

# CARTA DEI SERVIZI

## NIDI D'INFANZIA





Premessa: i tratti essenziali della carta dei servizi.....	2
1 Parte prima – I Nidi d’Infanzia e il loro contesto.....	3
1.1 Cenni storici.....	3
1.2 Presentazione dei Nidi d’Infanzia LIS.....	4
1.3. Presentazione delle strutture logistiche.....	6
1.4. Scopi e campo di applicazione delle attività.....	8
1.5. Valori di riferimento.....	9
2 Parte seconda – Organizzazione.....	9
2.1 Direzione e personale educativo.....	9
2.2 Apprendisti e praticanti.....	10
2.3 Personale alberghiero e manutenzione.....	11
3 Parte terza – Iscrizioni, ammissioni e dimissioni.....	11
3.1 Iscrizioni, ammissioni e dimissioni.....	11
3.2 Pagamento della retta.....	12
3.3 Criteri per l’ammissione e la frequenza.....	12
3.4 Disposizioni sanitarie per la frequenza del bambino al Nido.....	13
4 Parte quarta – Coinvolgimento delle famiglie e svolgimento dell’attività quotidiana.....	14
4.1 Coinvolgimento delle famiglie.....	14
4.2 Svolgimento dell’attività quotidiana.....	14
4.2.1 Accoglienza e ricongiungimento.....	15
4.2.2 Attività quotidiane – spazi di gioco.....	15
4.2.3 Alimentazione.....	15
4.2.4 Momento delle cure personali.....	16
4.2.5 Riposo.....	16
5 Parte quinta – Diritti della famiglia e del bambino.....	17
5.1 Diritti della famiglia e del bambino.....	17
5.2 Percorso del reclamo.....	17

Allegati:

- Contratto di presenza
- Criteri per la determinazione della retta
- Procedura per l’utilizzo dei farmaci



## Premessa: i tratti essenziali della carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento che l'Ente Lugano Istituti Sociali, cui i Nidi d'Infanzia fanno capo, mette a disposizione dell'utenza per fare conoscere i servizi offerti e le modalità per ottenerli.

Contiene anche una descrizione dei fattori che determinano la qualità delle prestazioni erogate e gli strumenti di tutela per l'utente.

In particolare si articola attraverso i seguenti momenti:

- Nidi d'Infanzia: contesto storico, legislativo e valoriale
- Organizzazione, concezione e servizi erogati, personale educativo e sistema di qualità
- Ammissioni e dimissioni
- Coinvolgimento delle famiglie e svolgimento dell'attività quotidiana
- Diritti della famiglia e del bambino

### Direzione:

Lugano Istituti Sociali  
Casa Serena  
Via Marco da Carona 10  
6900 Lugano

Tel. +4158 866 2111  
Fax +4158 866 2012  
E-mail [nidi.infanzia@lugano-lis.ch](mailto:nidi.infanzia@lugano-lis.ch)  
Sito internet: [www.lugano-lis.ch](http://www.lugano-lis.ch)



## 1 Parte prima – I Nidi d'Infanzia e il loro contesto

### 1.1 Cenni storici

L'edificio Villa Amalia, che nel 1928 era adibito a clinica privata del Dott. Demaria, fu acquistato nell'anno 1948 dall'Albergo Svizzero-Erica Schweizerhaus Lugano e trasformato in una sua dipendenza.

Lo stabile venne poi venduto nell'ottobre 1970 alla Città di Lugano e ristrutturato per insediarvi, in collaborazione con il Dipartimento della Pubblica Educazione, la sede delle Scuole Speciali Cantionali del Sottoceneri e del servizio orto pedagogico itinerante.

In quell'occasione vennero eseguiti alcuni interventi di ristrutturazione all'interno dell'edificio, quali la sostituzione delle solette originali e una diversa suddivisione degli spazi interni confacente ai nuovi contenuti.

Per l'acquisto e la ristrutturazione lo Stato del Cantone Ticino concedeva un sussidio in ragione di un terzo della spesa.

I lavori di trasformazione terminarono all'inizio del 1974. Nel 1974 vi furono insediate le citate scuole speciali che rimasero attive fino al 1991.

Alla fine del 1991 il Cantone riconsegnava lo stabile alla Città di Lugano, la quale vi insediava il Nido d'Infanzia.

Il Nido era ubicato in via al Nido e gestito sin dal 1927 dall'omonima associazione; nel 1980 è stato rilevato dagli allora Istituti Sociali Comunali e il suo spostamento nell'attuale sede di Villa Amalia si rese necessario nel 1994 in seguito alla decisione del Cantone di edificare in loco la nuova scuola media di Besso. Da gennaio 2020 gli Istituti Sociali Comunali si sono costituiti come Ente autonomo di diritto comunale, denominato Lugano Istituti sociali (LIS).

Il Nido Baroffio (Villa Amalia) è suddiviso su tre piani ed è autorizzato ad accogliere contemporaneamente 45 bambini.

Successivamente nel 2004, per effetto dei processi aggregativi che hanno configurato la nuova Lugano, il Municipio ha deciso l'apertura della sede di Molino Nuovo, autorizzata per un gruppo di 20 bambini.

Per meglio rispondere ai bisogni della popolazione, nel 2006 è avvenuta l'inaugurazione della terza sede di Ronchetto, autorizzata ad accogliere 20 bambini.

A settembre 2011 è stata aperta una sede nel quartiere di Viganello ed è rimasta operativa fino al mese di agosto 2021.

Di seguito, a settembre 2021 è stata aperta la nuova sede presso il nuovo Centro Polifunzionale Polis a Pregassona, autorizzata ad accogliere 26 bambini.

## 1.2 Presentazione dei Nidi d'Infanzia LIS

- Baroffio: inaugurato nel 1994 accoglie 45 bambini



Via Baroffio 2 – 6900 Lugano  
Tel. 058 866 39 90

- Molino Nuovo: inaugurato nel settembre del 2004 accoglie 20 bambini



Via Marco da Carona 10 – 6900 Lugano  
Tel. 058 866 20 39

- Ronchetto: inaugurato nel settembre del 2006 accoglie 20 bambini



Via Ronchetto 16 – 6900 Lugano  
Tel. 058 866 39 80

- Polis: aperto nel settembre del 2021 accoglie 26 bambini



Via Vedreggio 2 a – 6963 Pregassona  
Tel. 058 866 34 40



Per le sedi valgono le seguenti caratteristiche:

- **Apertura:** dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.00
- **Chiusura:** durante il periodo delle vacanze scolastiche natalizie e 2 settimane nei mesi estivi (luglio-agosto)
- **Orari di frequenza:** differenziati e definiti in base alle specifiche necessità di ogni famiglia (contratto di presenza)
- **Età:** dai 2-3 ai 36 mesi o fino al diritto di accesso alla Scuola dell'Infanzia
- **Frequenza minima:** 3 mezze giornate (minimo 4 ore, max 5 ore e 15 min.) alla settimana o 3 giornate intere

Sono strutture di diritto pubblico, di proprietà della Città di Lugano, riconosciute dalla Legge Cantonale sul Sostegno alle Attività delle famiglie e di protezione dei minorenni e relativo regolamento. L'attività dei Nidi d'Infanzia rientra nel concetto di pianificazione cantonale, è soggetta all'autorizzazione d'esercizio rilasciata dall'Ufficio Famiglie e Giovani (UFaG) e alla vigilanza del Cantone.

I Nidi sono un luogo di riferimento, di crescita e di confronto, a sostegno delle famiglie, si rivolgono prioritariamente ai residenti nella Città di Lugano, ai dipendenti LIS, del Comune di Lugano, di SCUODO, del LAC e, subordinatamente, ai residenti nella regione.

Lugano Istituti Sociali conta due settori operativi: quello degli Istituti residenziali di cura per anziani e le strutture per minori.

<b>a. Istituti residenziali di cura</b>
Casa Serena; Residenza Gemmo; Centro la Piazzetta; Residenza alla Meridiana; Centro L'Orizzonte; Centro Polifunzionale Polis
<b>b. Strutture per minorenni</b>
Casa Primavera Nido Baroffio Nido Molino Nuovo (dal 2004) Nido Ronchetto (dal 2006) Nido Polis (dal 2021)



Più specificatamente, per quanto attiene ai Nidi d'Infanzia, l'organigramma è così strutturato:

**Direttore:** Paolo Pezzoli

**Direttore sanitario:** Dottor Roberto Di Stefano

**Responsabile sezione sociale:** Francesco Pezzoli

**Capostruttura:** Lucia Bulloni Dagani

**Responsabile di sede Baroffio:** ad interim Lucia Bulloni Dagani

**Responsabile di sede Molino Nuovo:** Claudia Grandi

**Responsabile di sede Ronchetto:** Adriana Ismaili

**Responsabile di sede Polis:** Elena Menghetti

**Governante:** Katia Bernasconi

**Amministrazione:** Laura Buonomo

**Servizio manutenzione:** Lucio Gallicchio

### 1.3. Presentazione delle strutture logistiche

#### Nido Baroffio

Il Nido Baroffio è ubicato in una vecchia villa Luganese (villa Amalia) con annesso un ampio giardino che permette di svolgere attività esterne in una zona protetta. Nel 2000 sono stati effettuati importanti lavori di ristrutturazione sia alle facciate che all'interno dei locali.

La struttura è suddivisa su quattro piani collegati da una scala interna.

Al primo livello sono situati la sala da pranzo per i bambini dai 18 ai 36 mesi ca. e i locali di servizio, la cucina, la lavanderia-stireria, il locale dispensa, un bagno per gli ospiti, un magazzino e il locale riscaldamento.

Al primo piano si trovano l'ufficio della capostruttura e gli spazi del gruppo dei più piccoli che comprendono:

- una piccola cucina
- un bagno con fasciatoi e bagno per adulti
- due camere con culle e lettini
- uno spazio gioco-pasto

I due piani superiori sono attrezzati per accogliere due gruppi suddivisi secondo differenti fasce di età e così strutturati:

- un ingresso dove i bambini possono cambiare i loro abiti
- 2 sale adibite a spazi gioco
- una stanza per il riposo con lettini
- un bagno con fasciatoio, piccoli wc e bagno per gli adulti



## **Nido Molino Nuovo**

Il Nido Molino Nuovo è inserito nel parco della confinante Casa Serena. La costruzione è un prefabbricato del 2004 e tiene conto di innovativi sistemi costruttivi. La struttura, completamente di legno, offre una sensazione di calore sia all'esterno che nelle sale interne.

L'ingresso consente di creare una zona in cui i bambini si cambiano ed è attrezzato con panchine e mensole per riporre gli abiti.

Dall'ingresso si ha accesso a tutti gli altri locali:

- una piccola cucina attrezzata
- due sale adibite a spazi gioco-pasti, diversificate in base all'età dei piccoli ospiti
- una stanza per il riposo attrezzata con culle per i più piccoli
- una stanza gioco-riposo per i bambini dai 18 mesi ca.
- un bagno con fasciatoio, piccoli wc e bagno per adulti
- un piccolo magazzino

All'esterno un parco giochi, recentemente rinnovato, permette di svolgere attività in una zona protetta.

## **Nido Ronchetto**

Il Nido Ronchetto è ubicato in uno stabile d'appartamenti al primo piano, accessibile tramite scala esterna o un ascensore posto al piano terreno del palazzo.

L'ingresso è spazioso e consente di creare una zona in cui i bambini si cambiano, attrezzata con panchine e mensole per riporre gli abiti.

Dall'ingresso si percorre un corridoio dal quale si accede a tutti gli altri locali:

- una sala adibita a spazi gioco-pasti per i bambini dai 2 ai 18 mesi ca.
- una sala con spazi di gioco-pasti per i bambini dai 18 ai 36 mesi ca.
- una stanza per il riposo con lettini e culle
- una lavanderia con bagno per adulti
- due bagni-fasciatoio
- un grande locale suddiviso in un angolo-cucina con lavastoviglie, un magazzino e un angolo polivalente, attualmente adibito a zona pranzo

All'esterno, un piccolo giardino riservato ai bambini del nido e il parco giochi della Scuola dell'Infanzia, permettono di svolgere attività in una zona protetta.

## **Nido Polis**

Il Nido Polis è situato presso il nuovo Centro Polifunzionale Polis a Pregassona.

L'ampio ingresso, attrezzato con panchine e mensole per riporre gli abiti, consente di creare una zona in cui i bambini vengono accolti in un ambiente molto bello e molto luminoso.

Dall'entrata si ha accesso agli altri locali tutti a vista poiché le pareti sono in vetro:





- un salone adibito a spazio gioco e pasti per bambini dai 3 ai 12 mesi
- un salone adibito a spazio gioco e pasti per bambini dai 12 ai 24 mesi
- un salone adibito a spazio gioco e pasti per bambini dai 24 mesi fino all'inserimento alla scuola dell'infanzia
- una cucina attrezzata
- una stanza per il riposo attrezzata con culle per i più piccoli
- una stanza adibita al movimento e al riposo per i bambini più grandi
- un bagno con fasciatoio, lavandini e WC a misura di bambini
- una sala gioco/atelier
- un parco giochi esterno riservato

#### 1.4. Scopi e campo di applicazione delle attività

Il Nido è un servizio socio-educativo che accoglie richieste di collocamento diurno per bambini di età compresa tra i due/tre mesi e i tre anni, originate da bisogni diversificati sia delle famiglie che del bambino quali necessità lavorative, di studio, di momentanea disoccupazione dei genitori, di malattia di uno dei genitori e di momentaneo disagio della famiglia; così come rispetto ai bisogni particolari del bambino nell'ambito di progetti d'inclusione, alloggiati.

Inoltre sono autorizzati e riconosciuti dalla Legge Cantonale per il sostegno alla Famiglia (LFam) e sottostanno agli organi di vigilanza cantonale.

I criteri fondamentali ai quali il progetto pedagogico dei Nidi si ispira sono:

- il rispetto dei ritmi individuali di crescita di ogni bambino
- la necessità di protezione, di autonomia e il riconoscimento dei bisogni e delle risorse del bambino
- la necessità di offrire un ambiente organizzato e ricco di esperienze, affinché il bambino possa orientarsi rispettando le proprie esigenze
- la valorizzazione di ogni momento della giornata, tenuto conto dei ritmi di ciascun bambino
- co-partecipazione delle famiglie alla costruzione del progetto educativo

Il raggiungimento di tali obiettivi parte:

- dall'osservazione intesa come registrazione puntuale del percorso evolutivo di ciascun bimbo
- dalla programmazione e verifica delle attività
- da incontri regolari con le famiglie di confronto e informali (colloqui individuali, riunioni annuali, momenti conviviali, ...)
- dalla formazione e aggiornamento del personale educativo (riunioni, formazioni interne e sul territorio)



## 1.5. Valori di riferimento

La linea pedagogica del Nido parte dall'osservazione del bambino e tiene conto dei suoi bisogni, delle sue risorse e potenzialità e si riferisce principalmente al Progetto Pedagogico delle strutture, al Quadro d'orientamento e alle "Buone pratiche" (emanato dall'UFaG).

Un importante obiettivo del nostro operato è il benessere del bambino e si traduce nella cura dell'alimentazione, dell'igiene personale, nel rispetto dei ritmi propri di ciascuno, così come nella particolare attenzione che dedichiamo all'allestimento di spazi adeguati che favoriscano l'esplorazione, il gioco e il piacere della scoperta.

Cerchiamo quindi di offrire un ambiente stimolante e diversificato, che, promuovendo l'autonomia, tenga conto delle specificità di ognuno e del gruppo.

Il dialogo quotidiano tra la famiglia e il personale educativo è un altro obiettivo fondamentale del Nido, perché consente di costruire un rapporto basato sulla fiducia reciproca, per agire insieme a favore dei bambini.

La figura del professionista non sostituisce affettivamente il genitore ma, all'interno del Nido costituisce un riferimento, una base sicura da cui il bambino si muove verso le sue nuove scoperte.

Per creare adeguate basi in vista di un buon ambientamento del bambino e poter disporre del tempo necessario, riteniamo indispensabile il coinvolgimento delle famiglie.

Si chiede al genitore di accompagnare il bambino che inizia la frequenza al Nido, quotidianamente per almeno due settimane, nella modalità valutata con la persona di riferimento durante il primo incontro di conoscenza reciproca.

La persona di riferimento è colei che, quando è presente, prende a carico i momenti delle cure, conosce meglio il bambino e mantiene i contatti con la famiglia.

## 2 Parte seconda – Organizzazione

### 2.1 Direzione e personale educativo

La responsabilità della conduzione dei Nidi compete alle seguenti figure:

- Capostruttura, che definisce l'indirizzo pedagogico, gli obiettivi e le modalità operative con la Direzione del LIS e con le responsabili di sede che incontra regolarmente.
- Responsabile di sede che coordina/affianca l'équipe educativa nell'organizzazione dell'attività quotidiana con i bambini (presenza nei gruppi) e nella co-costruzione della relazione con le famiglie.

La Direzione è a disposizione dei genitori per problematiche o necessità particolari.

L'attuazione degli obiettivi educativi e pedagogici è garantita da personale qualificato, formato presso scuole riconosciute dall'Ufficio Famiglie e Giovani (UFaG) del Dipartimento della Socialità e della Sanità (DSS), nonché da apprendisti in formazione per il diploma di operatore socio assistenziale (OSA) e studenti educatore infanzia (E.I.).



Nello specifico, il personale educativo ha le seguenti responsabilità:

- garantisce il benessere del bambino occupandosi delle cure quotidiane (alimentazione, igiene e sonno) e dello sviluppo psico-affettivo, tenendo conto delle specificità di ognuno
- ha cura dell'arredamento e del materiale educativo che viene messo a disposizione
- propone attività in linea con le finalità educative proprie della struttura
- partecipa attivamente alle riunioni per la programmazione e la verifica delle attività psico-pedagogiche e organizzative in funzione degli obiettivi stabiliti
- favorisce il contatto dei bambini con la realtà esterna, organizzando uscite o attività a piccolo gruppo
- compila ed aggiorna regolarmente una scheda di osservazione per ogni bambino al fine di verificarne il percorso di sviluppo
- promuove riunioni e/o incontri regolari con i genitori e incontri individuali da stabilire, affinché si realizzi una fattiva collaborazione Nido/famiglia
- condivide con l'équipe le informazioni inerenti il bambino, la famiglia e il suo percorso evolutivo
- è tenuto al rispetto del segreto professionale con particolare riguardo alla tutela della privacy degli ospiti e dei suoi congiunti
- aggiorna la propria formazione professionale partecipando a corsi di specializzazione, a seminari, a giornate di studio
- supplisce, per assenze di breve durata, secondo le disposizioni impartite dalla Direzione
- in caso di situazioni disagiate o problematiche è tenuto a fare riferimento alla Capostruttura e alla responsabile di sede o per eventuali controversie, alle normali vie di servizio

## 2.2 Apprendisti e praticanti

Il Nido offre la possibilità di effettuare:

- un percorso formativo in apprendistato (OSA) della durata di tre anni
- stage formativi richiesti dalle scuole presenti sul territorio (SUPSI, SSPSS) la cui durata è stabilita di volta in volta
- formazione E.I.
- stages orientativi

Gli obiettivi di apprendimento sono diversificati in base al mandato delle scuole e viene garantito un responsabile pratico che segue la formazione.

Agli apprendisti, stagisti e praticanti si richiede in particolare:

- di adeguarsi alla filosofia e alle modalità di intervento della Casa
- di adeguarsi alle modalità di intervento del gruppo
- di condividere i propri vissuti con il personale educativo
- dopo una prima fase introduttiva di osservazione, di partecipare alle attività proposte dal personale educativo secondo le loro direttive
- di rispettare il segreto professionale, con particolare riguardo alla tutela della privacy degli ospiti



## 2.3 Personale alberghiero e manutenzione

Gli aspetti di carattere alberghiero sono coordinati da una governante che opera in stretto contatto con la Capostruttura e le responsabili di sede.

Al Nido Baroffio i servizi alberghieri sono assicurati da una cuoca e da due addette alle pulizie.

Al Nido Molino Nuovo i servizi alberghieri sono assicurati da Casa Primavera (cucina) e da Casa Serena (pulizie).

Al Nido Ronchetto i servizi alberghieri sono assicurati dalle Scuole dell'Infanzia di Lugano (cucina) e da due addette alle pulizie.

Al Nido Polis i servizi alberghieri sono assicurati dal Centro Polifunzionale Polis (cucina) e da due addette alle pulizie.

La manutenzione delle strutture è affidata ad una persona preposta a tale ruolo.

## 3 Parte terza – Iscrizioni, ammissioni e dimissioni

### 3.1 Iscrizioni, ammissioni e dimissioni

Le iscrizioni al Nido possono avvenire in ogni momento dell'anno se c'è la disponibilità. La Capostruttura, sulla base del numero massimo di bambini che può essere accolto, redige una lista d'attesa. E' stabilito e riservato un numero di posti per accogliere, su richiesta dei Servizi Sociali o d'autorità, bambini di famiglie che vengono a trovarsi in situazioni d'emergenza.

A seguito di una richiesta di ammissione al Nido viene fornita la seguente documentazione:

- Carta dei servizi con relativi criteri per la determinazione della retta
- Tabella rette
- Informativa "Infofamiglie" relativa agli aiuti soggettivi
- Formulario per la pre-iscrizione

La famiglia è invitata a prendere contatto con la responsabile di sede per un'eventuale visita della struttura richiesta e, una volta concordata l'ammissione, riceverà una conferma scritta con la documentazione da produrre prima della data di ammissione:

- Dichiarazioni di salario (lordo) per l'anno in corso di entrambi i genitori
- Calcolo dell'imponibile dell'imposta cantonale più recente (Notifica di tassazione); se non coniugati, quella di entrambi
- Eventuali: conteggi AFI/API e disoccupazione
- In caso di studio di uno dei genitori presentare un attestato di frequenza
- Certificato medico attestante lo stato di salute del bambino e procedura per l'utilizzo dei farmaci

La raccolta di tali dati determina la retta giornaliera applicata sulla frequenza a tempo parziale (fino a 5 ore e 15 min.) o a tempo pieno.

Il contratto di presenza viene concordato e sottoscritto il primo giorno d'ambientamento.



L'ammissione è subordinata alla consegna della documentazione completa per il calcolo della retta. La revisione della retta viene effettuata annualmente con riferimento alla data di ammissione o dall'ultima revisione.

Eventuali mutazioni della struttura familiare (matrimonio, divorzio, nascita/ammissione e/o dimissione al Nido del fratello/sorella) devono essere comunicate tempestivamente alla Direzione del Nido; l'applicazione della retta avverrà dal mese successivo la nuova situazione.

**La famiglia è tenuta ad informare tempestivamente eventuali cambi di indirizzo e eventuali cambiamenti nella situazione lavorativa/di studio.**

Le dimissioni possono avvenire in qualsiasi momento dell'anno **previo preavviso scritto di un mese.**

### 3.2 Pagamento della retta

La fatturazione viene calcolata in base ai redditi ed alla notifica di tassazione più recente dei genitori anche nel caso in cui uno dei due lavorasse e/o risiedesse all'estero.

Durante il periodo dell'ambientamento la fatturazione decorre a partire dal 4° giorno.

Fino alla data di dimissione nella fatturazione fa stato il minimo contrattuale stabilito.

I genitori sono tenuti al pagamento regolare della retta.

### 3.3 Criteri per l'ammissione e la frequenza

Il mandato dei Nidi d'Infanzia LIS è principalmente di favorire la conciliabilità tra lavoro e famiglia.

Per stabilire la precedenza nelle ammissioni si considerano quindi i seguenti criteri:

- genitori che lavorano entrambi
- famiglie monoparentali
- genitori in momentanea disoccupazione
- genitori agli studi
- genitori che per motivi di salute non possono momentaneamente occuparsi della famiglia
- bambini con bisogni particolari per i quali si ritiene il collocamento al Nido utile alla loro crescita/sviluppo nell'ambito di progetti d'inclusione
- bambini il cui collocamento è deciso d'autorità o sostenuti dai Servizi Sociali territoriali

Qualora l'attività lavorativa/di studio di un genitore si dovesse interrompere, si prevede un colloquio con la famiglia per prendere atto delle nuove esigenze. Ogni situazione viene valutata singolarmente; dopodiché il Nido propone la frequenza minima di tre giorni a tempo parziale e/o a tempo pieno settimanali per un massimo di 6 mesi al termine dei quali, in caso di situazione lavorativa immutata, viene presa in considerazione la sospensione della frequenza.



In caso di congedo maternità si garantisce la frequenza minima di tre giorni a tempo parziale e/o a tempo pieno per la durata dello stesso a partire dal mese successivo la nascita del bambino. Se il congedo viene prolungato va discussa la possibilità di una sospensione.

### 3.4 Disposizioni sanitarie per la frequenza del bambino al Nido

La collaborazione tra il Nido e la famiglia è importante anche per gli aspetti legati alla salute dei bambini.

Per garantire la massima serenità ai genitori e agli operatori e condizioni di sicurezza per i bambini sono previste le seguenti procedure:

- al momento dell'ammissione chiediamo di far compilare dal proprio medico curante il certificato di buona salute
- i bambini malati, visibilmente sofferenti e/o febbricitanti, devono essere curati a casa per due ragioni:
  - 1) in caso di malattia il bambino ha il diritto di poter ricevere le cure adeguate nell'ambiente familiare (v. disposizioni medico cantonale qui citate);  
*"il mantenimento o il rientro a domicilio è in ogni caso opportuno, a tutela della salute dell'allievo e nell'ottica del buon funzionamento dell'istituto, in presenza di problemi acuti della salute, in particolare: febbre, diarrea, vomito, esantemi, pianto incontrollabile."* Ctz Direttiva medico Cantonale del 17.06.'13, Art. 1 cpv 2.
  - 2) nell'interesse e benessere della collettività al fine di evitare, per quanto possibile, il perdurarsi di forme di contagio.

Il rientro a domicilio è richiesto nel caso il bambino manifestasse segni di malattia durante la giornata; il personale educativo avverte il genitore e secondo la particolarità del caso il genitore stesso provvede a rincasare il bambino.

- se durante la permanenza al Nido il bambino dovesse seguire una terapia medica o una dieta speciale chiediamo al genitore di portare un certificato medico che ne testimoni la posologia
- in casi specifici è possibile che la Direzione richieda alla famiglia di produrre un certificato medico
- la procedura per l'utilizzo dei farmaci

Un bambino in buona salute è a suo agio con i compagni ed è stimolato a scoprire, imparare e socializzare.

## 4 Parte quarta – Coinvolgimento delle famiglie e svolgimento dell'attività quotidiana

### 4.1 Coinvolgimento delle famiglie

Una componente sostanziale dell'approccio educativo dei Nidi d'Infanzia è la famiglia, la cui collaborazione, già durante il periodo iniziale di ambientamento, permette di instaurare un rapporto di conoscenza e di fiducia.

Al fine di realizzare tale collaborazione ai genitori è richiesto:

- di partecipare a colloqui individuali (di scambio, evoluzione sviluppo del bambino), a riunioni, a momenti conviviali e altre forme di incontri
- di rispettare la modalità di accompagnamento, l'orario d'ingresso e di mantenere una frequenza regolare del bambino al Nido come concordato con la Direzione al momento dell'iscrizione (contratto di presenza)
- di comunicare tempestivamente entro le 9.30 eventuali assenze per malattie, vacanze o cambiamenti dell'orario; in caso contrario il Nido ha l'indicazione dall'ufficio preposto di contattare la famiglia
- di accompagnare il bambino al Nido e ricondurlo di persona al proprio domicilio: qualora fosse necessario l'intervento di terzi devono darne tempestiva comunicazione alla responsabile, nonché sottoscrivere un'autorizzazione, fermo restando la piena responsabilità della famiglia
- di provvedere al rinnovo del corredo del bambino quando richiesto (pannolini, ricambi, ecc.) in modo tale che siano sempre sufficienti alle sue necessità. Si consigliano abiti comodi affinché il bimbo si trovi a suo agio in tutte le situazioni di vita quotidiana del Nido

Per poter conseguire gli obiettivi dati, al personale educativo sono garantiti:

- percorsi di formazione continua, sia a livello strettamente professionale che legata alla qualità, ai sistemi di sicurezza, ecc.
- partecipazioni regolari a supervisioni, riunioni di équipe
- una politica di valorizzazione e di sviluppo dei collaboratori (responsabilità, competenze, qualità percepita, valutazioni, pubblicazioni interne, ecc.)
- attenzione ai suggerimenti e alle proposte di ognuno atti a migliorare il contesto professionale

### 4.2 Svolgimento dell'attività quotidiana

Ai bambini vengono assicurati adeguata accoglienza, sostegno affettivo e rispetto dei ritmi di crescita individuali, esperienze educative e di crescita personale secondo gli obiettivi e i valori considerati in precedenza.

*"Le attività quotidiane sono organizzate in modo da rispettare i bisogni dei bambini, prevedendo condizioni differenziate in funzione delle diverse fasce d'età e sono svolte in modo da incoraggiare*



*l'apprendimento, l'autonomia personale, la comunicazione e il rispetto delle regole del gruppo.” (RLfam art. 18 cpv. 1e3).*

#### 4.2.1 Accoglienza e ricongiungimento

*“L'accoglienza è un momento delicato di separazione tra genitore e bambino e necessita di particolare attenzione” (direttive dell'azione sociale e delle famiglie).*

Già durante il periodo di ambientamento, rendiamo attenti i genitori su quanto sia importante curare il momento della separazione e del ricongiungimento tra loro e il bambino: questo aspetto inizialmente è seguito dalla persona di riferimento.

Il personale educativo saluta cordialmente sia il genitore che il bambino quando arrivano e quando partono, facendosi garante di una buona accoglienza e di un buon commiato, rispettoso dei ritmi individuali di ognuno. All'arrivo è il genitore che prepara il bambino, il professionista li accoglie, riceve informazioni, insieme salutano il genitore e si uniscono al gruppo dei bambini già presenti.

Al ricongiungimento è premura del professionista preparare il bambino al rientro a casa e informare il genitore sulla giornata trascorsa.

#### 4.2.2 Attività quotidiane – spazi di gioco

I saloni e gli spazi di gioco sono arredati ed allestiti secondo un'attenta e chiara predisposizione, tali da consentire in autonomia la sperimentazione, la scoperta, l'apprendimento.

I locali sono suddivisi in piccoli spazi raccolti, protetti, rassicuranti e riconoscibili che fungano da punto di riferimento per i momenti dei pasti, del riposo e dell'attività libera.

I materiali sono presenti in quantità sufficiente e diversificati in base all'uso a cui sono destinati e all'età dei bambini; molti materiali sono su scaffali alla loro portata, altri sono disposti in alto su mensole e disponibili su richiesta.

Pur ritenendo importante in questa fascia d'età la sperimentazione, la scoperta individuale e il gioco libero, il personale educativo può proporre attività guidate e mirate seguendo ad esempio il calendario delle stagioni o una programmazione di gruppo.

E' importante che la giornata al Nido sia scandita da ritmi e rituali in quanto aiutano il bambino a situarsi nello spazio temporale e lo rassicurano (buongiorno, pasti, sonno, racconti, ecc.).

Durante la giornata sono alternate attività tranquille, di movimento e, quando il tempo lo permette e in qualsiasi stagione, uscite in giardino o passeggiate a piccoli gruppi.

#### 4.2.3 Alimentazione

Il pasto è curato in tutti suoi aspetti, dalla preparazione alla presentazione del cibo a tavola.

L'alimentazione offerta nei Nidi rispecchia le direttive per l'età dei neonati e lattanti fino ai 4 anni di riferimento in Svizzera e del Canton Ticino. I menù sono proposti in tutti i Nidi secondo le medesime direttive in collaborazione con la dietista consulente di riferimento per l'Ente e seguono una rotazione settimanale e stagionale.

Gli alimenti che vengono cucinati sono freschi, di qualità e preparati al momento.

Le famiglie che seguono altri modelli alimentari accettano che durante la permanenza al Nido i loro figli consumino il menu completo proposto, come tutti i bambini. Nel limite del possibile e previo accordi preliminari con la Direzione, su richiesta della famiglia, può essere sostituita la carne con un alimento di pari valore nutrizionale a discrezione dell'Istituto.



Non è possibile effettuare un'alimentazione particolare e diversa da quella offerta senza ragioni mediche e la comprovata necessità con il relativo certificato medico.

Il personale educativo dei Nidi ha anche l'obiettivo di collaborare con le famiglie al fine di promuovere un'alimentazione completa e equilibrata. Il pasto al Nido è considerato un atto educativo importante, inteso come un momento individuale, privilegiato e di piacere per i più piccoli, nel rispetto del ritmo individuale di ognuno; un momento di socialità, di apprendimento, conoscenza del cibo e di piacere per i più grandi che mangiano al tavolo in piccoli gruppi con l'adulto.

Le mamme che hanno deciso di allattare potranno farlo anche al Nido.

#### 4.2.4 Momento delle cure personali

Il momento delle cure personali e dell'igiene personale fa parte della quotidianità del bambino e si svolgono individualmente, soprattutto se il bambino è molto piccolo.

Il momento dell'igiene del lattante è di preferenza seguito dalla persona di riferimento che si occupa anche degli altri momenti di cura (pasto, sonno).

Per i più grandi è un momento individuale o anche di piccolo gruppo, dove viene promossa gradualmente l'autonomia.

Gli spazi adibiti al momento del cambio sono attrezzati con tutto il materiale necessario a portata di mano del personale educativo e in modo tale da favorire l'iniziativa personale dei bambini più grandi: servizi igienici e lavabi su misura, asciugamani e specchi ad altezza di bambino.

#### 4.2.5 Riposo

Come ad ogni altro momento della vita al Nido, anche al sonno viene dedicata particolare attenzione, in quanto dormire fuori casa per un bambino è un aspetto delicato che va curato al meglio per permettergli di riposare in un ambiente calmo, accogliente e rassicurante.

Il riposo per i lattanti è organizzato individualmente, secondo il ritmo, le esigenze e le abitudini di ognuno, mentre per i bambini più grandi questo momento è in comune ed avviene in camere attrezzate dove ogni bambino ha la sua culla o lettino.

Ad accompagnare i bambini al riposo è un professionista che resta in camera fintanto che tutti non si siano addormentati o rilassati per un momento.

La biancheria da letto è fornita dal Nido ed è importante che ogni bambino possa avere con sé il suo oggetto preferito, detto oggetto transizionale, come: il peluche, lo "straccetto", il cuscino, la maglia della mamma, ecc..

## 5 Parte quinta – Diritti della famiglia e del bambino

### 5.1 Diritti della famiglia e del bambino

#### ***Nei nostri Nidi ogni famiglia ha diritto di:***

- ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, alle modalità di compartecipazione
- ricevere adeguate informazioni riguardanti obiettivi e progetti
- ottenere informazioni chiare, corrette ed esaustive circa il percorso educativo intrapreso con il/la proprio/a figlio/a
- avere garantita la riservatezza sulle ragioni del collocamento e sulla rispettiva situazione familiare

#### ***Nei nostri Nidi ogni bambino ha diritto di:***

- trascorrere serenamente le ore al Nido in un ambiente pensato e preparato con cura
- essere accolto dall'adulto che sappia riconoscere le sue capacità e i suoi bisogni
- essere riconosciuto come individuo unico ed irripetibile
- beneficiare di adeguate e diversificate attività di gioco
- ricevere le cure secondo i propri ritmi ed esigenze (alimentazione, cambio, sonno)
- vedere riconosciuta la parità di trattamento senza distinzioni di sesso, età, razza, fede religiosa, appartenenza culturale, opinioni, condizioni economiche, lingua, nazionalità

Gli standard di qualità specifici corrispondono a obiettivi di qualità. Le famiglie possono e dovrebbero sempre segnalare alla Direzione osservazioni e critiche sui servizi.

La responsabile di sede, la Capostruttura e la Direzione sono a disposizione per ogni tipo di necessità.

### 5.2 Percorso del reclamo

#### Presentazione del Reclamo

La famiglia o il suo rappresentante legale può sporgere reclamo alla Direzione dell'Ente Lugano Istituti Sociali.

In particolare si assicura:

- una risposta per tutti i tipi di reclamo
- imparzialità di giudizio sia rispetto alla persona che reclama, sia rispetto agli operatori in causa
- riservatezza dei dati: il reclamo viene portato a conoscenza dei soli diretti interessati
- trattamento equo per tutte le persone che si trovano in circostanze simili
- una procedura completa che regola le responsabilità e le fasi del percorso dei reclami



A seguito del reclamo presentato, la Direzione provvede a:

- sottoporlo all'attenzione dei Responsabili competenti
- raccogliere le informazioni necessarie alla valutazione del caso
- formulare la risposta all'istante

La Direzione provvede a dare risposta scritta al reclamo presentato dall'utente o dal suo rappresentante legale entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

In caso di non completa soddisfazione dell'utente o del suo rappresentante legale circa la risposta fornita, é possibile richiedere il riesame del reclamo inoltrato, per una risposta definitiva.

**La Direzione di Lugano Istituti Sociali augura una lieta permanenza!**

*Ultimo aggiornamento: Agosto 2023*

