

# *Carta dei servizi*

**MICRO-NIDO**



*il girasole*

**AL SOLARIUM**

# **1. Definizione e finalità del servizio micro-nido**

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale il micro-nido Girasole fornisce le informazioni relative al proprio servizio in modo trasparente. È un accordo tra il micro-nido, i propri utenti e le loro famiglie, con il quale Il Girasole si impegna a garantire la loro soddisfazione sulla base dei servizi di qualità offerti. La finalità della Carta dei Servizi è quella di informare sulle procedure per accedere ai servizi offerti ed indicare le modalità di erogazione degli stessi. Attraverso la Carta dei Servizi è possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio,
- l'organizzazione del nido e le modalità di funzionamento,
- i servizi proposti,
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti,
- le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti.

## **Descrizione e finalità del servizio**

Il micro-nido Girasole è una struttura di accoglienza per la prima infanzia che accoglie bambini da 0 a 4 anni in un ambiente stimolante e armonioso, con lo scopo di aiutare le famiglie a conciliare il tempo lavoro con la cura dei figli e di sostenere e orientare i piccoli nel loro processo di crescita.

## **Principi pedagogici**

La filosofia della struttura si basa su principi e valori utili allo sviluppo psico-fisico del bambino. Prendendo spunto dalle pedagogie più rinomate (Montessori, Pikler, Steiner,...) miriamo a creare un'ambiente curato e predisposto alle diverse attività proposte, dando la possibilità al bambino di sperimentare in maniera diretta per sviluppare al meglio il suo potenziale, arricchendo se stesso e la sua crescita.

Il Girasole accoglie i bambini di età eterogenea in un unico piccolo gruppo, il quale permette lo scambio tra i più piccoli e i più grandi. Le attività di vita quotidiana e i rituali sono strutturati in modo che rispondano alle esigenze di tutti i bambini, e che ognuno possa "viaggiare al suo ritmo".

L'ambiente gioca un ruolo importante per la finalità del servizio; è curato, ordinato e predisposto in modo tale che i piccoli ospiti possano sentirsi a proprio agio e muoversi in modo autonomo e sicuro nello spazio.

Inoltre, trovandosi il micro-nido all'interno della Casa Anziani, viene favorita e promossa l'intergenerazionalità.

Più dettagliatamente, i principi pedagogici sono descritti negli appositi documenti "Progetto Pedagogico" e "Filosofia e attività del servizio".

## **Autorizzazione e vigilanza cantonale**

Il micro-nido Girasole è una struttura sottoposta ad autorizzazione cantonale. L'ufficio di vigilanza cantonale, verifica regolarmente l'attuazione dei criteri di autorizzazione all'esercizio.

## **Sussidiamento**

Il micro-nido Girasole nei primi due anni di apertura del servizio ha beneficiato degli aiuti finanziari per strutture di custodia collettiva diurna (sussidi Federali).

Il servizio soddisfa i requisiti necessari per ricevere i sussidi Cantionali, i quali sono indispensabili alla struttura per gestire le finanze e permetterne il funzionamento.

Inoltre la struttura ottiene annualmente dei sussidi Comunali.

Oltre a questi aiuti e finanziamenti, ciò che permette al micro-nido di offrire i propri servizi, sono le rette pagate dalle famiglie ed eventuali donazioni ricevute da terzi.

Il micro-nido usufruisce degli aiuti entrati in vigore il 1 ottobre 2018, i quali vengono direttamente dedotti dalle rette a carico delle famiglie:

- **L'aiuto universale:** viene concesso a tutte le famiglie che fanno capo a un servizio di accoglienza del bambino riconosciuti:
  1. CHF 100.- mensili per frequenze da 16 a 30 ore settimanali per almeno tre settimane mensili di frequenza;
  2. CHF 200.- mensili per frequenze di oltre 30 ore settimanali, per almeno tre settimane mensili di frequenza.
- **L'aiuto soggettivo per i beneficiari RIPAM:** il contributo è del 33% della retta (dedotto il contributo universale). Il costo massimo riconosciuto per la retta è di CHF 1200.- mensili e non considera oneri supplementari che sono da conteggiare separatamente (spese pasto). Almeno un membro dell'unità di riferimento del minore deve avere il beneficio della riduzione RIPAM.

Il micro-nido usufruisce inoltre dell'aiuto entrato in vigore il 1 gennaio 2019:

- **Aiuto per le famiglie beneficiarie di un assegno API,** fino ad un rimborso massimo mensile di CHF 800.- .

## **2. Informazioni sulla struttura**

### **Forma Giuridica**

L'ente gestore del micro-nido Il Girasole Solarium è la Fondazione Casa di Riposo Solarium. Di seguito è descritto l'art. 2 dello statuto della Fondazione.

*“La Fondazione ha per scopo la gestione di una casa medicalizzata destinata ad accogliere persone anziane ed ammalate, con priorità di accoglienza ai domiciliati nel comprensorio formato dai comuni di Brione Verzasca, Corippo, Cugnasco-Gerra, Frasco, Gerra Verzasca, Gordola, Lavertezzo, Mergoscia, Sonogno, Tenero-Contra e Vogorno.*

*A dipendenza della disponibilità di posti potranno essere accolti anche degenti provenienti da altri Comuni.*

*Nel quadro della gestione e dell'offerta della casa medicalizzata a favore degli anziani, la Fondazione può istituire strutture o servizi accessori, anche aperti ad utenti esterni. La fondazione non ha scopo di lucro ed è di pubblica utilità.”*

### **Sede e persone di riferimento**

La struttura è ubicata all'interno della Casa di Riposo Solarium, in via Burio 39, 6596 Gordola.

Le persone di riferimento sono:

Sheila Bozzini  
Direttrice del micro-nido  
Operatrice Socio-Assistenziale, Prima Infanzia  
Tel.: +41 78 698 88 90  
info@ilgirasole.ch  
ilgirasole.ch

Eliano Catelli  
Direttore della Fondazione Casa di Riposo Solarium

### **Orari e periodi di apertura**

Il micro-nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 16:30, secondo i seguenti orari:

07.30 – 09.00	accoglienza
12.45 – 13.15	congedo dei bambini che non rimangono al pomeriggio
16.00 – 16.30	congedo

Il micro-nido è aperto 12 mesi all'anno. Si prevedono almeno 220 giorni di apertura annuali (cfr. calendario annuale). Nei giorni festivi infrasettimanali, il micro-nido rimane chiuso.

### **Autorizzazione (capacità di accoglienza)**

L'autorizzazione ricevuta permette un'accoglienza di massimo 10 bambini accolti contemporaneamente, di cui massimo 4 bambini di età inferiore all'anno. Il numero di bambini iscritti varia a dipendenza della richiesta.

I bambini sono accolti in un unico gruppo, gestito da due operatrici. Qualora in determinati momenti vi siano massimo 3 bambini presenti contemporaneamente, è possibile che vi sia una operatrice sola ad occuparsi dei piccoli ospiti. In caso di necessità, v'è la possibilità di richiedere l'intervento immediato del personale curante o terapeutico della Casa Anziani, sempre reperibile e disponibile.

### **Descrizione degli spazi**

Il Girasole è ubicato presso la Casa di Riposo Solarium di Gordola. È situato al primo piano, adiacente il locale di ritrovo dei residenti anziani. Dispone di un'entrata diretta e dedicata. Gli spazi all'interno del micro-nido sono organizzati e strutturati in base all'età dei bambini e alle attività proposte. L'ambiente è ordinato e curato, accogliente e armonioso, per trasmettere serenità e fiducia, per infondere sicurezza e, soprattutto, promuovere l'autonomia.

La struttura permette l'interazione visiva tra gli anziani e i bambini, ma garantisce la separazione dell'ambiente micro-nido e Casa Anziani.

Gli spazi interni sono così composti:

- L'entrata del micro-nido è adiacente le scale e raggiungibile con l'ascensore. Lo spazio dedicato all'accoglienza comprende i guardaroba con panchine e mensole e spazio per i passeggini. Ogni bambino ha il suo guardaroba personale, contrassegnato con la sua foto. V'è inoltre un appendiabiti per gli adulti. Lo spazio è delimitato da una porta vetrata e separato dal salone da una porta verde.

- Il salone è organizzato e suddiviso in diverse aree, ciascuno spazio ha il suo scopo preciso:
  1. Angolo bebè: delimitato da cancelletti di legno pikler in modo tale che essi possano osservare ciò che li circonda pur rimanendo in uno spazio protetto, oltre che utilizzarli per sollevarsi e arrampicarsi.
  2. Spazio del movimento: principalmente composto da costruzioni e materiali che consentono l'arrampicata, la creazione di percorsi motori, il salto, l'equilibrio,...
  3. Angolo della creatività e della motricità fine: adibito a svolgere attività creative e fantasiose con materiali vari da disegno e pittura e bricolage. Questo spazio è dedicato anche ai giochi svolti principalmente al tavolo o seduti sul pavimento, a dipendenza delle preferenze dei bambini: plastilina, puzzle, travasi, giochi a incastro o infilo,... Molti materiali sono a disposizione dei bambini, posti a diverse altezze in modo che vengano scelti autonomamente in base all'età.
  4. Spazio del gioco simbolico: composto da bambole e passeggini, botteghino con alimenti, cucina, carrello della spesa, una cesta contenente i travestimenti, macchine, peluche,...
  5. Angolo morbido: spazio adibito al relax e alla lettura, con cuscini morbidi e libreria. È il luogo in cui vengono anche svolte attività di gruppo (p. es. il "buongiorno" al mattino e la lettura di racconti o filastrocche).
  6. Spazio musicale: v'è un pianoforte suonato dall'educatrice e, vicino, vari strumenti musicali a disposizione dei piccoli. Vengono organizzate attività per la scoperta musicale.
  7. Refettorio: due tavolini vicino alla portafinestra, dove si svolgono i vari pasti durante la giornata. V'è anche un lavandino ad altezza dei bambini.
  8. Fasciatoio: per l'igiene personale, posizionato vicino al bagno.
  9. Locale servizio igienico: v'è il bagno con due piccoli gabinetti e un lavandino basso, oltre che il servizio per il personale. Sopra lo specchio del lavandino, vi sono i bicchieri e spazzolini personali e contrassegnati dei bambini.
- La stanza del sonno ha la capienza per accogliere dieci bambini, con un oblò apribile sul soffitto per arieggiare il locale. V'è un'amaca e tre lettini per bebè, e lettini morbidi bassi per i bambini che già camminano, in maniera tale che possano entrarvi in totale autonomia. Questo locale viene utilizzato anche come stanza per il gioco euristico (attività proposta con materiali di uso comune, lasciando che i bambini li esplorino con meno intervento possibile da parte dell'adulto).
- Ripostiglio: il locale che separa la cucina dal salone, oltre che essere il passaggio per il carrello con i pasti, viene utilizzato anche per depositare il materiale (ricambio dei giochi, vestiti di scorta,...).

Gli spazi esterni:

1. Piazzale: una grande portafinestra dà accesso al piazzale esterno, usato quotidianamente per le attività all'aria aperta. V'è una casetta/ripostiglio contenente i giochi utilizzati in questo spazio: macchinine, monopattini, giochi da spingere, i gessi, giochi di coordinazione motoria, giochi di equilibrio,... Un dipinto sulla parete rende questo spazio ancor più bello e accogliente.
2. Il giardino del Girasole si trova al di là della strada (zona 30 km/h): è completamente recintato. È composto da sabbiera, casetta in legno, tavolo e panchine, percorso dell'equilibrio e casetta in legno per ripostiglio dei giochi. V'è anche un rubinetto per l'acqua. Il giardino è situato proprio sopra un piccolo riale e ospita due grandi alberi, che creano l'ombra ideale durante la calda stagione.
3. Un parco giochi comunale si trova a pochi passi dal micro-nido.
4. All'esterno della struttura vi sono posteggi a disposizione delle famiglie.

## **Personale**

Il personale è formato dalla direttrice, che svolge anche il lavoro educativo diretto con i bambini, e da due operatrici socio assistenziali. La prima lavora a tempo pieno e la seconda a tempo parziale; si occupano insieme del gruppo. Fa parte dell'équipe una supplente fissa, che subentra in caso di assenza del personale per malattia, congedi o corsi di formazione; per mantenere la relazione con i bambini e con le famiglie e per sentirsi bene integrata, saltuariamente lavora nell'équipe indipendentemente dall'effettivo bisogno di personale educativo.

V'è un'operatrice del settore alberghiero della Casa di Riposo che si occupa giornalmente delle pulizie e dell'igienizzazione dei locali del micro-nido.

Vi è il personale addetto alla cucina, cuochi e aiuto cuochi, che preparano i pasti e portano il carrello del catering al micro-nido. V'è anche la dietista che si occupa di visionare il menù settimanale, proposto dalla cucina in accordo con la direttrice, per valutarne l'idoneità.

## **3. Condizione di iscrizione**

Il Girasole offre il servizio alle collaboratrici e collaboratori del Solarium e a tutte le famiglie esterne (lavoratori, genitori in formazione o in cerca di lavoro) che ne fanno richiesta, fino all'esaurimento dei posti disponibili.

Dopo un colloquio conoscitivo, durante il quale viene presentata la struttura, viene stipulato un contratto di frequenza al micro-nido con la famiglia che desidera iscrivere il/la proprio/a figlio/a o i propri figli. Durante il primo giorno di ambientamento, viene compilato insieme al genitore il "diario di bordo" del bambino grazie ad una raccolta dati.

Viene richiesta una frequenza minima di due giornate intere alla settimana o di tre mezze giornate, per agevolare il percorso del bambino nella realtà del micro-nido e garantire continuità e stabilità nella sua routine quotidiana. In base alle esigenze lavorative della famiglia e alla disponibilità della struttura, la famiglia sceglie in accordo con la struttura i giorni di frequenza del bambino.

Altre condizioni vincolanti all'iscrizione del bambino sono descritte più dettagliatamente nel Regolamento del Girasole.

Le rette variano in base alla frequenza del bambino, agli eventuali sussidi di cui beneficia la famiglia e sono indicate nel Regolamento.

#### **4. Modalità di iscrizione e disdetta**

Viene concordato un colloquio tra la famiglia e la direttrice del micro-nido per stipulare l'iscrizione del/la bambino/a, durante il quale viene consegnata la documentazione inerente l'iscrizione. In alternativa, la documentazione viene spedita per posta alla famiglia, la quale si occupa di compilarla e riconsegnarla alla struttura.

Le modalità di disdetta sono descritte all'interno del Regolamento.

#### **5. Alimentazione e salute**

##### **Pasti e cucina**

I pasti che vengono proposti ai bambini del micro-nido sono: spuntino, pranzo e merenda. Il menù viene esposto settimanalmente all'albo affinché i genitori ne possano prendere visione.

La dieta è ricca e variata nel rispetto delle tabelle nutrizionali relative all'età dei bambini.

Il pasto è un momento conviviale ed educativo dove, salvo particolari eccezioni, i bambini e le educatrici mangiano lo stesso menù.

La cucina fornisce i pasti seguendo le indicazioni del menù concordato, tenendo conto di eventuali allergie, intolleranze o diete particolari segnalate. La dietista supervisiona i menù valutandone l'idoneità nutrizionale.

La frutta per gli spuntini e le merende è solitamente già presente in struttura.

Il pranzo viene preparato dai cuochi del Solarium nella cucina adiacente al micro-nido. Il carrello con il servizio catering viene trasportato dalla cucina al refettorio, sul quale si trovano le bielle contenenti le pietanze. Le porzioni sono calcolate in base al numero di bambini presenti. Le bielle e gli utensili sono organizzati e gestiti in modo da garantire ai bambini la maggiore autonomia possibile. La tavola viene preparata dal personale del micro-nido insieme ai bambini.

Nel formulario d'iscrizione, viene richiesto ai genitori di indicare eventuali allergie, intolleranze o diete specifiche del/la bambino/a.

##### **Bebè**

Per i nostri piccoli ospiti sotto l'anno, i genitori portano le pappe e le merende da casa.

Le preparazioni di latte in polvere o pappe per i bebè vengono effettuate dal personale del micro-nido secondo le indicazioni e i prodotti ricevuti dalla famiglia.

In sede, nell'area dedicata all'accoglienza dei bebè, vi è una poltrona dove le mamme hanno la possibilità di allattare il/la loro bimbo/a.

## **Farmaci e pediatra di riferimento**

Il personale del micro-nido non può somministrare farmaci ai bambini, ad eccezione di quelli prescritti dal pediatra con precisa posologia, richiesti e autorizzati per iscritto dai genitori. Viene consegnato alle famiglie il documento "Direttive in caso di malattia", sul quale vengono illustrate le procedure da attuare in caso di malattia dei bambini.

La pediatra di riferimento del micro-nido è la dr.ssa med. Valeria Pfister-Maurer (via Pentima 2A, 6596 Gordola).

## **6. Comunicazioni/interazioni/reclami**

Per il micro-nido Girasole è fondamentale creare un rapporto di fiducia con le famiglie per la co-costruzione del percorso pedagogico dei bambini. Ci sta particolarmente a cuore la soddisfazione per il servizio offerto. Per qualsiasi dubbio, domanda, difficoltà o necessità invitiamo i genitori al dialogo. Desideriamo offrire sostegno, ascolto, condivisione in un clima di serenità e di apertura.

Durante l'anno le famiglie vengono invitate a partecipare a degli incontri individuali. Qualora venisse richiesto, il personale è sempre disponibile a concordare ulteriori colloqui o semplici momenti di scambio, di ascolto o di confronto.

### **Serate di pedagogia**

Periodicamente vengono organizzati degli incontri di apprendimento e di dialogo dedicati ai genitori, durante i quali vi è la possibilità di condividere la propria esperienza e porre domande, in un contesto di ascolto e di non giudizio. Ad ogni incontro viene proposto un diverso tema pedagogico, sulla base delle richieste e dei desideri dei partecipanti. Talvolta vi è la presenza di un professionista esterno (p. es. una pedagoga) che coordina l'incontro.

*Genitori non si nasce, si diventa!*

L'obiettivo è quello di acquisire maggiore consapevolezza del proprio ruolo di genitore e delle proprie capacità, per orientare il proprio agire educativo in maniera sempre più efficace. L'eccellenza è un lavoro di gruppo: impariamo gli uni dagli altri, con il desiderio e la volontà di offrire ai bambini il proprio MEGLIO, che può divenir MEGLIO ogni giorno!

Per qualsiasi reclamo, le famiglie possono rivolgersi direttamente alla direttrice del micro-nido, verbalmente o per iscritto.