



## CARTA DEI SERVIZI

### Servizio extrascolastico MY EXTRASCHOOL

#### Scuola bilingue

### MY SCHOOL TICINO

La Carta dei Servizi è uno strumento di promozione e di informazione. È il risultato di una profonda riflessione pedagogica all'interno del Servizio Extrascolastico e come tale va letta in un'ottica di promozione dell'infanzia, della famiglia, degli educatori e della società.

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 fissa quindi i criteri in merito all'erogazione dei servizi per i quali è necessario informare i genitori.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- Fornire alle famiglie informazioni chiare sui loro diritti,
- informare sulle procedure per accedere ai servizi,
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni,
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

MyExtraschool rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente,
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio.

In Ticino, la stesura della Carta dei Servizi per i servizi dell'infanzia, è regolata dalle "Direttive della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie", vedi Art. 21 del Regolamento 20 dicembre 2005 della Legge per le famiglie del 15 settembre 2003 (RLfam).

Castel San Pietro, 18 Settembre 2018





Sintesi delle finalità e principi fondamentali a cui l'ente si ispira

#### A1) DEFINIZIONI E FINALITÀ

La Fondazione Medacta for Life, ente promotore del Servizio MySchool, concretizza il suo intervento in numerose aree accomunate dalla finalità di operare a favore delle nuove generazioni.

Attraverso il Servizio Extrascolastico si pone l'obiettivo di:

- Affiancare le famiglie nella cura ed educazione dei loro figli, valorizzandone l'unicità, nel rispetto della loro dignità e libertà. Il soggetto in crescita è posto al centro dell'azione educativa, nella quale diventa essenziale saper cogliere e interpretare i bisogni del singolo e sulla base di essi, saper elaborare risposte adeguate;
- Favorire la conciliazione tra esigenze di lavoro e vita privata, creando spazi e tempi di accoglienza che permettano il temporaneo distacco con una sufficiente serenità per il benessere di entrambe le parti;
- Offrire un servizio di qualità, in un ambiente accogliente, curato nel dettaglio, che risponda ai bisogni di accudimento, sicurezza, di socializzazione e sperimentazione.
- Essere un partner di qualità per gli organi cantonali che si occupano dei bisogni delle famiglie e dei giovani (UFaG);
- Promuovere la formazione e la crescita professionale di tutto il personale (nei settori formato, non formato, ausiliario) che collabora giornalmente per la qualità dell'offerta educativa, consci di appartenere ad una comunità educante, in cui ogni individuo ha la sua quota di responsabilità;
- Favorire la consapevolezza, il confronto e la partecipazione delle famiglie alla vita del Servizio;

#### A2) PRINCIPI PEDAGOGICI

L'approccio pedagogico adottato dal Servizio MyExtraschool non si allinea ad un unico metodo ma accoglie le proposte e la filosofia di diverse correnti di pensiero, ne rielabora i contenuti e traduce in prassi gli aspetti ritenuti più significativi e valorizzanti nel contesto di intervento.

Abbiamo approfondito l'approccio di Loris Malaguzzi (con i nidi di Reggio Emilia), il metodo Montessori e la scuola nel bosco e il metodo Jolly Phonics per quanto riguarda il bilinguismo.

Il filo conduttore tra i diversi approcci riguarda proprio il protagonismo e la centralità del bambino in ogni apprendimento.

Loris Malaguzzi parlava dei 100 linguaggi a favore del un'immagine del bambino, o meglio della persona, competente.

Il bilinguismo italiano/inglese per immersione è applicato utilizzando il principio "OPOL: one person one language".

La possibilità di fare esperienze, affinare ed esercitare le sensazioni, esplorare i materiali e gli spazi con i 100 linguaggi di cui i bambini sono dotati, ascoltare suoni diversi ed entrare in relazione con una molteplicità di individui: sono le condizioni che creiamo affinché i bambini possano esprimere e fare esperienze in modi diversi e diamo ad ognuno l'opportunità di trovare quelli che più gli corrispondono.

L'accento è posto sul processo dell'esperienza, il prodotto finale non è rilevante.

Altro valore importante è dato dalla peculiarità di ogni figura educativa: ognuno mette in campo differenti risorse volte a favorire il benessere del singolo e del gruppo.



## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA, L'ORGANIZZAZIONE E LE PRESTAZIONI EROGATE

B1) Il Servizio Extrascolastico è a beneficio dell'autorizzazione rilasciata dalla Divisione dell'azione sociale e delle famiglie.

A nome della direttrice Valentina Impedovo, rilasciato il 18 Settembre 2018  
(Autorizzazione affissa in bacheca all'entrata della Scuola dell'infanzia My Child")

## B2) DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DEL SERVIZIO EXTRASCOLASTICO

Servizio Extrascolastico "MyExtraschool" \_ MySchool Ticino

Via: alle Zocche 2- Cap: 6874 - Luogo: Castel San Pietro

Tel: 091/682 99 60 Natel: 079/363 23 18

Persona di riferimento (direttrice/direttore): Valentina Impedovo

E-mail direzione: impedovo@myschoolticino.ch

E-mail Servizio Extrascolastico: myextraschool@myschoolticino.ch

Natel: +41.79.363 23 18

## B3) DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DELL'ENTE DA CUI DIPENDE IL SERVIZIO EXTRASCOLASTICO E LA SUA FORMA GIURIDICA

Fondazione: Fondazione Medacta for Life

Via: Strada Regina

Cap: 6874 - Luogo: Castel San Pietro

Tel: +41.91.696 60 60

Persona di riferimento (vice-presidente): Dr.ssa Maria Luisa Siccardi Tonolli

Tel: +41.91.696 60 60 Natel: +41.79.620 11 60

## B4) FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO EXTRASCOLASTICO

Il bilancio annuale è disponibile presso la sede della Fondazione

## B5) RETTE E CONTRATTO

Le rette sono fisse e non cambiano in base al reddito dei genitori, ad esclusione dei dipendenti Medacta.

-Frequenza ad ore: 10 Fr/h

-Costo pasto: 9 Fr

-Costo merenda: 1 Fr

-1 Laboratorio pomeridiano a settimana: 84 Fr mensili

-5 laboratori pomeridiani a settimana: 220 Fr mensili

Corsi ad iscrizione quadrimestrale (costo a quadrimestre):

-Judo:

130 Fr. per bambini iscritti a My Child/ My Kid con abbonamento B e C

445 Fr. per bambini esterni e per bambini iscritti a My Child/ My Kid con abbonamento A



-Nuoto:

200 Fr. per bambini iscritti a My Child/ My Kid

500 Fr. per bambini esterni

-Closlieu (Pacchetto da 5 incontri):

125 Fr. per bambini iscritti a My Child/ My Kid con abbonamento B e C

180 Fr. per bambini esterni e per bambini iscritti a My Child/ My Kid con abbonamento A

-Frequenza durante le settimane di vacanze cantonali e centro estivo:

Abbonamento fascia A: 7.30/16.00 = 305 Fr settimanali

Abbonamento fascia B: 7.30/18.00 = 355 Fr settimanali

Abbonamento fascia C: 7.00/19.00 = 405 Fr settimanali

Tutti gli abbonamenti comprendono i pasti.

- Tutti i fratelli successivi al primo, iscritti simultaneamente presso i nostri servizi nido, scuola dell'infanzia, scuola elementare ed extrascolastico, hanno diritto ad uno sconto del 20% sulla retta di frequenza.
- Per ogni ora o parte di ora supplementare utilizzata in più rispetto all'abbonamento concordato, sarà fatturata la tariffa oraria di CHF. 10.00/ora. Le ore supplementari saranno addebitate nella fattura del mese successivo.

#### B6) CONDIZIONI DI FREQUENZA E CRITERI DI AMMISSIONE

Il Servizio Extrascolastico accoglie bambini a partire dai 3 anni compiuti, i criteri di accoglienza seguono le seguenti priorità:

- i figli dei dipendenti di Medacta International SA;
- i bambini che hanno frequentato l'anno precedente;
- le famiglie monoparentali in cui l'unico genitore lavora;
- le famiglie il cui nucleo familiare è composto da entrambi i genitori che lavorano;
- la scelta educativa.

Per i bambini che frequentano i Servizi ordinari My Child (Scuola dell'infanzia) e My Kid (Scuola Elementare), l'iscrizione ai servizi extrascolastici durante il periodo ordinario viene attivata con l'iscrizione scolastica in base all'abbonamento orario selezionato.

La frequenza durante i periodi di vacanza, va riservata attraverso la compilazione del modulo di iscrizione, delle autorizzazioni e la presa visione del regolamento.

Il termine di iscrizione è direttamente proporzionale ai posti liberi durante l'anno e durante i periodi di vacanza cantonale.

Il modulo di iscrizione farà stato come contratto.

#### B7) DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'ISCRIZIONE

Nel momento in cui è concordata l'iscrizione del bambino al servizio extrascolastico, la direttrice invierà alla



famiglia il regolamento e il modulo di iscrizione in formato digitale con le informazioni necessarie alla presa in carico del bambino, che dovrà essere firmato per accettazione.

#### B8) N° POSTI DISPONIBILI PER FASCE DI ETÀ E SUDDIVISIONE GRUPPI

Come da autorizzazione cantonale esposta in bacheca all'entrata degli ingressi del servizio: 100 bambini durante il periodo ordinario e 100 durante le vacanze cantonali ed estive.

#### B9) GIORNI, ORARI DI APERTURA E CALENDARIO ANNUALE

Il Servizio Extrascolastico è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni di festa infrasettimanale.

Il servizio di pre-scuola è attivo dalle 7.00 alle 9.00

Il servizio mensa e pausa dalle 11.30 alle 13.30

Il servizio post-scuola dalle 16 alle 19, il mercoledì dalle 13.30 alle 19.00

Durante le vacanze cantonali e le pause estive il servizio ha orario continuato dalle 7.00 alle 19.00

Nel rispetto dei bambini e del personale gli orari di apertura e chiusura non devono essere anticipati e/o oltrepassati.

Nell'arco dei dodici mesi accanto alla chiusura estiva (le prime due settimane di agosto), il servizio è sospeso la prima settimana di gennaio e durante le festività.

Annualmente, viene comunicato alle famiglie il calendario con i giorni di chiusura del servizio.

#### B10) PRESENTAZIONE DELL'EQUIPE EDUCATIVA

Il servizio extrascolastico lavora in sinergia con il servizio scolastico. Durante il periodo di frequenza ordinario il team di docenza della scuola elementare e della scuola dell'infanzia gestiscono il momento del pre-scuola e del pranzo, dalle 16 alle 19 e il mercoledì dalle 14 alle 19, subentra il team extrascolastico per proporre attività ludico creative differenziate. Durante le Vacanze cantonali, il team extrascolastico affianca quello ordinario nelle proposte di attività laboratoriali. Durante le vacanze estive, il team extrascolastico gestisce l'intero campus estivo.

Oltre al personale educativo, fa parte del servizio il personale della cucina, quello ausiliario e manutenzione del servizio.

La direttrice del servizio ha i seguenti compiti:

- coordinamento delle attività socio pedagogiche e ludiche che si realizzano nei tempi e negli spazi extrascolastici
- mantenimento dei contatti con la Fondazione Medacta for Life
- far parte in maniera integrata dell'équipe educativa, dirige, organizza e verifica l'attività del personale;
- mantenimento dei contatti con i genitori, definisce le iscrizioni e le modalità di affidamento dei bambini;
- si occupa di mantenere le relazioni con eventuali comuni e altre aziende convenzionate, con gli organi cantonali e federali;
- per qualsiasi necessità, variazione di orario, richieste, accordi particolari, reclami o altro, è necessario che i genitori si rivolgano direttamente alla direzione. Al di fuori degli orari di lavoro, è comunque raggiungibile per





telefono o via mail e per fissare un appuntamento successivo.

Il rapporto numerico educatori-bambini deve garantire il lavoro in gruppi e relazioni educative individualizzate.

Il personale educativo ha i seguenti compiti:

- progettare e condurre le attività,
- osservare e sostenere il singolo e il gruppo durante il periodo di permanenza,
- accogliere le famiglie e mantenere una relazione di fiducia e di trasparenza,
- comunicare alla direzione osservazioni sui bambini, sul lavoro di team, sulla gestione degli spazi e sulle richieste delle famiglie,
- riordino degli spazi e cura dei materiali.

Il personale della cucina e ausiliario ha il compito di:

- ordinare alimenti ed ingredienti per la preparazione dei pasti settimanali,
- preparare e distribuire nelle diverse sezioni la frutta per la merenda mattutina,
- preparare il menù per bambini e personale educativo presente nel servizio,
- organizzare i carrelli del pranzo e consegnarlo nelle diverse sezioni,
- recuperare i carrelli e igienizzare gli spazi del pranzo,
- porre massima attenzione sulle diete speciali comunicate,
- preparare e la merenda del pomeriggio.

Il personale di manutenzione ha i seguenti compiti:

- organizzare il calendario delle attività di cura e manutenzione e del servizio (imbiancatura, riparazione di materiali usurati o da sostituire),
- collaborazione e confronto sulle richieste del team educativo rispetto alla creazione e alla cura dei materiali,
- acquisto e montaggio dei materiali richiesti dal team educativo

#### B11) SPAZI INTERNI ED ESTERNI

Lo stabile adottato per la realizzazione del servizio extrascolastico My School Ticino si trova sul territorio di Castel San Pietro, nei pressi dell'uscita autostradale di Chiasso, adiacente alle sedi amministrative e produttive di Medacta International. È posizionato in una zona soleggiata, gode di un grande giardino, e della vicinanza di un piccolo bosco. Si trova al termine di una zona a fondo cieco, pertanto la zona è silenziosa e con traffico automobilistico limitato. Dispone di un parcheggio per permettere a genitori o delegati di accompagnare e ritirare i bambini.

Gli spazi interni adempiono a tutti i requisiti igienici, sanitari previsti dalla legge. Sono spazi luminosi, attrezzati per rispondere ai bisogni di esplorazione, di autonomia, di accoglienza dei bambini e contemporaneamente alle esigenze di sicurezza di educatori e genitori.





## B12) DISDETTA

Il regolamento, unitamente al modulo di iscrizione, costituisce regolare contratto tra i genitori, come sopra definiti, e My School Ticino.

Il contratto, che si perfeziona con la firma dei genitori, è valido a partire dalla data della firma e per tutta la durata della frequenza al servizio.

La disdetta dovrà essere comunicata in forma scritta e con un mese di anticipo durante il periodo ordinario.

Durante le vacanze cantonali e quelle estive il genitore è tenuto a pagare la prima settimana, anche in mancanza di frequenza.

Il contratto è rescindibile da entrambe le parti mediante disdetta scritta con un termine di preavviso di almeno 1 mese.

Il genitore è tenuto comunque a pagare per intero la retta del mese in corso e del mese dimissionario. La disdetta è valida se inviata per raccomandata e firmata da ambo le parti.

L'eventuale invalidità o nullità di una delle clausole del contratto non determinerà la nullità dell'intero contratto, ma solo delle suddette clausole.

## C) FATTORI E LIVELLI DI QUALITÀ

Il nostro servizio extrascolastico ambisce a migliorare costantemente i suoi standard di qualità attraverso la cura degli ambienti, dei materiali, dell'organizzazione della giornata e delle relazioni.

### C1) SPAZI

Gli spazi e gli ambienti svolgono un ruolo ponderante nelle prassi educative, permettono al singolo e al gruppo di muoversi con autonomia e sicurezza, permettono ad ognuno di poter esprimere bisogni, interessi ed emozioni. È importante osservare come i bambini, nei vari momenti della giornata e dell'anno, si muovono negli spazi per poter effettuare le modifiche che permettano loro di esprimersi al meglio.

#### C1.1) DISPOSIZIONE

Il servizio è provvisto di 3 ingressi:

- il primo a fine strada permette l'ingresso alla scuola dell'infanzia My Child,
- il secondo è al piano superiore, accedendo dal primo cancello sulla sinistra del giardino si raggiunge una rampa che permette l'accesso all'aula del laboratorio di arte e del servizio extrascolastico,
- il terzo è sempre al piano superiore accedendo dal primo cancelletto sulla sinistra e seguendo il vialetto di ingresso della scuola elementare.

Dall'ingresso My Child si accede allo spazio accoglienza allestito con gli armadietti personali dei bambini usati dalla scuola dell'infanzia durante il periodo ordinario e dai bambini iscritti al periodo extrascolastico durante i periodi di vacanza.

Sulla destra si trova l'ingresso di una delle 2 segreterie del complesso My School.

Sulla sinistra si trova l'accesso al locale lavanderia, Il bagno del personale ausiliario e la cucina (a questi locali può accedere solo il personale interno).



Ritornando all'ingresso e procedendo per il corridoio di fronte all'ingresso, si trova un cancelletto di legno che permette l'accesso al laboratorio pittorico Closlieu subito sulla destra dopo il cancelletto e alle sezioni dell'infanzia, utilizzate dal servizio extrascolastico nelle fasce orarie di pertinenza. Le due sezioni della scuola dell'infanzia sono openspace divise in varie aree dai mobiletti, ogni sezione è munita di bagnetti per bambini, spogliatoio e bagno per il personale docente.

Da entrambe le sezioni è possibile accedere direttamente al giardino esterno.

Proseguendo nel corridoio di ingresso si accede ad un locale multifunzione utilizzato per il riposo dei bambini, corsi di lingua, attività musicali e digitali.

Sulla sinistra si trova il passaggio per accedere al piano superiore attraverso ascensore o scale interne. Al piano superiore si trova area dedicata ai laboratori artistici e alle attività extrascolastiche. Un grande e luminoso openspace dotato di bagni per i bambini, spogliatoio, bagno per adulti e terrazzo.

Il terzo spazio è accessibile uscendo dall'ingresso che si collega al giardino del piano superiore, attraversando il giardino, si accede allo stabile della scuola elementare, al piano inferiore è situato un openspace adatto ad accogliere la permanenza dei bambini durante le attività extrascolastiche, munito di spogliatoio e bagni.

Il servizio extrascolastico utilizza gli spazi della scuola elementare, dell'infanzia e le aree polifunzionali per le proprie attività.

#### C1.2) DECORAZIONI E ACCESSORI

Pannelli fonoassorbenti per la riduzione dei rumori, molta luce proveniente dalle finestre e dal "cannocchiale" sul bosco, gli oggetti di arredo scelto, i giochi, i libri costituiscono già elementi di decorazione.

La scelta dell'illuminazione artificiale degli ambienti gioca un ruolo fondamentale. Abbiamo prediletto l'uso di luce calda, che non colpisce l'occhio del bambino ma che nello stesso tempo sia vivificatrice e rilevatrice.

La scelta dei colori è mirata al tipo di utilizzo di quell'ambiente e di quella zona. Colori stimolanti e fortificanti nelle zone di esplorazione e lavoro, colori rilassanti nelle zone di riposo e relax.

Durante le vacanze cantonali e il centro estivo, gli spazi possono essere allestiti con decorazioni tematiche per favorire un'atmosfera creativa e differente da quella che i bambini vivono durante il periodo ordinario.

#### C1.3) ARREDI

Per le cure quotidiane, l'arredo è studiato in modo da essere adatto per il bambino, per le sue necessità, ma anche funzionale per l'educatore. Tutti i mobili sono solidi, in legno, con gli angoli e i bordi smussati. L'uso di colori atossici è garantito. I tavoli e le sedie sono adatti alla differente altezza dei gruppi. Nei bagni l'educatore/trice ha a disposizione tutto il necessario per garantire l'igiene: guanti, creme, eventuali pannolini, carta, asciugamani usa e getta, eventuali cambi, sapone e disinfettante.

Ogni spazio è arredato e allestito per favorire l'autonomia del gruppo di bambini presenti, stimolare la ricerca e la sperimentazione.

#### C2) IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA

Impostare le routine della giornata e le diverse proposte permette di essere concentrati sul proprio ruolo e sull'importanza che ha ogni singolo momento della giornata.





Viene valorizzato un approccio scientifico attraverso l'osservazione, la riflessione e la sperimentazione di nuove soluzioni e si analizzano l'efficacia e la funzionalità.

#### C2.1) ORARI

Gli orari sono elemento necessario per permettere ai bambini di prevedere quello che succederà nel corso della giornata e agli educatori di organizzare in modo coerente l'accudimento e le attività dei bambini.

#### PRE-SCUOLA

7,00 apertura del servizio  
accoglienza dei bambini  
riordino del proprio materiale e dei propri indumenti  
attività libere nello spazio comune  
divisione nei propri spazi;  
9.00 conclusione del servizio accoglienza

#### PAUSA PRANZO

11.45 preparazione degli spazi del pranzo e lavaggio delle mani  
12.00 pranzo  
13.00 conclusione del pranzo, lavaggio delle mani, inizio gioco libero  
13.30 conclusione gioco libero, ripresa delle attività scolastiche

#### POST-SCUOLA

MERCOLEDÌ: 13.30/ 16 attività laboratoriali  
DAL LUN AL VEN: 16,00 prima uscita, merenda  
16.30 attività laboratoriali pomeridiane  
17.30 conclusione attività e riordino  
18.00 seconda uscita  
19.00 terza e ultima uscita, chiusura.

#### ORARI VACANZE CANTONALI E CENTRO ESTIVO

7.00 apertura  
9.00 fine accoglienza  
9.30 merenda  
10.00 attività  
12.00 pranzo  
13.00 conclusione pranzo  
13.30 Riposo/attività  
15.00 fine attività  
15.30 riordino e pulizia





16.00 prima uscita e merenda

16.30 Attività pomeridiana

17.30 conclusione attività

18.00 seconda uscita

19.00 terza e ultima uscita, chiusura

Attività, uscite, iniziative sono segnalate; le famiglie vengono informate dei progetti, delle realizzazioni ed eventuali modifiche.

### C2.2) CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA

Gli educatori di ognuna delle tre sezioni dispongono di spazi e arredi tali da permettere loro una visuale d'insieme sul gruppo dei bambini.

Il ruolo dell'educatore è quello di osservare, ascoltare, sostenere e attivare la curiosità del singolo e del gruppo attraverso proposte creative ed esperienziali.

Il bambino è protagonista di tutte le attività che lo coinvolgono durante la giornata.

Il materiale viene aggiornato periodicamente per favorire l'esplorazione e la ricerca.

### C2.3) COOPERAZIONE TRA EDUCATORI

La comunicazione e la collaborazione tra educatori e personale docente sono alla base del nostro lavoro.

Periodicamente è fissata una riunione fra tutti i membri dell'equipe, in cui discutere nella collegialità le scelte metodologiche, proporre e creare soluzioni per affrontare eventuali problematiche, confrontare le diverse riflessioni, fissare obiettivi comuni ed elaborare progetti educativi atti a migliorare la qualità della permanenza del bambino nel servizio extrascolastico.

La direttrice del servizio extrascolastico, oltre ad occuparsi della progettazione educativa e della sua realizzazione, è responsabile del coordinamento della struttura. Si assicura che l'organizzazione interna sia efficiente, che tra il personale vi sia collaborazione, comunicazione e serenità. Si occupa dei compiti giornalieri quali la documentazione, l'archivio, l'ordine di materiali didattici, l'acquisto del materiale necessario per il buon andamento del servizio, la farmacia, l'aggiornamento, la formazione del personale, la sostituzione di educatori assenti.

### C2.4) SALUTE, ORDINE E PULIZIA PERSONALE

Il servizio extrascolastico dispone di tutte le generalità del bambino, riportate sul modulo di iscrizione. I genitori devono segnalare eventuali problemi di salute e/o di crescita e sviluppo psico-fisico del figlio. Firmando il contratto, i genitori certificano di aver letto e preso atto del regolamento (e quindi anche degli aspetti legati alla malattia/somministrazione farmaci).

L'educatrice conosce le condizioni di salute del bambino: se presenta problemi di una certa rilevanza (es.: diabete, asma, allergie, malformazioni, malattie ereditarie, ecc.) è richiesto un approfondimento con il medico curante. Ogni informazione ricevuta viene trattata con la massima riservatezza.

I genitori prendono atto che dal momento in cui il figlio entra a far parte di una piccola collettività, composta





da tanti bambini, è più soggetto a malattie trasmissibili (raffreddore, tosse, influenza, congiuntivite, epidemie, ecc.).

Per cercare di limitare questi contagi, il servizio si impegna ad informare tempestivamente le famiglie. Nel rispetto di ogni bambino e del personale, ha disposto sul regolamento dei punti ben chiari da rispettare.

Si dispone di una piccola farmacia di pronto soccorso (disinfettante, cerotti, termometro, gel refrigerato, arnica, calendula, protezione solare), e di una consulenza pediatrica da contattare in caso di bisogno.

Gli educatori non somministrano ai bambini alcun tipo di medicamento salvo prescrizione del medico curante. L'ambiente e i materiali sono puliti e disinfettati giornalmente. Per la pulizia generale sono presenti diversi membri del personale ausiliario.

L'igiene dei bambini è curata: nell'arco della giornata sono previsti numerosi momenti di cura personale, dal lavaggio delle mani, all'uso igienico dei WC, al lavaggio dei denti. Per soffiare il naso dei bambini si usano solo fazzoletti di carta usa e getta, ogni sezione è provvista di cestini per la raccolta differenziata.

#### C2.5) ALIMENTAZIONE

Tutti i pasti sono preparati nella cucina interna della scuola.

L'orario dei pasti, così come quello della merenda e degli spuntini, è scandito da orari stabiliti che tengono conto delle attività e dei bisogni dei bambini, così come delle attività e dei bisogni di organizzazione degli educatori e della gestione del servizio.

I menù settimanali sono esposti all'albo in modo che le famiglie li possano consultare giornalmente, sono inoltre presenti sul sito [myschoolticino.ch](http://myschoolticino.ch)

Il momento del pranzo è un'esperienza educativa importante.

A turno i bambini partecipano all'apparecchiatura della tavola. Il personale educativo e/o ausiliario prepara tutto ciò che serve sui carrelli. I cibi sono ben presentati e serviti in ciotole monoporzione.

I toni di voce smorzati, il buon cibo, l'appetito, la gentilezza nell'offerta, la presenza costante dell'educatore/trice che non si alza dalla sua posizione, sono elementi indispensabile per il buon svolgimento dei pasti. Alla fine del pasto, ogni bambino, secondo le sue capacità, partecipa al riordino della tavola, delle stoviglie e del cibo avanzato.

#### C2.6) ABBIGLIAMENTO E BIANCHERIA

Invitiamo i genitori a portare i bambini abbigliati in modo semplice e pratico. Vestiti preferibilmente con indumenti in cotone, facili da mettere e togliere. La famiglia fornisce un cambio completo composto da maglietta, pantaloni, intimo e calze.

Per quanto riguarda le sacchette dei cambi, la biancheria per l'igiene personale e per il letto sarà il servizio stesso a provvede ai medesimi, al loro lavaggio, stiraggio e sanificazione.

#### C2.7) CAMBIO/WC

I bambini che ancora utilizzano il pannolino ricevono le cure igieniche necessarie, il cambio viene praticato in piedi e si valorizza la partecipazione e la consapevolezza del bambino durante ogni passaggio.





Il materiale indispensabile è tutto a portata di mano (lavandino, sapone, asciugamano personale, creme, pannolino pulito, eventuale sacchetta per il cambio). I pannolini usati sono gettati in un apposito contenitore con coperchio. Le educatrici usano guanti usa e getta durante il cambio. Entrambi si lavano le mani.

Nelle sezioni My Child Sono presenti numerosi piccoli gabinetti a misura di bambino con porticina scorrevole per permettere la privacy di ognuno. Negli spazi My Kid ed extrascolastico sono presenti gabinetti e lavandini di dimensione più alta adatti ai bambini più grandi. Il personale educativo sostiene l'autonomia del singolo ma resta a disposizione per contribuire all'interiorizzazione delle norme igieniche quotidiane.

#### C2.8) RIPOSO

Ogni bambino dispone del proprio materasso e della propria biancheria.

Il momento del riposo è previsto intorno alle ore 13.30.

L'educatrice/tore sorveglia il loro riposo e interviene al bisogno. Nessuno è obbligato a dormire: i bambini che non si riposano sono accompagnati in un altro locale e viene offerta loro una attività alternativa.

#### C2.9) BENVENUTO E COMIATO

Il momento dell'accoglienza al mattino e del commiato pomeridiano sono momenti molto delicati. I bambini sono accompagnati dal genitore o dal delegato all'ingresso. La figura educativa preposta all'accoglienza ascolta con attenzione tutte le informazioni che il genitore e ne prende nota per favorire la comunicazione con il resto del team.

Al pomeriggio, nel momento del ritiro del bambino da parte del genitore o delegato, l'educatrice/tore fa un breve resoconto della giornata trascorsa, comunicando eventuali comunicazioni lasciate dal personale docente.

#### C2.10) USO INFORMALE DEL LINGUAGGIO

L'educatore si rivolge al bambino utilizzando un vocabolario appropriato, "non infantilizzato". Parla con un tono di voce basso, senza urlare e senza impartire ordini. Predilige il messaggio in prima persona e comunicazioni di chiaro significato. Verifica la comprensione del messaggio con l'ascolto attivo e osservando i comportamenti.

#### C2.11) INTERAZIONE TRA BAMBINI

I gruppi possono essere omogenei o eterogenei a seconda delle proposte. Ogni gruppo fa riferimento a più educatrici. In caso di attività specifiche i gruppi possono essere differenziati in base all'età e o all'interesse personale.

I bambini sono invitati a muoversi liberamente all'interno dei locali. L'obiettivo è lavorare a favore dello sviluppo della condivisione, della collaborazione ad un progetto, del rispetto dell'altro e della sua diversità: ogni bambino ha il tempo necessario per compiere il proprio percorso.

#### C2.12) INTERAZIONI TRA EDUCATORE E BAMBINO

L'educatore è attento osservatore e ascoltatore. È un regista: ascolta, osserva, interviene raramente. Prepara i materiali e le attività tenendo conto degli interessi e dello sviluppo raggiunto da ogni bambino affidatogli.





Documenta e registra (con foto, schede, appunti) i processi di sviluppo del bambino. È un porto sicuro a cui rivolgersi nei momenti di incertezza, di dolore, di fatica, di gioia.

L'educatore non alza mai la voce, non esprime giudizi di valore. Durante i momenti di cura, i pasti e il riposo, l'educatore crea con ogni bambino un momento di relazione privilegiata, con una osservazione personale mirata, accogliente e premurosa.

Nelle liti fra bambini l'educatore interviene solo per evitare lesioni fra loro (morsi, graffi, colpi); osserva le dinamiche del conflitto sostenendo, se richiesto, la ricerca di una soluzione pacifica.

Gli educatori non utilizzano mai punizioni fisiche.

### C3) MATERIALI E OGGETTI DI GIOCO

Ogni materiale proposto è pensato tenendo in considerazione l'età dei bambini che investono un dato spazio e gli interessi che nel corso del tempo si manifestano.

#### C3.1) ATTIVITÀ A SCELTA DEI BAMBINI

I materiali proposti sono disposti su ripiani o cesti alla portata dei bambini. La quantità dei sussidi educativi è tale da non causare disordine o sovraccarico di stimoli nel bambino. Periodicamente i materiali sono variati in modo da mantenere sempre vivo l'entusiasmo, l'interesse e la voglia di scoprire.

Ad ogni spazio corrispondono una serie di proposte, attività e giochi. Ogni bambino sceglie in quale di questi spazi investire il suo tempo; i bambini si dividono autonomamente in gruppetti per affinità, per poi riorganizzarsi in altri gruppetti in differenti spazi.

Prediligiamo l'offerta di oggetti che lascino al bambino un libero e creativo utilizzo degli stessi: materiali naturali, in legno, stoffa, metallo, carta, nastri, bottoni, oggetti provenienti dal riuso pulito, prodotti della natura, creta, pittura, materiale grafico, costruzioni, animali etc.

#### C3.2) ATTIVITÀ PROPOSTE DALL'ADULTO

Giornalmente, gli educatori allestiscono attività guidate, a cui i bambini sono invitati a partecipare, nessuno è obbligato. L'attività guidata rientra nella progettazione annuale e nel corso dei mesi è possibile valutare modifiche e sostituzione delle attività a seconda dell'interesse del gruppo o nuove caratteristiche del team di lavoro.

Le attività laboratoriali proposte possono spaziare tra attività creative, artistiche, motorie e discipline sportive.

### C4) COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Le famiglie hanno un ruolo centrale nell'offerta del servizio extrascolastico e tra i principali obiettivi vi è la creazione di una relazione reciproca di scambio, riflessione, fiducia e rispetto reciproco.

#### C4.1) ACCOGLIENZA: TEMPI E MODALITÀ

Prima dell'inizio della frequenza del servizio, genitori e figli sono invitati a visitare la struttura e a conoscere la direttrice e alcuni membri del team. Si cerca di favorire l'ingresso autonomo del bambino negli spazi e per esigenze improvvise si chiede alla famiglia assoluta reperibilità nei primi giorni. In casi particolari, il genitore è





invitato a soffermarsi nello spazio in un luogo dove il bambino sa che potrà trovarlo ma viene chiesto al genitore di non partecipare all'attività per permettere al bambino di elaborare la distanza e il distacco. Una volta che il bambino è ambientato il genitore non entra negli spazi interni se non in momenti dedicati alla partecipazione delle famiglie o situazioni particolari che potrebbero venirsi a creare nel corso della frequenza.

#### C4.2) RELAZIONE CON I GENITORI

Un primo incontro con i genitori avviene al momento della visita: in questa occasione illustriamo loro gli spazi, le attività, lo svolgimento della giornata tipo, la modalità di accoglienza e di ritiro.

Rispondiamo alle domande che ci pongono e se possibile, mostriamo loro i locali.

All'inizio di ogni "anno scolastico" invitiamo i genitori a partecipare ad una serata in cui presentiamo tutto il personale educativo e non educativo che opera nel servizio, il progetto educativo dell'anno, le metodologie adottate, il calendario, le eventuali e varie.

Prima del Summer Camp viene fissata un'assemblea rivolta a famiglie interessate e a famiglie di bambini iscritti per presentare il progetto estivo, il team e l'organizzazione.

La direttrice e il personale educativo sono disponibili a colloqui diretti o telefonici con le famiglie.

Durante alcuni momenti dell'anno vengono organizzati momenti di partecipazione delle famiglie.

Ai famigliari chiediamo di chiarire con la direzione ogni dubbio, interrogativo o richiesta che dovesse sorgere.

Si chiede il rispetto e la puntualità degli orari di accoglienza e ritiro.

#### C5) AREA DEL PERSONALE EDUCATIVO

Ogni membro del team educativo porta con sé risorse che vanno al di là della sola competenza tecnica e nel nostro servizio vogliamo promuovere le caratteristiche peculiari di ognuno come ricchezza per il gruppo di lavoro e nella relazione con i bambini.

Il nostro è prima di tutto un lavoro di relazione e vengono valorizzati momenti di confronto interni di modo che il sostegno del gruppo favorisca un approccio autentico nei confronti delle famiglie, dei bambini e di altre figure educative.

#### C5.1) OPPORTUNITÀ DI CRESCITA PROFESSIONALE

La direttrice sostiene le inclinazioni personali del singolo educatore e coordina il gruppo di modo da far emergere le risorse di ognuno.

Gli incontri quindicinali con tutto il personale educativo e la direttrice hanno come obiettivo la crescita e la sintonia del gruppo, la discussione di progetti, problemi, proposte e l'offerta formativa.

Il personale partecipa ogni anno a svariati corsi di formazione. Possono essere proposti dal Cantone, dalla direttrice oppure essere promossi dalla educatrice stessa, assecondando un interesse o un bisogno di quel momento.

Durante i colloqui personali, l'educatore/trice ha la possibilità di condividere le ambizioni professionali e personali e se possibile viene concretizzata la richiesta. È possibile esprimere dubbi e preoccupazioni.

Ogni informazione personale viene gestita con la massima riservatezza.



## D) LE MODALITÀ DI INTERAZIONE DEI GENITORI DELL'UTENTE CON LA STRUTTURA E LE PROCEDURE DI RECLAMO

Il nostro servizio crede fermamente dell'importanza dell'osservazione da diversi punti di vista:

- da parte della famiglia
- del bambino
- degli educatori
- della direzione
- degli specialisti esterni
- dei rappresentanti cantonali

Invitiamo le famiglie ad esporre riflessioni e critiche, si tratta di osservazioni in grado di migliorare la nostra offerta.

### D1) MODALITÀ DI INTERAZIONE

I genitori sono invitati a partecipare ad alcune esperienze in diversi momenti: ogni inizio d'anno "scolastico" organizziamo una serata in cui presentiamo il calendario, il progetto educativo e gli obiettivi, le metodologie utilizzate, il tipo di osservazioni e documentazioni che adottiamo e presentiamo tutto lo staff educativo e non educativo.

Durante l'anno organizziamo esperienze a porte aperte per le famiglie, momenti di dialogo informale favoriscono il sedimentarsi di un clima di fiducia e rispetto reciproco.

### D2) VALUTAZIONI

La direzione è a disposizione per qualsiasi critica, sia essa positiva o negativa, che i genitori vogliono muovere al servizio. Le stesse saranno motivo di discussione e revisione con il personale educativo e se il caso, con la Fondazione.

### D3) RECLAMI

Le questioni di piccola entità, sia da parte del Servizio My Extraschool che della famiglia, vengono risolte oralmente con il team educativo.

Per questioni più gravi deve essere interpellata la Direttrice del servizio e se necessario si richiede l'intervento del Consiglio di Fondazione.

In caso di mancanze gravi ai sensi del Codice Civile Svizzero o di insoddisfazione alla risposta della direzione o dell'ente gestori del servizio, 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, Viale Officina 6, 6501 Bellinzona, tel. 091/814.71.51.

Castel San Pietro, 18 Settembre 2018

I° aggiornamento: Giugno 2020

II°aggiornamento: Marzo 2021

