



Carta dei Servizi
Centro extrascolastico
-Eccolo Massagno-

INDICE

1.DEFINIZIONE E FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

- a. Cos'è**
- b. A cosa serve**
- c. Chi la realizza**
- d. A chi è rivolta**

2.DEFINIZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO

- a. Descrizione del servizio**
- b. Principi pedagogici**
- c. Finalità**
- d. Autorizzazione e vigilanza cantonale**
- e. Sussidiamento**

3.INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

- a. Gestione e organizzazione**
- b. Autorizzazione**
- c. Descrizione spazi interni ed esterni**
- d. Personale**
- e. Eventuali collaborazioni/affiliazioni con altre associazioni**

4.CONDIZIONI DI ISCRIZIONE

- a. Chi può accedere al servizio**
- b. Condizioni di frequenza**
- c. Rette**
- d. Tariffario**

5.MODALITA' DI ISCRIZIONE E DISDETTA

a. Modalità di iscrizione

b. Documentazione da produrre

c. Modalità di disdetta

6.ALIMENTAZIONE E SALUTE

a. Alimentazione

b. Salute

7.COMUNICAZIONI, INTERAZIONI, RECLAMI

1. DEFINIZIONE E FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

a. Cos'è

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Associazione Multispazio "Eccolo" assume una varietà di impegni nei confronti dei bambini iscritti al centro extrascolastico e delle famiglie che frequentano la struttura. Essi riguardano i servizi svolti, le loro modalità di erogazione e gli standard di qualità.

b. A cosa serve

Il documento risponde alla necessità di definire il servizio, le sue finalità e l'approccio pedagogico. Esso offre informazioni circa: la struttura, il personale e il metodo adottato. La Carta dei Servizi indica altresì le modalità di iscrizione al servizio, di disdetta e di reclamo.

c. Chi la realizza

E' predisposta dalla Responsabile in linea con le direttive cantonali.

d. A chi è rivolta

E' rivolta a tutte le famiglie con bambini di età compresa tra i 3 e i 15 anni.

2.DEFINIZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO

a. Descrizione del servizio

Il centro extrascolastico è un servizio che si caratterizza per la proposta di attività complementari alle famiglie e alla scuola. L'obiettivo è sostenere i genitori nel conciliare impegni familiari e lavoro. La struttura Eccolo accoglie i minori durante il tempo non coperto tra l'offerta scolastica e gli orari di lavoro standard. A questo scopo quotidianamente il servizio è offerto nelle fasce orarie:

7.00-9.00, 11.30-13.30 e 15.00-19.00. Il mercoledì il servizio garantisce l'orario: 11.30-19.00. Viene offerto il servizio mensa e il trasporto alle/dalle scuole pubbliche dal/al centro extrascolastico a piedi.

b. Principi pedagogici

Il centro extrascolastico segue i principi guida montessoriani per cui l'ambiente è il vero maestro e l'intervento degli educatori passa in primo luogo proprio attraverso la preparazione degli spazi. Non

vi è un insegnamento diretto ma la disposizione di oggetti e l'allestimento di angoli di attività da adattare continuamente ai bisogni del bambino che può scegliere in autonomia il materiale che è a sua disposizione.

Gli spazi, con un attento studio del mobilio, sono formati da angoli che permettono di ricercare l'attività che più coinvolge il bambino: leggere/sfogliare libri, giocare con la bambola, disegnare, giocare con le costruzioni, trovare momenti di relax in un "angolo morbido".

Inoltre sono presenti travasi liquidi e solidi; lavaggio di panni, stoviglie e bambola; attività per lo sviluppo della motricità fine quali: infili di vario genere; attività di ritaglio e incollo; puzzle, giochi di società, giochi di carte come domino, memory, etc.

Vengono proposte attività laboratoriali: laboratori creativi, riciclo, giardinaggio, prendersi cura di piccoli animali (conigli), laboratori di lettura, ecc...

Attività di giardinaggio nell'orto all'esterno della struttura e momenti ludici al parco.

Gli adulti parlano a voce bassa, non giudicano e usano modi adeguati per entrare in rapporto con ognuno avendo cura di mettersi alla altezza del bambino per incrociarne lo sguardo. I limiti, pochi e concreti, vengono dati con voce ferma e gentile.

Sulla base di questi principi e dalla necessità di favorire per ciascun bambino la consapevolezza di se stesso e della propria collocazione nell'ambiente, si è sviluppata una pratica i cui obiettivi sono fissi ma la cui realizzazione è flessibile e adattata ai bisogni che nascono nei gruppi e nei singoli. Per giungere a questo, niente è lasciato al caso o all'improvvisazione ma tutto è meditato, previsto, verificato in rapporto alla creazione delle condizioni che favoriscono lo sviluppo dei bambini.

c. Finalità

Le finalità che ci proponiamo nel nostro centro extrascolastico sono il benessere del bambino e la serenità della sua famiglia.

L'obiettivo principale è quello di accogliere i bambini in un ambiente armonioso e confortevole in modo da garantire loro degli stimoli di apprendimento e la possibilità di costruire relazioni stabili con le educatrici e gli altri bambini.

Al fine di tenere in considerazione le esigenze lavorative e i bisogni delle famiglie la struttura rimane aperta tutto l'anno; dalle ore 7.00 alle ore 19.00, esclusi i giorni festivi, la settimana di Natale e quella di Capodanno.

d. Autorizzazione e vigilanza cantonale

L'autorizzazione è rilasciata dalla Divisione dell'azione sociale e delle famiglie alla signora Costantino Romina, laureata in: "Scienze dell'educazione e della formazione" e in "Consulenza pedagogica per la disabilità e la marginalità" e laureanda in "Scienze della formazione primaria" quale Responsabile del servizio in data 1 luglio 2024.

La capacità di accoglienza del servizio è definita in 28 unità.

La vigilanza è affidata all'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani.

e. Sussidiamento

L'aiuto universale viene concesso a tutte le famiglie che fanno capo al servizio di accoglienza del bambino, per motivi di conciliabilità tra impegni familiari e impegni lavorativi (o formativi). Per le famiglie che fruiscono del centro extrascolastico tale aiuto è pari al 20% della retta (esclusi pasti, trasferte, etc.) fino ad un massimo di fr. 200.- mensili.

L'aiuto soggettivo per i beneficiari RIPAM è concesso mediante presentazione di certificazione che almeno un membro dell'unità di riferimento del minore sia al beneficio della riduzione RIPAM. Il contributo volto a contenere la retta a carico dei genitori per l'affidamento del figlio durante l'esercizio di un'attività lucrativa o formativa o per scopi di carattere sociale è pari al 33% della retta (dedotto il contributo universale).

L'aiuto soggettivo per i beneficiari di assegni di prima infanzia API, secondo la Legge sugli assegni di famiglia, è concesso quale contributo per l'affidamento del figlio volto a contenere la retta del servizio durante l'attività lavorativa, formativa o per comprovati bisogni sociali o familiari. Il contributo ammonta alla totalità della retta (esclusi gli oneri supplementari come pasti, costi di trasporto, etc.), dedotti l'aiuto universale e l'aiuto per beneficiari RIPAM, fino a un rimborso massimo mensile di fr. 800.-

3.INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

a. Gestione e organizzazione

Il Centro extrascolastico è uno dei servizi gestiti dall'Associazione Multispazio "Eccolo" insieme al nido e alla scuola dell'infanzia.

Il presidente dell'associazione è l'avvocato Gianluca Generali. La Responsabile del servizio è la signora Costantino Romina. Collaborano con lei: Marina Frigerio, Vanessa Cigliano (sostituta di Marina Frigerio, attualmente assente per maternità), Nika Milinkovic, Valeria Berardinelli.

Il servizio è organizzato in linea con l'organigramma che segue:

PRESIDENTE Gianluca Generali

RESPONSABILE Romina Costantino

EDUCATRICE
Vanessa Deriu
Cigliano (Sostituta
di Marina Frigerio,
assente per
maternità)/ Marina
Frigerio

EDUCATRICE
Nika Milinkovic

EDUCATRICE
Valeria
Berardinelli

Il servizio si colloca in Via Ceresio, 2 a Massagno.

Nel corso della giornata, durante l'anno scolastico, le attività sono organizzate come segue:

- **Orario prescolastico:**

7.00-9.00

In questa fascia oraria è possibile intrattenersi con giochi nella sala apposita e letture. E' previsto il servizio di accompagnamento dal centro extrascolastico alle scuole limitrofe.

- **Orario pranzo : 11.30-13.30**

Questo momento conviviale è molto importante ricco e di insegnamenti sia sull'aspetto relazionale sia sul quello dell'educazione nutrizionale. Nel momento del pasto, attraverso l'interazione con l'adulto, il bambino soddisfa un fondamentale bisogno fisico e contemporaneamente impara a mettersi in contatto e ad interagire con il mondo esterno, le persone e gli oggetti. E' previsto il servizio di accompagnamento dalle scuole comunali al centro extrascolastico.

- **Doposcuola: 15.30-19.00 (mercoledì 11.30-19.00 pranzo-mensa e doposcuola)**

In questo orario viene svolta la merenda offerta dalla struttura. Giornalmente è garantita la presenza di frutta di stagione.

Successivamente i bambini hanno modo di giocare con le attività presenti nell'ambiente e/o prender parte a delle proposte laboratoriali presentate dall'educatrice, in questi momenti è anche possibile uscire in giardino o nei parchi presenti nelle immediate vicinanze della struttura. Soprattutto nel periodo estivo offriamo ai bambini l'opportunità di vivere e giocare all'aperto. Cerchiamo di avvicinare i bambini alla conoscenza delle materie prime attraverso il contatto con la natura e i suoi ritmi.

Durante le vacanze scolastiche: vacanze autunnali, vacanze di carnevale, vacanze di pasqua e campi estivi, i bambini iscritti al servizio possono frequentare il servizio extrascolastico dalle ore 7.00 alle 19.00 e le attività si susseguono come indicato:

- Ore 7.00-9.00: accoglienza gioco libero.
- Ore 9.00-11.30: proposte laboratoriali, giochi all'esterno o uscite sul territorio.
- Ore 11.30-13.30: pranzo.
- Ore 13.30-15.30: proposte laboratoriali, giochi all'esterno o uscite sul territorio.
- Ore 15.30-16.15: merenda.
- Ore 16.15-19.00: momenti di svago e gioco libero.

La prima entrata è prevista tra le ore 7.00 e le ore 9.00, la seconda tra le ore 13.00 e le 13.30. L'uscita è prevista dalle ore 13.00 alle ore 19.00.

Durante le vacanze scolastiche vengono organizzate gite o uscite sul territorio (a piedi, utilizzando mezzi di trasporto pubblici o con il pulmino della scuola condotto da un autista con patente specifica).

b. Autorizzazione (capacità di accoglienza: n. bambini, rapporto personale educativo per totale unità)

Il servizio è autorizzato per accogliere in contemporanea 28 bambini. Il rapporto tra personale educativo e numero di bambini è fissato per Legge in 15 unità per educatore. L'Associazione Multispazio "Eccolo" si avvale della compresenza di 2 o 3 educatori contemporaneamente.

c. Descrizione spazi interni ed esterni

Il centro extrascolastico dell'Associazione Multispazio "Eccolo" è situato all'interno di una palazzina, vicino al nucleo del comune di Massagno, zona 30km/h. La struttura in cui si trova accoglie anche la scuola dell'infanzia e il nido a Metodo Montessori e gestiti dall'associazione.

I locali sono collocati al pian terreno a cui si accede direttamente dal giardino attraverso l'atrio in cui ci sono degli armadietti dove riporre indumenti e scarpe. Entrando troviamo due spazi distinti: uno dedicato alle attività più strutturate e ai momenti di convivialità quotidiana (pranzo e merenda) l'altro pensato i momenti di gioco, attività laboratoriali, attività di movimento e di svago. Accanto a questi ambienti vi sono bagni e lavandini a misura di bambino ed un servizio per gli adulti.

d. Personale

Il personale presente è formato. A questo, nel corso dell'anno, si affiancano persone in stage provenienti dagli istituti formativi del territorio e specialisti di .

Nome	Cognome	Data di nascita	Ruolo	Formazione
Romina	Costantino	15.06.1998	Responsabile	Laurea triennale in "Scienze dell'educazione e della formazione" Laurea magistrale in "Consulenza pedagogica per la disabilità e la marginalità" Laureanda in "Scienze della formazione primaria" CAS: L'educatore nel nido dell'infanzia Corso Di specializzazione Montessori 0-3 anni (ONM) Corso di specializzazione Montessori 6-11 anni (ONM) Corso base urgenze pediatriche
Marina	Frigerio	16.01.1986	Educatrice	Diploma superiore "tecnico servizi sociali" Laurea triennale "scienze dell'educazione" Laurea magistrale "scienze pedagogiche" indirizzo coordinamento e consulenza educativa/pedagogiche Corso Montessori 0-3 anni Corso base urgenze pediatriche
Valeria	Berardinelli	24.08.1960	Maestra di inglese	Laurea in lingue moderne Diploma Montessori 3-6 Corso base urgenze pediatriche

Nika	Milinkovic		Educatrice	Attestato federale di operatore socioassistenziale (OSA) Maturità professionale federale indirizzo sanità e socialità Corso base urgenze pediatriche
Vanessa	Cigliano Deriu		Educatrice	Laurea in scienze dell'educazione e della formazione Corso Baby SOS Primo soccorso 0-5 anni

e. Eventuali collaborazioni/affiliazioni con altre associazioni

Il centro extrascolastico figura tra gli enti associati all'ATAN. Quale azienda formatrice collabora con tutti gli istituti presenti sul territorio: SCOS, SSPSS, SSS, FORMAS e SUPSI.

4.CONDIZIONI DI ISCRIZIONE

a. Chi può accedere al servizio

Età: dai 3 ai 15 anni.

L'accoglienza presso il nostro centro inizia dal primo contatto telefonico o via e-mail da parte della famiglia che contatta la nostra struttura interessata al servizio che offriamo. Successivamente la responsabile del centro extrascolastico programma un colloquio conoscitivo ed in seguito un incontro con la famiglia ed il bambino, di notevole importanza per mostrare al bambino lo spazio in cui verrà accolto e le educatrici che incontrerà durante la frequenza.

Accogliere un nuovo nucleo familiare significa ascoltare la "storia" di ogni genitore e conoscere il bambino, inizialmente attraverso i suoi occhi, per coglierne le caratteristiche e i bisogni principali ed iniziare ad instaurare un rapporto di fiducia.

Durante il colloquio conoscitivo la responsabile si dedica alla presentazione del Centro Extrascolastico e del Progetto pedagogico che lo caratterizza, illustrando altresì i tratti salienti della nostra Carta dei Servizi. Da ultimo accompagna i genitori ed il bambino in una visita nei diversi spazi che caratterizzano il nostro centro. È utile a rendere partecipe il genitore delle norme operative e didattiche del processo educativo, tra le quali la richiesta di una frequenza regolare, senza repentini cambiamenti di orario.

b. Condizioni di frequenza

Frequenza: secondo le esigenze delle famiglie in accordo con il bisogno di continuità del bambino.

c. Rette

TARIFFE FREQUENZA MENSILE:

- **7.00/9.00 (5gg/settimana)** Fr. 180.--
- **11.30/13.30 (4gg/settimana)** Fr. 200.-- *esclusa mensa*
- **15.30/19.00 (4gg/settimana)** Fr. 290.--
- **11.30/19.00 (1gg/settimana)** Fr.160.-- *esclusa mensa*
- **PACCHETTO COMPLETO** Fr.750.-- *esclusa mensa*
- **Mensa** Fr. 7.00 -- (al pasto)

TARIFFE FREQUENZA SPORADICA:

- **Tariffa oraria** Fr. 7.--
- **Mensa** Fr. 7.00 – (al pasto)

FREQUENZA SETTIMANALE CAMPI ESTIVI / SETTIMANE DI VACANZE SCOLASTICHE:

- **SETTIMANA COMPLETA TEMPO PIENO** (lunedì – venerdì 7.00-19.00) Fr. 280.--
esclusa mensa
- **SETTIMANA COMPLETA MEZZA GIORNATA** (lunedì – venerdì 7.00-14.00o 11.30-19.00) Fr. 180.-- *esclusa mensa*
- **Mensa** Fr. 7.00 --

La fattura per il pagamento della retta verrà consegnata alla fine del mese per il mese corrente, a mano o eventualmente recapitata a casa.

d. Tariffario

La tariffa verrà calcolata in base alla frequenza concordata. E' possibile frequentare a tempo pieno oppure part time dalle ore 7.00 alle ore 14.00 oppure dalle ore 11.30 alle ore 19.00.

5.MODALITA' DI ISCRIZIONE E DISDETTA

a. Modalità di iscrizione

Per procedere all'iscrizione è necessario fissare un colloquio conoscitivo presso la sede del centro extrascolastico con la Responsabile del servizio. In quella occasione verrà presentata la struttura, descritto il metodo e le attività proposte e si avrà modo di conoscersi reciprocamente. Al termine dell'incontro verranno consegnati: il contratto, il regolamento, la dichiarazione del datore di lavoro ed eventualmente il programma delle attività. Ad esclusione di quest'ultimo, gli altri documenti dovranno essere debitamente firmati e riconsegnati alla Responsabile.

b. Documentazione da produrre

Per beneficiare dell'aiuto soggettivo le famiglie richiedenti devono presentare al servizio:

- I. Attestato del datore di lavoro o attestato di frequenza scolastica a dimostrazione del bisogno di conciliabilità famiglia e lavoro o formazione
- II. Decisione di accoglimento della richiesta di riduzione del premio LAMal (in caso di richiesta dell'aiuto soggettivo per beneficiari RIPAM)
- III. Decisione di accoglimento dell'assegno di prima infanzia API (in caso dell'aiuto soggettivo per beneficiari API).

c. Modalità di disdetta

Disdetta: per iscritto con 60 giorni d'anticipo.

6.ALIMENTAZIONE E SALUTE

a. Alimentazione

I cuochi professionisti preparano settimanalmente un menù equilibrato, adeguato alle esigenze dei piccoli ospiti, tenendo conto delle eventuali problematiche alimentari e delle esigenze culturali e religiose di ognuno. La cucina è certificata dal marchio "Fourchette verte".

b. Salute

Al fine di garantire, per quanto ci è possibile, la salute i bambini e del personale, non possono essere accolti i bambini che nella notte o nel giorno immediatamente precedente hanno avuto: episodi di vomito e/o dissenteria, temperatura interna pari o superiore a 38°C e sospetta congiuntivite.

In ogni caso la famiglia per qualunque dubbio o domanda è tenuta a contattare la struttura **prima** di recarsi al centro.

Nel caso in cui tali episodi di malessere si verificassero in sede, l'educatrice monitorerà la situazione e contatterà la famiglia affinché possa al più presto venire a prendere il proprio bambino. Al bisogno viene consultato il pediatra di riferimento della struttura dottor Bernasconi.

Se necessario, il personale è autorizzato a chiamare l'ambulanza.

Le educatrici non possono somministrare farmaci, antibiotici e antipiretici ai bambini (per esempio paracetamolo). Per la somministrazione di altri farmaci ogni caso verrà valutato, comunque sarà necessario avere una prescrizione medica con posologia e modo d'uso e una autorizzazione scritta e firmata dal genitore per la somministrazione.

7.COMUNICAZIONI, INTERAZIONI, RECLAMI

Durante l'anno vengono proposte ai genitori: riunioni, serate informative, corsi di formazione e laboratori.

Le educatrici, inoltre, sono disponibili per colloqui individuali tra le ore 13.30 e le 14.30.

L'educatrice si impegna a instaurare con il genitore un rapporto di reciproca fiducia mostrandosi pronta e professionale, annotando tutto ciò che è necessario per potersi prendere cura del bambino nel migliore modo possibile.

Il momento del congedo serale è solitamente occasione per dare informazioni inerenti la giornata del bambino.

Il personale è sempre a disposizione per qualsiasi eventuale chiarimento. In caso di mancato rispetto di quanto contenuto nella carta, il reclamo va fatto proporzionalmente all'importanza della questione: alle educatrici, alla responsabile del centro e alla direttrice.

Il reclamo può essere presentato oralmente o scritto sull'apposito "quaderno dei reclami" presente in struttura.