura all'anno durante le vacanze scolastiche di Natale e Capodanno. Vi è inoltre la chiusura durante i giorni festivi infrasettimanali, definiti dal Cantone.

3.7.3 Svolgimento dell'attività quotidiana

L'extrascolastico Mira offre un servizio educativo di qualità e a tal fine gli educatori del Centro condividono le informazioni e tutte le indicazioni utili per lo svolgimento del proprio lavoro in maniera seria e puntuale. Per fare questo il Centro si è dotato di un quaderno delle comunicazioni, nel quale ciascun operatore deve annotare tutte le informazioni importanti o comunicazioni varie, con l'obiettivo che ciascun educatore abbia, quando inizia il suo turno di lavoro, uno strumento che lo aggiorni circa cambiamenti, eventi importanti, comunicazioni di servizio, ecc.

Oltre a tale strumento gli educatori effettuano un puntuale passaggio di consegne orali; ciascun educatore è tenuto a condividere con i colleghi episodi e situazioni educative rilevanti, affinché ciascuno possa operare in maniera coerente con le linee educative condivise dall'équipe. Inoltre, a scadenze regolari, si tengono le consuete riunioni d'équipe e le intervizioni. Qualora necessario, vi è uno scambio di informazioni anche con i docenti scolastici.

È previsto l'utilizzo di una "scheda osservativa" per ogni ospite, con l'intento di raccogliere il maggior numero di informazioni utili a monitorare i piani di sviluppo, i comportamenti ed i significativi cambiamenti di ogni singolo bambino.

Oltre a ciò sono previsti incontri fra l'équipe educativa e la direzione amministrativa, dove vengono condivise e affrontate le varie tematiche inerenti alla gestione del Centro oltre che costantemente ridefinite le linee operative da seguire.

La valutazione della qualità avviene attraverso puntuali riunioni di équipe ed analisi delle pratiche educative grazie al responsabile educativo che ha il compito di gestire le fasi di progettazione, l'attuazione ed infine l'analisi e la verifica delle stesse.

Il personale educativo e quello direttivo operano mantenendo la riservatezza su dati sensibili di cui vengono a conoscenza, in virtù del segreto professionale.

Orari e attività

Periodo scolastico:

07.00 – 08.30 (prescuola)

I bambini che frequentano il Centro al mattino, vengono accolti dall'educatore. Dopo un breve scambio di informazioni e convenevoli con il genitore, il bambino viene invitato ad entrare nell'aula dopo essersi cambiati le calzature. La colazione è a disposizione, già pronta in tavola, fino alle ore 08.00. Al momento opportuno i bambini vengono accompagnati nelle rispettive sedi scolastiche.

11.45 – 13.15 (pranzo)

A pranzo, il personale della sede operativa di Muralto si occupa dei bambini della scuola elementare. Gli educatori accolgono e vistano le presenze sulla lista di controllo degli alunni all'uscita da scuola lasciando successivamente 15 minuti di tempo per gioco libero all'interno del cortile scolastico. Alle 12.00 il gruppo di bambini si raduna al punto designato e viene accompagnato dagli educatori in mensa, dopo essere stato nuovamente vistato. Raggiunti gli spazi mensa, dopo aver riposto giacche e scarpe ordinatamente, i bambini procedono con il lavaggio delle mani e successivamente si siedono a tavola. Una volta che tutti i bambini hanno preso posto, l'educatore richiama il silenzio, viene letto il menu del giorno. In seguito, l'educatore invita ogni tavolo a raggiungere il tavolo di servizio per prendere il pasto. Quando i bambini hanno terminato di mangiare, i tavoli vengono sparecchiati per poi mangiare il dessert con i propri compagni. Una volta terminato il dessert i bambini vengono invitati dall'educatore ad andare a lavare i denti. Nel tempo libero che sussegue il pranzo, vi è la possibilità di giocare all'interno, negli spazi della mensa, oppure uscire in cortile dove, in entrambi i luoghi, sono presenti gli educatori. Se ancora all'interno, alle 13.10 il gruppo viene invitato a riordinare e prepararsi per il rientro scolastico, previsto per le 13:20.

15.30 – 19.00 (doposcuola)

Il pomeriggio degli educatori inizia alle 15.00, i quali si occupano di preparare la merenda ed eventuale materiale per le proposte di attività pomeridiane.

Carta dei servizi centro extrascolastico Mira – 2026

Al termine delle lezioni, gli educatori vanno a prendere i bambini di scuola dell'infanzia (alle 15.30) e accolgono i bambini di scuola elementare di Muralto (alle 16.00). È inoltre attivo un servizio di trasporto che si occupa di recuperare i bambini delle Scuole Elementari di Tenero e Minusio con il minibus della Fondazione (partenza 15.45 e rientro in sede 16.40 circa). Il gruppo consuma la merenda in due tempi: prima S.I e poi S.E. Questo col fine di evitare una lunga attesa ai più piccoli; con le giornate di bel tempo, sovente viene proposto di mangiare la merenda all'aperto. Durante il pomeriggio vengono proposte ai bambini delle attività diversificate da svolgere all'interno del centro, oppure all'esterno. Se il tempo lo permette, vengono preferite attività all'aperto, negli spazi esterni dell'istituto scolastico. Ogni bambino è libero di scegliere se partecipare alle attività proposte dagli educatori oppure giocare liberamente con il materiale messo a disposizione, sino all'arrivo dei propri genitori. Viene inoltre data la possibilità di svolgere eventuali compiti scolastici con il supporto degli educatori, se richiesto.

11.30 – 13.30/14.00 (pranzo del mercoledì)

Al termine delle lezioni, gli educatori prendono a carico i bambini di scuola dell'infanzia (alle 11.30) e di scuola elementare (alle 11.45). Una volta presenti tutti i bambini, il gruppo si dirige negli spazi mensa, dove ha luogo il pranzo. Successivamente, verso le 13.30 circa, i partecipanti al programma del pomeriggio avranno modo di prepararsi all'attività pomeridiana, mentre gli altri bambini potranno giocare nell'attesa dell'arrivo dei propri genitori in una finestra temporale che va dalle 13.30 alle 14.00.

13.30 – 19.00 (mercoledì pomeriggio)

Durante il mercoledì pomeriggio del periodo scolastico viene proposto il progetto della "Scuola nel Bosco" presso il Mulino di Gordevio.

Al termine del pomeriggio, entro le 17.30, il gruppo fa rientro in struttura dove, per il tempo restante in attesa dell'arrivo dei genitori, i bambini giocano e svolgono attività liberamente all'interno del centro Mira o negli spazi esterni dell'istituto scolastico.

Le uscite vengono svolte con qualsiasi condizione metereologica. È pertanto fondamentale un equipaggiamento adatto per permettere ai bambini di sperimentare vari ambienti, così come temperature e climi differenti.

"Non esiste buono o cattivo tempo, ma solo buono o cattivo equipaggiamento".

R. Baden-Powell

Vacanze scolastiche:

07.00 - 19.00

Durante le vacanze scolastiche, il Centro è aperto dalle 07.00 alle 19.00. Segue un programma stagionale costituito da attività di vario genere ed escursioni sull'intero territorio Ticinese. L'ingresso dei bambini è possibile entro le 09.00, orario in cui le attività hanno poi inizio.

Durante la settimana vengono alternate giornate da trascorrere fra gli spazi del Mira (sede, esterno e palestra), nei parchi giochi presenti sul territorio e uscite (montagna, piscine, scuola nel bosco, ...) che prevedono intere giornate all'aria aperta e che terminano con il rientro al Centro entro le 17.30, orario dal quale è possibile per i genitori tornare a prendere i propri figli.

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.

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 o l'utilizzo dei servizi igienici.

Preparazione uscita all'esterno e rientro

Durante questi momenti i bambini vengono incentivati all'autonomia nella vestizione e svestizione (provare ad indossare o togliere i propri indumenti).

3.7.4 Accoglienza e congedo

Ogni bambino è considerato come un individuo speciale ed unico, pertanto al momento del suo arrivo, ad ognuno di loro è riservata una giusta accoglienza mirata e personale, sia quando arriva accompagnato la mattina dal genitore che quando arriva da solo il pomeriggio dopo la scuola.

Il momento di scambio di informazioni quotidiano tra genitori e personale educativo formato avviene in un clima armonioso, piacevole e aperto.

In caso di difficoltà si cerca con il genitore una soluzione adeguata e personalizzata per ogni singola situazione.

3.7.5 Interazione tra educatore e bambino

Partendo dal presupposto che ogni bambino è unico, ogni educatore presente al Centro, utilizza una modalità comunicativa indirizzata ai singoli bambini per entrare in relazione con lo stesso attraverso un linguaggio comune.

Gli educatori sono disponibili, delicati e attenti nelle situazioni di contatto fisico, nei momenti di relazione individuale (ad esempio con i più piccoli nel momento dell'utilizzo dei servizi igienici). Sono inoltre particolarmente disponibili e attenti all'ascolto del singolo.

L'educatore è sempre presente e attento nei momenti della giornata, aiuta il bambino e lo incoraggia nella sua autonomia. In caso di litigio, a meno che non ci siano condizioni di pericolo, l'educatore interviene soltanto quando si rende necessario sostenere i bambini nella ricerca di soluzioni pacifiche del conflitto, volte ad una maggiore armonia.

3.7.6 Interazioni tra bambini

L'educazione alla socialità e alla cooperazione è agevolata, nel contesto del Centro, dal fatto che l'età dei bambini che lo frequentano è piuttosto eterogenea. Tale eterogeneità crea differenti occasioni nelle quali i bambini possono sperimentare i propri limiti o le proprie capacità, facendosi aiutare dai più grandi o al contrario aiutando i più piccoli. Tale esperienza consente ai bambini di sentirsi parte integrante di un gruppo in cui ciascuno di essi ha la possibilità di apportare importanti modifiche.

Il nostro approccio educativo si basa sulla consapevolezza che i bambini siano più portati a socializzare se vivono in un ambiente aperto, nel quale vi è la considerazione dei sentimenti altrui, in cui la struttura è definita con precisione, i ruoli sono rispettati e tutti hanno uguali diritti e uguali doveri, dove il bambino ha le sue responsabilità che lo aiutano a crescere.

L'educatore favorirà la relazione tra pari attraverso la collaborazione e il rispetto di tutti i componenti del gruppo, cercherà di evitare gli interventi superflui lasciando liberi i bambini di sperimentare chiacchierate e scambi così come litigi e discussioni. Interverrà soltanto se lo riterrà strettamente necessario lasciando liberi i bambini di interagire tra loro nel rispetto e nella considerazione dell'altro.

3.7.7 Ambientamento

Con il termine ambientamento si definisce l'esperienza iniziale del bambino, dei genitori e del responsabile educativo, nel Centro.

L'ambientamento ha come obiettivo principale il benessere del bambino, il quale deve potersi adattare ed inserire nel nuovo contesto Mira con serenità.

In seguito alla conoscenza della sezione amministrativa e la consegna dei diversi documenti firmati presso la sede della Fondazione Zerosedici, il responsabile educativo fissa un incontro con la famiglia atto alla conoscenza reciproca, ed alla presentazione del Centro.

Con qualche giorno di anticipo dall'inizio "ufficiale" della frequenza, viene organizzato un momento in presenza del gruppo di bambini, per dare la possibilità di entrare in quella che sarà realmente la vita quotidiana del Mira. In questa occasione, il bambino resterà insieme al gruppo. Verrà richiesto al genitore di restare nei pressi del Centro per poter essere chiamato ad intervenire in caso di estrema necessità.

Successivamente a questo ultimo incontro, il bambino inizierà a frequentare i nostri spazi, con la cadenza riportata sull'abbonamento.

3.8 MATERIALE ED OGGETTI DI GIOCO

➤ Attività a scelta dei bambini

Libri e illustrazioni

All'interno del Centro gli educatori cercano di stimolare i bambini alla lettura e alla fruizione dei libri a loro disposizione. Il Centro è dotato di una "zona lettura", con libreria e di comode sedute (materassi, poltrone, sofà) ad essa adiacenti. I bambini possono accedere liberamente al materiale di lettura e scegliere ciò che più li stimola. Sono presenti libri adatti ad ogni fascia d'età (libri illustrati, libri di fiabe, libri di racconti e filastrocche, libri sugli animali e la natura, libri sulla cultura nel mondo, libri di cucina per bambini, ...). La scelta dei libri avviene in maniera puntuale e attenta dal personale educativo, il quale propone testi e letture coerenti con i principi pedagogici del Centro.

L'attività della lettura si accompagna, di quando in quando su richiesta dei bambini, anche all'ascolto collettivo di storie lette o raccontate dall'educatore.

Attività artistiche e creative

Il centro Mira propone attività volte a sviluppare le capacità artistiche ma soprattutto creative di ciascun bambino.

A tal fine viene messo a disposizione dei bambini, nell'apposito armadio e ordinati con cura, i materiali necessari a soddisfare i bisogni espressivi di ciascuno.

L'attività di disegno libero è a disposizione del bambino e ciascuno può scegliere con quale tecnica realizzare il suo disegno (matite colorate, pennarelli, pastelli a cera, tempera, acquerelli, colori acrilici, ...).

Oltre alle attività artistiche, vengono proposte anche attività artigianali come la realizzazione di bracciali, collane, lavorazione del feltro, e molto altro.

Si propongono spazi dedicati alla manipolazione creativa, come i laboratori di cucina, in cui ciascun bambino ha la possibilità di sperimentarsi in un'attività creativa e di conoscere cibi e sapori spesso nuovi.

Movimento

All'interno del Centro si dà particolare importanza al movimento, proponendo attività in cui i bambini abbiano la possibilità di conoscere e scoprire il proprio corpo, attraverso attività fisiche adeguate e stimolanti (danza, yoga per bambini, arrampicata, nuoto, giochi in acqua, giocoleria, sport, ...).

Giochi

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.

Gioco simbolico

La funzione ludica permette al bambino di allargare il proprio campo di azione e di conoscenza, intervenendo in modo costruttivo e attivo sulla realtà e allargando in tal modo la propria conoscenza del mondo. Il gioco simbolico permette al bambino di sperimentarsi in una situazione "reale" ma tutelata, nella quale poter conoscere la funzionalità di determinati atteggiamenti o comportamenti e di proiettarsi nel mondo degli adulti, impersonandone i ruoli.

Il Centro e gli educatori che vi operano riconoscono il valore e le potenzialità educative del gioco simbolico, la sua importanza per lo sviluppo emotivo, sociale e cognitivo di ciascun bambino e predispongono spazi e materiale adatto affinché i bambini abbiano la possibilità di giocare al "far finta che" nei momenti in cui più lo desiderano.

Vi è a disposizione un angolo "casetta" a due piani con una generosa cucina, nella quale i bimbi possono giocare liberamente, un angolo travestimenti, ed un angolo morbido, questo per entrambe le aule.

Come per tutto il resto dei materiali del Centro, cerchiamo di prediligere la proposta di giochi in legno o materiali naturali evitando il più possibile l'utilizzo di oggetti e giochi in plastica.

Giochi collettivi e giochi manipolativi

Al Centro i bambini hanno la possibilità di accedere liberamente a differenti giochi collettivi tra cui i numerosi giochi di società, opportunamente scelti e selezionati dal personale educativo, in modo tale da rispondere ai bisogni e alle esigenze ludiche dei bambini di ciascuna fascia d'età accolta. I giochi di società presenti hanno tematiche educative varie e differenti, per soddisfare e stimolare la curiosità di ciascun bambino.

Tra le attività proposte dal personale educativo vi sono giochi collettivi a squadre (per esempio percorsi in palestra), giochi sportivi (basket nel cortile, calcio, ...) oltre che attività ludiche nei diversi parchi giochi collocati sul nostro vasto territorio.

L'importanza dei giochi manipolativi e creativi per lo sviluppo cognitivo dei bambini è un altro fattore che il personale educativo utilizza come strumento nella scelta dei giochi e delle attività offerte ai bambini che frequentano il Centro.

Ciascun bambino ha la possibilità di utilizzare i giochi manipolativi (ad esempio la pasta per modellare) e di costruzione creativa (lego, costruzioni varie in legno, ...) presenti al Centro nel momento che lo desidera, scegliendo ciò che maggiormente soddisfa la sua curiosità e creatività.

➤ Attività proposte dagli adulti

Gioco strutturato

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.

Uscite sul territorio e attività a tema

I bambini che frequentano il Centro hanno la possibilità di conoscere il territorio in cui vivono e crescono, attraverso le numerose uscite che il personale educativo organizza.

Le uscite sul territorio sono varie e con differenti obiettivi: sono proposte passeggiate per far conoscere i vari contesti naturali che ci circondano (al lago, sul fiume, in montagna, nei giardini botanici, ...) e le caratteristiche di ciascuno. Vengono inoltre organizzate uscite volte a conoscere il territorio urbano o le differenti attività produttive e culturali che caratterizzano il contesto.

Sono proposte inoltre attività a tema, volte a sensibilizzare i bambini su differenti tematiche sociali e culturali, quali collaborazioni con enti che si occupano di disabilità, attività di sensibilizzazione al tema del rispetto per la natura, visite ai vari musei presenti sul territorio, visione di film d'animazione e film per bambini e ragazzi, partecipazione a spettacoli teatrali, eccetera.

4 ALIMENTAZIONE E SALUTE

4.1 ALIMENTAZIONE ED EDUCAZIONE ALIMENTARE

Il pasto viene considerato un momento molto importante e privilegiato e viene di conseguenza curato sotto vari aspetti. L'educazione alimentare trova spazio all'interno della quotidianità e nelle attività proposte dal Centro.

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 invitati ma non obbligati 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, trascorrendo tempo di qualità insieme.

I menu vengono preparati rispettando le linee guida cantonali in materia di alimentazione, sono variegati, equilibrati e seguono la stagionalità. 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). I pasti sono preparati da un servizio catering esterno.

Il menu viene visibilmente esposto ogni lunedì mattina in modo che le famiglie ed i bambini lo possano visionare con anticipo.

Previo certificato medico, vengono garantiti pasti sostitutivi nel caso di allergie o intolleranze alimentari. Lo stesso vale per merende e colazioni.

Per quanto riguarda una scelta alimentare specifica (veganismo, fruttarismo, crudismo, ...), la Fondazione Zerosedici non prepara tali pasti ma accetta che vengano portati dalle famiglie, il più possibile simili a quelli proposti dal menu della struttura di frequenza.

La famiglia si assume la responsabilità nutrizionale e igienico-sanitaria del trasporto delle derrate mentre il centro si assume la sola responsabilità del rispetto delle direttive igieniche emanate dal Laboratorio Cantonale d'igiene per la corretta conservazione dell'alimento.

Le colazioni e le merende, spesso sottovalutate rispetto ai pasti principali, rivestono un'importanza cruciale: una colazione ed una merenda sana contribuiscono al fabbisogno energetico e nutrizionale del bambino. Devono essere nutrienti, bilanciate e in grado di fornire energia senza appesantire o eccedere in zuccheri e grassi non salutari. È essenziale che i bambini abbiano accesso a snack sani, evitando il consumo di prodotti industriali altamente processati, che possono contribuire a problematiche per la salute.

All'interno dei centri extrascolastici della Fondazione Zerosedici vengono dunque proposte delle colazioni e merende variate, con prodotti alimentari non confezionati e con una ricca proposta di frutta e verdura di stagione.

Il cibo non proveniente dal Centro non potrà essere consumato, si chiede pertanto di non dare ai figli altro cibo da portare al Centro.

Considerando che una corretta alimentazione prevede il consumo di tutti i nutrienti, all'interno dei centri vengono proposte sia merende dolci che merende salate.

Vista l'organizzazione dei centri extrascolastici, la merenda di metà mattina (o spuntino) viene proposta solamente durante i periodi di vacanze scolastiche siccome il bambino è presente su tutto l'arco della giornata presso la struttura.

In occasione delle giornate di gita previste durante le vacanze scolastiche viene proposto ai bambini un pranzo al sacco, il quale risulta completo ed equilibrato come un pasto caldo consumato presso la struttura. Il pranzo al sacco proposto prevede sempre una porzione di frutta e verdura, una porzione di farinacei e una porzione ricca di proteine.

4.2 SALUTE, ORDINE E PULIZIA

Il personale educativo rispetta le disposizioni e le direttive Cantionali 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 medicinali occasionali e cronici.

Dispone di due farmacie 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 durante la presenza al Centro, si contattano i genitori.

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

In casi eccezionali il genitore può richiedere la somministrazione dei farmaci al personale del Centro. 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.

Il Centro 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;
- i denti vengono puliti con il proprio spazzolino, dopo il pasto di mezzogiorno;
- la temperatura dei locali è corretta ed essi vengono costantemente arieggiati;
- i giocattoli vengono regolarmente lavati e disinfettati.

Per garantire tali condizioni di pulizia, il Centro si avvale di personale che pulisce e igienizza regolarmente gli spazi. La pulizia quotidiana e il riordino generale sono effettuati dal personale educativo medesimo.

In caso di malattia contagiosa, febbre, congiuntivite, diarrea o vomito, il bambino non potrà frequentare il centro fino alla sua completa guarigione. Per febbre si intende una temperatura che raggiunge i 38°C (misura ascellare). Il bambino è riammesso al centro 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 centro 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.

5 CONDIZIONI DI ISCRIZIONE

La famiglia, in linea di massima, può beneficiare del servizio Centro 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).

Per il periodo scolastico, sono ammessi bambini con almeno una frequenza settimanale (se doposcuola) o due frequenze settimanali (se prescuola).

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

- 1) 20% della retta (esclusi pasti, trasferte, ecc.) fino a un massimo di fr. 200.- mensili;
- 2) 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);
- 3) 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 fr. 800.- mensili.

La famiglia è invitata a sottoscrivere una lista di controllo, comprendente i documenti necessari al fine di poter beneficiare delle agevolazioni.

La documentazione e altre informazioni (contratto, regolamento, tariffario, lista controllo, ...) sono reperibili sul sito web della Fondazione Zerosedici, o contattando la segreteria.

6 MODALITÀ D'ISCRIZIONE E DISDETTA

Nel caso in cui tutti i criteri di accettazione vengano rispettati, la famiglia può procedere con la compilazione di tutti i documenti necessari all'iscrizione definitiva.

Sottoscrivendo il contratto e il regolamento, la famiglia versa contemporaneamente una tassa unica d'iscrizione e un contributo annuale che, di fatto, sanciscono l'inizio di una relazione reciproca. Il contratto menziona anche i termini di disdetta previsti.

La documentazione e altre informazioni (contratto, regolamento, tariffario, lista controllo, ...) sono reperibili sul sito web della Fondazione Zerosedici, o contattando la segreteria.

7 COMUNICAZIONI, INTERAZIONI e RECLAMI

7.1 MODALITÀ DI INTERAZIONE CON I FAMILIARI

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

Il Direttore educativo incontra i genitori che intendono iscrivere il figlio al Centro, 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 Centro.

Durante l'anno vengono organizzati momenti conviviali e informativi a cui sono invitate tutte le famiglie, in questi momenti vi è la possibilità di conoscersi meglio, in un'ambiente informale (panettonata, aperitivo fine estate, ...) o di discutere e informarsi su temi specifici (serate a tema). Le informazioni riguardanti tali occasioni verranno comunicate con preavviso.

Ai genitori viene richiesta la collaborazione durante tutto il periodo di frequenza del figlio al centro. 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, eccetera.

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.

Eventuali suggerimenti o reclami da parte dei genitori, vengono discussi all'interno dell'équipe durante le riunioni e quindi sintetizzati in una comunicazione distribuita direttamente all'utente.

Al termine della permanenza al Centro, 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.

7.2 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 Centro, o 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 nel più breve tempo possibile.

In caso di mancanze gravi ai sensi del Codice Civile Svizzero o di insoddisfazione alla risposta della Direzione o dell'ente gestore del Centro, 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), Vicolo Santa Marta 2, 6501 Bellinzona, tel. 091 814 54 51.