

# CARTA DEI SERVIZI

*centro extrascolastico camalù*

**Periodo scolastico**

Scuola elementare Palasio  
Scuola dell'infanzia Palasio  
Scuola elementare Pianezzo  
Scuola dell'infanzia Pianezzo  
Scuola elementare Camorino  
Scuola dell'infanzia Camorino  
Scuole medie Giubiasco

**Vacanze scolastico**

Aperto a tutte le famiglie

valida da giugno 2024

*art'É*  
bambini

<b>1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	3
1.1. Cos'è? .....	3
1.2. A cosa serve? .....	3
1.3. A chi è rivolta? .....	3
<b>2. DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	4
2.1. Forma giuridica .....	4
2.2. Presentazione del centro .....	4
2.3. Principi pedagogici .....	4
2.4. Finalità del centro .....	4
2.5. Autorizzazione e vigilanza .....	5
2.6. Sede e contatti del centro extrascolastico Camalù .....	5
2.7. Modalità di accudimento e periodi di chiusura .....	6
<b>3. SPAZI E AMBIENTE</b> .....	7
3.1. Descrizione degli spazi del centro – “Camalù Pinina” .....	7
3.2. Decorazioni e accessori del centro – “Camalù Pinina” .....	7
3.3. Arredi del centro - “Camalù Pinina” .....	8
3.4. Descrizione degli spazi del “Camalù Magna” – Mensa satellite Giubiasco .....	8
3.5. Decorazioni e accessori del “Camalù Magna” – Mensa satellite Giubiasco .....	8
3.6. Arredi del “Camalù Magna” – Mensa satellite Giubiasco .....	8
3.7. Descrizione degli spazi della mensa satellite di Pianezzo .....	10
3.8. Descrizione degli spazi della mensa satellite di Camorino .....	11
<b>4. PERSONALE, ATTIVITÀ E FATTORI DI QUALITÀ</b> .....	12
4.1. Personale .....	12
4.2. Attività proposte dal centro .....	13
4.3. Fattori e livello di qualità .....	13
<b>5. ALIMENTAZIONE E SALUTE</b> .....	14
5.1. Alimentazione .....	14
5.2. Salute .....	15
<b>6. CONDIZIONI DI FREQUENZA E FATTURAZIONE</b> .....	16
6.1. Chi può accedere al servizio .....	16
6.2. Condizioni di frequenza .....	16
6.3. Orari e tariffe .....	18
6.4. Sconti e contributi cantonali .....	20
6.5. Modalità d'iscrizione .....	22
<b>7. COMUNICAZIONI/INTERAZIONI/RECLAMI</b> .....	23
7.1. Quali comunicazioni sono previste .....	23
7.2. Interazioni .....	24
7.3. Reclami .....	25

## 1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1. Cos'è?

La Carta dei Servizi è un documento che sancisce principi e regole di comportamento tra il **Centro extrascolastico Camalù** (ente giuridico Associazione Art'è bambini) e le famiglie, al fine di tutelare le esigenze di entrambi. Firmando i formulari d'iscrizione, valevoli come contratto vincolante, si certifica di aver letto e approvato la suddetta.

### 1.2. A cosa serve?

La Carta dei Servizi costituisce un impegno da parte del Centro extrascolastico volto all'adempimento dei bisogni delle famiglie relativi al servizio offerto. Finalità principale della Carta è quella di garantire a tutti gli utenti l'erogazione dei servizi nel rispetto delle normative per l'accoglienza di minori nelle strutture.

In particolare la Carta dei Servizi:

- ⊙ Assicura la partecipazione dell'utente riconoscendo il diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano;
- ⊙ Determina i servizi offerti dalla struttura e le modalità, stabilendo dei parametri di qualità;
- ⊙ Prevede, in caso di inadempienze, precisi strumenti per la tutela degli utenti;
- ⊙ Indica i riferimenti per le richieste ed eventuali reclami da parte delle famiglie.

### 1.3. A chi è rivolta?

La Carta è rivolta a tutte le famiglie, agli Enti sussidiari, agli Istituti scolastici ed alle Associazioni che hanno rapporti professionali e di supervisione con la struttura.

## 2. DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

### 2.1. Forma giuridica

L'ente gestore del Centro extrascolastico Camalù è l'Associazione Art'è bambini.

### 2.2. Presentazione del centro

Il Centro extrascolastico Camalù di Giubiasco nasce nel 2016. Quattro anni dopo, nel 2020, in risposta all'aumento costante delle richieste da parte delle famiglie, viene aperto anche il Centro Camaluonte. Dal 2022, le mense scolastiche di Camorino, Giubiasco e Pianezzo sono integrate nei centri, offrendo così un servizio completo. Entrambi gli extrascolastici promuovono il legame tra creatività e infanzia, condividendo valori come libertà di espressione, sviluppo dell'autonomia, condivisione, esplorazione della natura, crescita serena e valorizzazione della lentezza, considerata una risorsa preziosa per i bambini. I simboli dei centri sono la chiocciola e il camaleonte, entrambi associati alla lentezza e con la loro spirale alla ciclicità della natura. I centri sono spazi di crescita in cui i bambini si sentono supportati e al sicuro, dove possono riconoscere, esprimere e gestire le emozioni. La storia del Camalù inizia sussurrando ai bambini: "Tu sei chi cerchi e scegli di essere...".

### 2.3. Principi pedagogici

I centri Camalù e Camaluonte seguono un Progetto Pedagogico rivisto annualmente dalla Direzione in collaborazione con il team. Consultabile online sul sito dell'Associazione Art'è bambini, il progetto definisce le visioni, gli obiettivi pedagogici e gli strumenti operativi dell'équipe educativa, assicurando coerenza e continuità nei Centri. I vari progetti interni mirano allo sviluppo sociale e creativo dei bambini, incoraggiando attività libere come giocare, creare, raccontarsi e ascoltarsi. L'obiettivo è stimolare sensibilità, curiosità e creatività, promuovendo salute, natura e cultura. Presso i centri si incoraggia la riscoperta del valore della lentezza, consentendo ai bambini di apprezzare gesti, abitudini e sfumature, acquisendo responsabilità e consapevolezza del mondo circostante. Il focus è sull'inventiva, l'autonomia e la partecipazione dei bambini in uno spazio libero e fantasioso, rispettando i loro ritmi, carattere, personalità, sentimenti, interessi e valori. L'impegno è garantire un ambiente accogliente e non critico per permettere ai bambini di esprimersi e crescere serenamente.

### 2.4. Finalità del centro

Il Centro offre sostegno ai genitori con bisogni specifici che intendono conciliare la famiglia con gli impegni professionali o di studio. Accoglie i bambini che frequentano le scuole dell'infanzia, elementari e medie (3-14 anni), durante l'orario extra-scolastico e le vacanze scolastiche in uno spazio appositamente pensato e allestito per rispondere alle loro esigenze.

## 2.5. Autorizzazione e vigilanza cantonale

Il Centro Extrascolastico Camalù è riconosciuto, sussidiato e posto sotto la vigilanza dell'Ufficio del sostegno ad enti ed attività per le famiglie e i giovani (UFAG).

Ufficio del sostegno ad enti e attività per le famiglie e i giovani (UFAG)  
Vicolo Santa Marta 2  
6500 Bellinzona  
091 814 54 51  
dss-ufag@ti.ch

Responsabile autorizzata: Nicoleta Croitori

Il Centro è autorizzato ad accogliere 30 bambini alla “Camalù Pinina” e 30 bambini alla “Camalù Magna”. La mensa satellite di Pianezzo ha 20 posti autorizzati mentre la mensa satellite di Camorino ha 25 posti autorizzati nella fascia del pranzo.

## 2.6. Sede e contatti del centro extrascolastico Camalù

### Centro extrascolastico Camalù

Via Pedevilla 8 e Via F. Zorzi 10  
6512 Giubiasco (Bellinzona)  
091 840 20 24  
Cell. comunicazioni giornaliere: 079 100 50 07  
camalu@artebambini.ch

### Mense satellite di Pianezzo, Giubiasco (Camalù Magna - Palasio) e Camorino del Centro extrascolastico Camalù

Cell. comunicazioni giornaliere: 077 504 94 57  
camalu@artebambini.ch

### Amministrazione

Associazione Art'è Bambini  
Viale 1814 n°8  
6512 Giubiasco (Bellinzona)  
091 857 97 97  
E-mail amministrazione: info@artebambini.ch  
E-mail contabilità: contabilità@artebambini.ch

### Informazioni e social media

Sito web: [www.artebambini.ch](http://www.artebambini.ch)  
Facebook: @camaluCamalù  
Instagram: @camalu\_Camalù  
Youtube: @centricamaluecamaluonte

## 2.7. Modalità di accudimento e periodi di chiusura

### Periodo scolastico

Mattino: 07:00-09:00

Pranzo: 11:30-13:30

Doposcuola: 15:30-19:00

Mercoledì: 11:30-19:00

- ☉ bambini della SI: mattino, doposcuola e mercoledì con pranzo
- ☉ bambini della SE: mattino, pausa pranzo, doposcuola e mercoledì con pranzo
- ☉ ragazzi delle SM: mattino, pausa pranzo, doposcuola e mercoledì con pranzo

I bambini vengono accompagnati dal personale del centro nel tragitto centro-scuola e viceversa di regola tramite pedibus. Salvo per i ragazzi delle medie che si muoveranno in modo autonomo da e per le scuole medie. Per le sedi scolastiche di Pianezzo e Camorino è previsto il trasporto tramite navetta (a pagamento, vedi punto 6.3).

### Periodo vacanze

Colonia diurna: 7:00-19:00

La modalità di frequenza è giornata intera. A dipendenza dell'attività organizzata nella giornata, l'entrata è **al più tardi alle 9h00** e l'orario di uscita è possibile **solo a partire dalle 16h30** per garantire lo svolgimento delle attività in sede o fuori sede. A dipendenza dell'utenza e dell'attività prevista, la sede di svolgimento della colonia può variare.

### Servizi offerti

Servizio di refezione (spuntino mattutino, pranzo e merenda pomeridiana): per la fornitura dei pasti il centro si avvale di un servizio catering. I menu, redatti dalla Direttrice, seguono i principi di una dieta sana e equilibrata.

Offerta ludica, didattica ed educativa con attività di gioco, creative e di svago. In linea con i bisogni dei bambini il Centro predispone spazi e momenti di tranquillità e riposo.

### Chiusura del centro

Il Centro rimane chiuso nei week-end, durante le vacanze scolastiche di Natale (secondo il calendario ufficiale del Cantone), nelle giornate di chiusura delle scuole aggiuntive previste nel calendario scolastico, l'ultimo giovedì e l'ultimo venerdì di agosto prima dell'inizio della scuola, e nelle seguenti festività infrasettimanali: Festa del papà, Venerdì Santo, Lunedì di Pasqua, Festa del lavoro, Ascensione; Lunedì di Pentecoste, Corpus Domini, SS. Pietro e Paolo, Festa della Confederazione, Ferragosto, Ognissanti e Immacolata Concezione.

## 3. SPAZI E AMBIENTE

### 3.1. Descrizione degli spazi del centro – “Camalù Pinina”

A partire dal 17 giugno 2024 il centro extrascolastico Camalù, avrà una nuova sede. Dunque, il “Camalù Pinina” si troverà in via Pedevilla 8, a ca. 500 m dal complesso scolastico del Palasio, dove verranno mantenuti gli spazi del “Camalù Magna”. La nuova sede è in una grande casa in sasso dell’inizio del secolo scorso, circondata da un enorme giardino, con piante da frutta. Varcato il cancello si arriva alla porta principale, che resta sul lato nord-ovest della casa, entrando ci si trova nel vano scala, protetto da materiale ignifugo, in modo che possa fungere da via di fuga in caso di incendio. La rampa a sinistra porta al pian terreno, dove si trovano i locali tecnici, la lavanderia, il locale attrezzi e uno spazio per le attività manuali che si affaccia sul giardino. Al 1° piano si entra in un atrio, attrezzato come vestibolo, dalla quale, sulla destra, si accede ad un bagno, con wc e un lavabo con 3 rubinetti. Di fronte invece si accede alla cucina del centro, dotata di tutti gli elettrodomestici necessari e di una bella stufa a legna. Sulla sinistra invece si entra in un grande salone multifunzionale, che funge principalmente da sala da pranzo. Al 1° piano si trovano invece tre ampie stanze, nella quale verranno allestite la zona del riposo, del gioco e dell’apprendimento, inoltre, vi è uno spazio amministrativo e di supporto. Al 2° piano, vi è un openspace mansardato, lungo il perimetro ci sono contenitori per il materiale, mentre nella parte centrale vi è dell’attrezzatura e degli strumenti per l’attività fisica e la motricità.

*Il documento verrà aggiornato e completato con tutte le informazioni dopo l’inaugurazione.*

### 3.2. Decorazioni e accessori del centro – “Camalù Pinina”

Nella nuova sede del 'Camalù Pinina', il team si impegna a coinvolgere attivamente i bambini nella co-costruzione e nell'allestimento degli spazi, ascoltando le loro idee e rispettando le loro competenze. L'obiettivo è creare uno spazio che i bambini possano davvero sentire come proprio.

Per l'arredamento della nuova sede, è stato scelto un approccio che richiama il periodo della costruzione dell'edificio stesso, per valorizzare le sue peculiarità. Ad esempio, il bellissimo pavimento al primo piano, composto da diversi tipi di legno, e il grande camino rivestito in breccia di Arzo. Inoltre, sono stati realizzati interventi decorativi ispirati ai principi pedagogici del centro e al suo nome, rappresentato dalla piccola chiocciola e dai suoi amici nel loro habitat.

Il legno è il materiale predominante scelto per decorazioni, arredi e una buona parte dei giochi, poiché richiama la natura e crea un ambiente caldo e accogliente. Ogni stanza è dotata di ampie finestre con relativi fermi di sicurezza, garantendo un'illuminazione naturale e una sensazione di apertura e sicurezza.

*Il documento verrà aggiornato e completato con tutte le informazioni dopo l’inaugurazione.*

### 3.3. Arredi del centro – “Camalù Pinina

*Il documento verrà aggiornato e completato con tutte le informazioni dopo l'inaugurazione.*

### 3.4. Descrizione degli spazi del “Camalù Magna” – Mensa satellite di Giubiasco (Palasio)

La sede del Camalù Magna è situata al piano terra, presso il complesso scolastico della Scuola d'Infanzia del Palasio, in Via Franco Zorzi 10 a Giubiasco. Gli ambienti si affacciano sul vasto parco giochi della Scuola dell'Infanzia Palasio. Poiché gli spazi sono di proprietà comunale, non sono possibili interventi strutturali significativi. Tuttavia, nonostante queste limitazioni, insieme ai bambini è stato creato un ambiente armonioso e funzionale.

### 3.5. Decorazioni e accessori del “Camalù Magna” – Mensa satellite di Giubiasco (Palasio)

Le decorazioni nella struttura variano stagionalmente e in base alle attività in corso, coinvolgendo attivamente i bambini nella loro realizzazione. Nella sala mensa, una grande lavagna permette ai bambini di proporre menù e altre idee. Inoltre, ornamenti appesi al soffitto contribuiscono a rendere l'ambiente accogliente. Attraverso le ampie porte finestre scorrevoli che si affacciano sul parco, i bambini possono godere di una vista mozzafiato sulla natura in continua trasformazione, è come ammirare dei dipinti o delle bellissime illustrazioni.

### 3.6. Arredi del “Camalù Magna” – Mensa satellite di Giubiasco (Palasio)

Dalla porta d'entrata al PT, che dà verso est, si entra in un grande vestibolo, dotato di un mobile divisorio con panca su entrambi i lati, scarpiera e appendiabiti. Vi è inoltre una scrivania con dei contenitori, che serve come postazione di lavoro per la Responsabile e/o gli educatori.

Proseguendo per il corridoio, in un locale sulla sinistra, si trovano 2 bagni con gabinetto e un lavandino lungo tutta la parete con 8 rubinetti, e un ripiano con dei contenitori per i bicchieri, per gli spazzolini.

Inoltre, tra le due porte del bagno, vi è un mobile con ante scorrevoli, dove sono riposti i cambi dei bambini. Proseguendo, si arriva ad un ampio locale, dotato di una grande finestra quadrata e di una porta finestra che dà sul parco con tende per oscurare. Tale locale è diviso in 4 spazi distinti, per:

- ⊙ relax
- ⊙ gioco di ruolo (cucina, bambole, ecc.)
- ⊙ gioco con le costruzioni
- ⊙ gioco simbolico (fattoria, garage, ecc.)

La divisione degli stessi è stata attuata con dei mobili di diverse altezze. Su uno dei quali si possono appoggiare i giochi, mentre l'altro trasforma lo spazio facendo



sentire i bambini in uno spazio raccolto, ma che al contempo permette comunque agli educatori di osservare le dinamiche del gruppo. Inoltre, vi sono degli esagoni di legno che richiamano le celle delle api, co-costruiti con i bambini, dove questi ultimi possono ritirarsi per riposare.

Il locale successivo, essendo molto grande è stato così suddiviso:

- ☉ Nella parete in fondo vi è la cucina dotata di una lavastoviglie industriale, un vetro ceramica, un frigo e un lavandino. Lo spazio è diviso dalla zona di refezione da un grande bancone che funge anche da piano di lavoro e contenitore per le stoviglie e le derrate alimentari.
- ☉ Nella zona della refezione vi sono 8 tavoli, con le rispettive sedute. Questa zona è anch'essa suddivisa da scaffali di media altezza che fungono, oltre che da mobile divisore, anche da contenitori per il materiale necessario alle diverse proposte di atelier.
- ☉ Nell'ultima zona, vi è un mobile lungo tutta la parete, con in basso dei contenitori chiusi da ante. Sopra invece, vi sono degli altri scaffali per i giochi di società o altro materiale.
- ☉ Dopo questa zona, si entra negli spazi condivisi anche dalle docenti della scuola d'infanzia. Qui si trovano un grande vestibolo e due bagni per gli educatori e le maestre.



### 3.7. Descrizione degli spazi della mensa satellite di Pianezzo

- ⊙ La sede della mensa satellite di Pianezzo si trova nello spazio polivalente della Scuola elementare. Si tratta di uno spazio con più funzioni, la cui vetrata luminosa dà sul parco.
- ⊙ In una zona a parte gli educatori hanno a disposizione una cucina dove lavare le stoviglie e rigovernare. Dirimpetto alla cucina, vi sono tavoli e sedie per la mensa.
- ⊙ I bambini possono giocare nell'ampio parco giochi verde della scuola elementare.
- ⊙ In caso di maltempo i bambini hanno il permesso da parte della Direzione scolastica di utilizzare la palestra.
- ⊙ Gli ambienti della mensa satellite di Pianezzo possono essere poco decorati, in quanto si tratta di uno spazio polivalente. Sono, però, appesi il menù decorato con illustrazioni che cambiano ogni mese, ed alcuni disegni dei bambini.



### 3.8. Descrizione degli spazi della mensa satellite di Camorino

- ⊙ La sede della mensa satellite del Camaluonte si trova in un'aula della Scuola Elementare di Camorino. Si tratta di un'aula multimediale di medie dimensioni, dotata di un rubinetto, molto luminosa, la cui vetrata dà sul bel parco giochi delle scuole.
- ⊙ In una zona a parte gli educatori hanno a disposizione una piccola cucina dove lavare le stoviglie e rigovernare. Non vi è una cucina vera e propria poiché a Camorino il pasto è fornito da un catering esterno, la ditta ArtCucina, con una navetta elettrica ecologica.
- ⊙ I bambini possono giocare nell'ampio parco giochi verde della scuola elementare di Camorino.
- ⊙ In caso di maltempo i bambini hanno il permesso da parte della Direzione scolastica di utilizzare la palestra.
- ⊙ Gli ambienti della mensa satellite di Camorino possono essere poco decorati, in quanto si tratta di un'aula multimediale utilizzata anche da altri docenti della scuola per fare lezione. Sono appesi il menù decorato con illustrazioni che cambiano ogni mese, ed alcuni disegni dei bambini.
- ⊙ L'aula è arredata con sedie e tavoli di scuola, un armadio contenente libri, giochi di società e materiale creativo e un beamer con schermo bianco.



## 4. PERSONALE, ATTIVITÀ E FATTORI DI QUALITÀ

### 4.1. Personale

Il Centro è coordinato da una Responsabile e da un capo équipe che si occupano di garantire un funzionamento ottimale delle strutture, rispettando la missione esplicitata nei principi e valori citati nella carta etica dell'Associazione e il quadro delle esigenze legali e regolamentari. Conoscono le risorse presenti sul territorio al fine di collaborare con i servizi ed enti legati all'ambito della famiglia e dell'infanzia, assicurano una prestazione socioeducativa conforme agli obiettivi qualitativi e quantitativi fissati dalla legge cantonale per le famiglie (LFam).

Nadia Notari, oltre a essere la Responsabile del centro extrascolastico Camaluonte ha il ruolo di coordinatrice generale delle strutture dell'Associazione Art'è Bambini, ovvero i due centri extrascolastici Camalù e Camaluonte di Giubiasco e il nido d'infanzia Giralù di Chiasso.

Infine, tutti gli educatori diplomati, sono formatori di apprendisti, compresa la direttrice che agisce anche come perito d'esame esterno per i candidati che aspirano a diventare operatori socioassistenziali per l'infanzia.

L'équipe è così composta:

- ⊙ Responsabile
- ⊙ Capo équipe
- ⊙ 5 educatrici
- ⊙ 2 apprendiste OSA
- ⊙ Ev. stagisti
- ⊙ 1 addetto alle pulizie

## 4.2. Attività proposte al centro

I bambini nel Centro sono incoraggiati a esprimere liberamente i propri interessi e personalità attraverso il gioco libero e diverse attività ludiche, rispettando se stessi e gli altri. Possono utilizzare il materiale a disposizione e chiedere supporto agli educatori per compiti o altre necessità. Gli educatori propongono attività adatte alle diverse età dei bambini, stimolando la curiosità e la creatività. La giornata è strutturata in base alle esigenze dei bambini, alternando attività e momenti di riposo. Durante alcuni mercoledì e le vacanze, il Centro organizza "colonie diurne" con gite, attività educative, artistiche e sportive, coinvolgendo ospiti speciali. Le attività rispecchiano i principi pedagogici del Centro:

- ☉ Arte e creatività (conoscenza e sperimentazione artistica)
- ☉ Esperienze grafiche, pittoriche e creazione di oggetti in creta o con materiali di riciclo
- ☉ Laboratori di cucina
- ☉ Natura (conoscenza di flora e fauna, coltivazione orto, attività con prodotti della natura)
- ☉ Storia, antropologia, tradizioni e mestieri di un tempo, diversità culturale
- ☉ Gioco (libero, di gruppo, giochi di ruolo)
- ☉ Cinema, Musica, danza e teatro
- ☉ Movimento all'aria aperta e diversi sport di gruppo
- ☉ Parole e racconto (lettura individuale e di gruppo, scrittura creativa e illustrazione)

## 4.3. Fattori e livello di qualità

Tutta l'équipe si orienta seguendo la carta etica e il progetto pedagogico come fondamenti guida.

Si impegna a promuovere un ambiente educativo basato sulla fiducia, rispetto reciproco e qualità nell'accoglienza. La carta etica serve a fornire un chiaro insieme di principi e valori che guidano il comportamento di tutti i collaboratori dell'Associazione. Essa stabilisce le linee guida per le decisioni morali e comportamentali, promuovendo la trasparenza, l'integrità e la responsabilità all'interno dei centri. Inoltre, aiuta a costruire fiducia tra le parti interessate e a creare un ambiente di lavoro e un contesto sociale basato sull'etica e sul rispetto reciproco e ispira a coltivare relazioni positive e a rispettare la diversità, assicurando che ogni bambino si senta valorizzato e accettato.

Il nostro progetto pedagogico, è un documento che delinea gli obiettivi educativi, le strategie didattiche e le modalità di valutazione. Esso fornisce una guida organizzativa e concettuale per garantire un apprendimento significativo e coerente all'interno dei centri. Esso si avvale di strumenti come il "diario di bordo" redatto quotidianamente dagli educatori, che permette l'evoluzione costante e l'adeguamento puntuale alle esigenze individuali dei bambini, offrendo un approccio personalizzato alla crescita e allo sviluppo.

L'équipe collabora con i genitori e gli insegnanti per creare un ambiente educativo coeso e coerente, in linea con gli obiettivi comuni che ispirano il nostro lavoro quotidiano.

Gli educatori gestiscono attentamente l'attività quotidiana, rispondendo alle esigenze dei bambini durante il gioco, i pasti e altri momenti fino all'arrivo dei genitori. Propongono attività individuali o di gruppo, permettendo ai bambini di scegliere liberamente la partecipazione. Garantiscono interazioni positive, intervenendo in caso di litigi con approcci come il metodo Gordon o l'approccio maieutico "litigare bene" di Daniele Novara. Favoriscono il dialogo con i bambini, valutando il loro benessere attraverso rapporti di sviluppo. Gli educatori portano la loro esperienza come risorsa, promuovendo il rispetto reciproco e la crescita individuale e di gruppo.

- ⊙ Il Centro si avvale anche della supervisione di una pedagoga che supporta e coadiuva l'équipe. In alcuni casi è richiesto anche il parere di una psicologa e psicoterapeuta infantile o della pediatra di riferimento.
- ⊙ A cadenza regolare, sono svolte supervisioni con un esperto di filosofia e etica durante le quali si dialoga e si riflette sulla deontologia professionale nell'ambito delle strutture di accoglienza dei bambini.
- ⊙ All'interno del team vi è un gruppo di lavoro preposto alla redazione del manuale della sicurezza.
- ⊙ Costanti corsi di formazione intra muros ed esterni aiutano il team a restare aggiornato e motivato nel loro lavoro.
- ⊙ Tutto il team contribuisce alla progettazione di attività mirate per sviluppare e consolidare le competenze dei bambini.
- ⊙ Gli educatori collaborano nell'orientamento e nella formazione di apprendisti e stagisti.

## 5. ALIMENTAZIONE E SALUTE

### 5.1. Alimentazione

Ai Centri è data primaria importanza ad un tipo di alimentazione nutriente, variata, equilibrata e legata alle stagioni, in accordo con i principi di una sana, corretta e gustosa alimentazione. I bambini sono coinvolti nel progetto "Ahm, papa Bona!" che da loro la possibilità saltuariamente di aiutare nella creazione del menù settimanale, nella coltivazione e/o raccolta di frutta e verdura dell'orto e alla partecipazione di laboratori di cucina.

I centri si avvalgono di un catering esterno, con la quale vi è un costante dialogo per la ricerca della qualità dei pasti.

- ⊙ I menù rispettano i diversi regimi alimentari, le intolleranze e le allergie, vengono settimanalmente concordati tra la Direzione e il cuoco di Artcucina e sono postati sul sito, su facebook, su instagram e appesi nei rispettivi centri.
- ⊙ Per i bambini con particolari esigenze alimentari sono disponibili variazioni personalizzate ai menù settimanali, salvo per coloro che sono gravemente intolleranti o allergici. In questo caso il genitore dovrà portare al Centro il pasto preparato a casa in contenitori chiusi ermeticamente. Inoltre, dovranno allegare il formulario PAI (piano di accoglienza individualizzato)
- ⊙ Sono proposte bevande senza zuccheri, acqua, tisane, succhi di frutta e verdura.

## 5.2. Salute

- ⊙ Sono registrate a livello informatico e cartaceo tutte le informazioni del bambino nel rispetto della legge sulla privacy LPD (legge federale sulla protezione dei dati).
- ⊙ **Qualsiasi cambiamento rilevante nello stato di salute del bambino, soprattutto per i bambini con diagnosi o patologie deve essere comunicato tempestivamente in forma scritta, dai genitori.**
- ⊙ Il Team frequenta regolarmente i corsi di pronto soccorso pediatrico.
- ⊙ Gli educatori non somministrano in alcun caso i medicinali, se non quelli salva vita.
- ⊙ Il bambino non può frequentare il Centro se presenta chiari sintomi di malessere. Gli educatori sono autorizzati a chiamare i genitori, o chi per essi, se ritengono che il bambino debba rientrare al proprio domicilio.
- ⊙ In caso di malattie contagiose i genitori verranno tempestivamente avvisati.
- ⊙ Ai bambini si insegna a lavare frequentemente e correttamente le mani.
- ⊙ Dopo pranzo il bambino sarà tenuto a lavare i denti.
- ⊙ La temperatura dei locali è regolata in maniera adeguata: non troppo fredda e non troppo calda e i locali sono arieggiati.
- ⊙ Gli spazi e le attrezzature (tavoli, sedie e altri arredi) vengono puliti e riordinati ogni giorno.
- ⊙ Il Centro dispone di una farmacia con un contenuto adeguato al primo soccorso per i bambini.
- ⊙ Il materiale e i giochi vengono puliti regolarmente. Se rotti, si cerca di ripararli con la collaborazione dei bambini o altrimenti sono sostituiti.
- ⊙ Ai bambini è data la possibilità di scegliere ogni giorno (compatibilmente con la meteo) fra diverse proposte di movimento all'aria aperta.

## 6. CONDIZIONE DI FREQUENZA E FATTURAZIONE

### 6.1. Chi può accedere al servizio

Vengono accolti i bambini dai 3 ai 14 anni, i quali genitori devono poter conciliare gli impegni familiari con quelli professionali e/o formativi (impiego, formazione e/o ricerca d'impiego).

### 6.2. Condizioni di frequenza

#### Iscrizione

Al momento dell'iscrizione viene definita una frequenza settimanale fissa e regolare durante tutto il periodo scolastico. L'iscrizione è vincolante, la frequenza al servizio durante il periodo scolastico è valida sin dal primo giorno di scuola e la fatturazione parte dal primo giorno.

#### Iscrizione a turni

Le iscrizioni a turni sono possibili, seppur limitate a un massimo di 10 bambini, e sono ammesse a determinate condizioni:

- ⊙ la comprovata necessità di una frequenza “a turni” tramite il modulo “Attestato del datore di lavoro”. **Sulla base della percentuale d'impiego a turni verrà fissata la fatturazione minima settimanale** (es: con un impiego al 100% fisso e uno al 40% a turni con richiesta del servizio nella fascia del pranzo e del dopo scuola, verranno fatturate minimo 2 fasce pranzo e 2 doposcuola alla settimana).
- ⊙ la frequenza è, di principio, pianificata mensilmente e va comunicata al centro entro il giorno 25 del mese precedente a quello di frequenza.
- ⊙ In casi eccezionali la Direzione può autorizzare una pianificazione della frequenza settimanale, a condizione che il datore di lavoro nell'apposito modulo “Attestato del datore di lavoro” confermi una pianificazione dei turni settimanale e che il piano di frequenza settimanale sia comunicato entro le ore 12:00 del venerdì precedente la settimana interessata.;
- ⊙ Non è data garanzia di frequenza per comunicazioni tardive e oltre i termini stabiliti all'interno del presente documento.
- ⊙ Nel periodo estivo la frequenza a turni è accettata alle medesime condizioni sopraccitate, ma unicamente se vengono comunicate nell'apposito formulario d'iscrizione le settimane di frequenza che si intendono prenotare.

#### Frequenze extra

Giorni di frequenza extra possono essere richiesti in accordo con la Direzione e a seconda delle disponibilità di posti all'interno del centro. Non è possibile garantire a priori un responso positivo a tutte le richieste.

#### Disdetta e modifiche alla frequenza

Eventuali richieste di modifica della frequenza fissata al momento dell'iscrizione devono essere discusse con la Direzione, che ne valuterà la fattibilità. In ogni caso, il preavviso è di **un mese**, per la fine di un mese, per una **modifica del contratto che implica una diminuzione della frequenza**.



In caso di **disdetta anticipata del contratto d'iscrizione**, il preavviso è di **due mesi**, per la fine di un mese. *Es: disdetta comunicata il 15 marzo – il contratto terminerà il 31 maggio.*

La Direzione si riserva d'interrompere immediatamente la frequenza in caso di irregolarità, di mancato pagamento delle fatture o in circostanze speciali (ad es. problemi comportamentali potenzialmente pericolosi o non gestibili in un contesto come il nostro).

### Assenze e riduzioni della retta

Per motivi organizzativi tutte le assenze vanno tassativamente notificate al centro con almeno una settimana di anticipo o, in caso di emergenza, al più tardi entro le 08:30 del giorno stesso. Non si prevedono, di regola, riduzioni della retta in caso di assenza del bambino. Le uniche assenze che prevedono una riduzione su richiesta (per iscritto) sono le seguenti:

- ⊙ 50% di riduzione sulla retta giornaliera in caso di malattia comprovata da un certificato medico che va consegnato entro e non oltre il primo giorno del mese successivo.
- ⊙ 100% di riduzione nei periodi di assenza dovuti alla "settimana bianca" e alla "settimana verde" con un preavviso minimo di 15 giorni. Altre gite o eventi scolastici non danno adito a riduzioni.



### Fatturazione

Le fatture vengono inviate di regola per e-mail entro il 15° giorno lavorativo del mese successivo al mese fatturato. Il genitore è tenuto a segnalare alla Direzione la mancata ricezione della stessa. Al momento della ricezione della fattura i genitori hanno tempo 8 giorni per eventualmente segnalare alla Direzione delle incongruenze o errori della frequenza. La fattura deve essere pagata entro 15 giorni dall'emissione della stessa.

Se l'importo risulterà mancante, il genitore riceverà un'email il primo giorno lavorativo del mese seguente e in caso di ulteriore inadempienza saranno aggiunti 20,00 CHF quale spesa di sollecito. In caso di mancato pagamento, dopo il terzo richiamo, l'Associazione si riserva il diritto di procedere alla rescissione unilaterale e immediata del contratto e di procedere all'incasso forzato.

A richiesta le fatture possono essere elaborate in forma cartacea e spedite per posta, con una spesa amministrativa supplementare di CHF 2.- a fattura.

Il genitore può conservare le fatture da allegare alla dichiarazione fiscale. Se desidera un'attestazione può richiederla per email. L'attestazione è fatturata CHF 15.-.

### 6.3. Orari e tariffe

#### Orari durante il periodo scolastico

MATTINO	7:00-9:00
PAUSA PRANZO	11:30-13:30
POMERIGGIO DOPOSCUOLA	15:30-19:00
MERCOLEDÌ CON PRANZO	11:30-19:00

Durante il periodo scolastico i genitori devono portare porta i bambini entro e non oltre le 08:00. Verranno ovviamente rispettati gli orari di entrata e uscita delle varie sedi scolastiche.

Il mercoledì i genitori devono venire a prendere i bambini che usufruiscono solo del servizio nella fascia "pausa pranzo" entro e non oltre le 13:30. Inoltre, sempre il mercoledì non è possibile iscriversi solo all'attività pomeridiana, chi necessita del servizio durante il pomeriggio è tenuto a iscrivere i bambini alla fascia "mercoledì con pranzo" dalle 11:30.

I genitori sono tenuti a rispettare gli orari e a prendere i bambini entro l'orario di chiusura del centro. Ritardi oltre l'orario di chiusura (19:00) saranno fatturati CHF 10.-. In caso di necessità, i genitori possono delegare l'uscita ad altre persone, indicando i nominativi e i recapiti negli appositi formulari, allegando il documento d'identità per il riconoscimento.

#### Orari durante le vacanze scolastiche

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì (eccetto le festività e le giornate di chiusura previste), dalle 7h00 alle 19h00. La mattina, i genitori possono portare i loro bambini tra le 7h00 e le 9h00 e venire a prenderli tra le 16h30 e le 19h00. Il genitore deve indicare nel formulario l'orario indicativo di entrata (quando tra le 7h00 e le 9h00) non sono ammessi ritardi, in quanto vi è una programmazione da rispettare, pertanto i bambini dalle 9:00 in poi non verranno più accolti.

Anche gli orari di uscita devono essere indicati nel formulario (quando tra le 16:30 e le 19:00). L'orario di uscita dal centro è esclusivamente a partire dalle 16h30 e non prima, questo per permette di concludere le attività programmate. Come per il periodo scolastico i ritardi oltre l'orario di chiusura (19:00) saranno fatturati CHF 10.

#### GIORNATA INTERA

ENTRATA AL MATTINO	7:00-9:00
USCITA AL POMERIGGIO	16:30-19:00

#### Tassa d'iscrizione per il periodo scolastico

Al momento dell'iscrizione per il periodo scolastico è richiesta una tassa di CHF 70.- per il primo figlio, di CHF 60.- per il secondo figlio e di CHF 50.- a partire dal terzo figlio. Nella tassa d'iscrizione annuale al periodo scolastico dei centri sono compresi tutti i servizi offerti (mattino, mensa al centro oppure mensa satellite, doposcuola, mercoledì e le colonie diurne durante le vacanze scolastiche).

Per chi, invece, si iscrive unicamente alle mense satellite di Giubiasco (Camalù Magna – Palasio), Pianezzo e Camorino vi è una tassa ridotta speciale di soli CHF 20.-. Tuttavia, questa tassa non dà accesso a nessun altro servizio offerto dal centro.

Con un contributo di CHF 30.-, è possibile associarsi all'ente giuridico (Associazione Art'è bambini) e acquisire il diritto di voto all'Assemblea associativa.

### Rette

La retta per il periodo scolastico (in CHF) viene calcolata in base al reddito totale conseguito all'interno dell'economia domestica dove risiede il bambino e al tipo di frequenza ed è stabilita tramite l'apposito formulario di autocertificazione. La Direzione si riserva il diritto di verificare tali importi richiedendo, se del caso, documentazione aggiuntiva.

	REDDITO LORDO	SOTTO 4'500	DA 4'500 A 6'500	DA 6'500 A 8'500	SOPRA 8'500
7:00-9:00	MATTINO	8,50	9,50	10,50	11,50
11:30-13:30	PAUSA PRANZO AL CENTRO	8,50 + 6,50 pasto	9,50 + 6,50 pasto	10,50 + 6,50 pasto	11,50 + 6,50 pasto
11:30-13:30	PAUSA PRANZO MENSA SATELLITE	PER VIA DEL SUSSIDIAMENTO COMUNALE 3,50 + 6,00 pasto			
15:30-19:00	POMERIGGIO	14,00	16,00	18,00	20,00
11:30-19:00	MERCOLEDÌ CON PRANZO	22,00 + 6,50 pasto	27,00 + 6,50 pasto	32,00 + 6,50 pasto	37,00 + 6,50 pasto
PER I BAMBINI DELLA SI E SE DI PIANEZZO IL TRASPORTO IN NAVETTA COSTA 2,50 A FASCIA ORARIA					

### Tassa d'iscrizione durante le vacanze scolastiche

Per coloro che non frequentano durante il periodo scolastico o che frequentano solo le mense satellite di Giubiasco (Camalù Magna – Palasio), Pianezzo e Camorino, la tassa per le "colonie diurne" corte (Autunno, Carnevale, Pasqua) è di CHF 5.- a bambino. Mentre per la "colonia estiva" è di CHF 20.- per il primo bambino e CHF 10.- dal secondo in poi.

### Rette giornaliere durante le vacanze scolastiche

Anche la retta delle colonie viene calcolata in base al reddito totale conseguito all'interno dell'economia domestica dove risiede il bambino e al tipo di frequenza ed è stabilita tramite l'apposito formulario di autocertificazione.

	REDDITO LORDO	SOTTO 4'500	DA 4'500 A 6'500	DA 6'500 A 8'500	SOPRA 8'500
7:00/9:00-16:30/ 19:00	GIORNATA INTERA	36,00 + 6,50 pranzo	40,00 + 6,50 pranzo	44,00 + 6,50 pranzo	48,00 + 6,50 pranzo

## 6.4. Sconti e contributi cantonali

### Sconto figli

È concesso dall'Associazione uno sconto del 10% dal 2° figlio iscritto in poi, dedotti i pasti. Questo sconto non è previsto invece per chi si iscrive unicamente alle mense satellite.

### Contributi cantonali

Il **contributo universale** del 20% sulla retta (esclusi pasti e spese di trasporto), sarà accordato, esclusivamente previa presentazione della documentazione completa aggiornata a tutte le famiglie residenti in Ticino con comprovata necessità di conciliare gli obblighi familiari con quelli professionali/formativi/ricerca d'impiego (modulo attestato del datore di lavoro, attestazione scolastica o conferma d'iscrizione al registro COLSTA da richiedere all'Ufficio regionale di collocamento).

Ulteriore **contributo RIPAM** del 33% ca. sulla retta (esclusi pasti e spese di trasporto) alle famiglie con comprovata necessità di conciliare gli obblighi familiari con quelli professionali/formativi/ricerca d'impiego e beneficiarie della riduzione dei premi per l'assicurazione obbligatoria delle cure medico- sanitarie (RIPAM), previa presentazione della decisione RIPAM aggiornata.

Il diritto ai contributi cantonali sottostà a direttive specifiche dell'Ufficio del sostegno ad enti ed attività per le famiglie e i giovani (UFAG).

**La documentazione deve essere aggiornata. Non verrà applicato nessuno sconto cantonale del 20% o del 33%, se non verrà consegnata la documentazione aggiornata annualmente e completa nei termini indicati. La documentazione deve essere prodotta entro 30 giorni dall'inizio della frequenza (Vedi la modifica delle "Direttive sull'aliquota di sussidiamento alle famiglie del 12 settembre 2018").**

Sconto dal  
2° figlio in poi

10%

Sconto universale  
cantonale del  
20%  
dal 1° ottobre 2018

Ulteriore  
sconto RIPAM

33% ca.  
dal 1° ottobre 2018

Preventivo indicativo dei costi applicando i contributi cantonali

REDDITO LORDO	SOTTO 4'500				DA 4'500 A 6'500				DA 6'500 A 8'500				SOPRA 8'500			
	SENZA SCONTI PER CHI NON LAVORA	APPLICATO - 20% UNIVERSALE	APPLICATO - 20% E -33% RIPAM	SENZA SCONTI PER CHI NON LAVORA	APPLICATO - 20% UNIVERSALE	APPLICATO - 20% E -33% RIPAM	SENZA SCONTI PER CHI NON LAVORA	APPLICATO - 20% UNIVERSALE	APPLICATO - 20% E -33% RIPAM	SENZA SCONTI PER CHI NON LAVORA	APPLICATO - 20% UNIVERSALE	APPLICATO - 20% E -33% RIPAM	SENZA SCONTI PER CHI NON LAVORA	APPLICATO - 20% UNIVERSALE	APPLICATO - 20% E -33% RIPAM	
MATTINO	8,50	6,80	4,60	9,50	7,60	5,10	10,50	8,40	5,65	11,50	9,20	6,20	11,50	9,20	6,20	
PAUSA PRANZO AL CENTRO CAMALÙ	8,50 + 6,50 = 15,00	6,80 + 6,50 = 13,30	4,60 + 6,50 = 11,10	9,50 + 6,50 = 16,00	7,60 + 6,50 = 14,10	5,10 + 6,50 = 11,60	10,50 + 6,50 = 17,00	8,40 + 6,50 = 14,90	5,65 + 6,50 = 12,15	11,50 + 6,50 = 18,00	9,20 + 6,50 = 15,70	6,20 + 6,50 = 12,70	11,50 + 6,50 = 18,00	9,20 + 6,50 = 15,70	6,20 + 6,50 = 12,70	
PAUSA PRANZO MENSE SATELLITI PIANEZZO / PALASIO	3,50 + 6,00 = 9,50 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	2,80 + 6,00 = 8,80 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	1,90 + 6,00 = 7,90 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	3,50 + 6,00 = 9,50 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	2,80 + 6,00 = 8,80 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	1,90 + 6,00 = 7,90 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	3,50 + 6,00 = 9,50 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	2,80 + 6,00 = 8,80 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	1,90 + 6,00 = 7,90 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	3,50 + 6,00 = 9,50 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	2,80 + 6,00 = 8,80 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	1,90 + 6,00 = 7,90 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	3,50 + 6,00 = 9,50 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	2,80 + 6,00 = 8,80 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	1,90 + 6,00 = 7,90 (FISSA PER TUTTE LE FASCE)	
POMERIGGIO	14,00	11,20	7,50	16,00	12,80	8,60	18,00	14,40	9,65	20,00	16,00	10,70	20,00	16,00	10,70	
MERCOLEDÌ CON PRANZO	22,00 + 6,50 = 28,50	17,60 + 6,50 = 24,10	11,80 + 6,50 = 18,30	27,00 + 6,50 = 33,50	21,60 + 6,50 = 28,10	14,50 + 6,50 = 21,00	32,00 + 6,50 = 38,50	25,60 + 6,50 = 32,10	32,00 + 6,50 = 38,50	37,00 + 6,50 = 43,50	29,60 + 6,50 = 36,10	37,00 + 6,50 = 43,50	37,00 + 6,50 = 43,50	29,60 + 6,50 = 36,10	37,00 + 6,50 = 43,50	

PER I BAMBINI DELLE SI E SI DI PIANEZZO E CAMORINO IL TRASPORTO IN NAVETTA COSTA 2.50 A FASCIA ORARIA

## 6.5. Modalità d'iscrizione

Il bambino è ammesso ai servizi del centro previa la consegna di tutta la documentazione richiesta, nella quale devono essere esplicitate tutte le informazioni da parte dei genitori per agevolare una buona accoglienza del loro bambino. La Direzione, qualora ve ne fosse la necessità, resta a disposizione per un colloquio conoscitivo.

I moduli possono essere scaricati dal sito oppure richiesti per mail alla Direzione. Con l'iscrizione, il genitore accetta le condizioni previste nella presente carta dei servizi. **Le iscrizioni al periodo scolastico vanno rinnovate ogni anno.**

### Documentazione da produrre

Formulario d'iscrizione compilato in tutte le parti, datato e firmato dai genitori o dal rappresentante legale:

- ⊙ Formulario - Dati
- ⊙ Formulario - Autorizzazioni
- ⊙ Formulario - Autocertificazione redditi e richiesta sconti
- ⊙ Formulario – Frequenza
- ⊙ Modulo facoltativo "Raccontami il tuo bambino"

### Documenti obbligatori da allegare:

- ⊙ Foto del bambino e carta d'identità di tutte le persone menzionate nei formulari d'iscrizione.
- ⊙ Per genitori separati o divorziati, si richiede la sentenza del pretore che attesta la tutela parentale.
- ⊙ Se si desidera lo sconto del 20% (contributo universale) è necessario allegare l'attestato del datore di lavoro compilato da chi consegue un reddito, chi sta seguendo una formazione (superiore al 50%) o chi è iscritto all'Ufficio regionale di collocamento (URC) all'interno dell'economia domestica (genitori conviventi o genitore e compagno/a). Ogni cambio di percentuale, impiego o reddito dev'essere segnalato tempestivamente.
- ⊙ Se si desidera lo sconto del 33%, copia della decisione di riduzione dei premi LAMal aggiornata (RIPAM).
- ⊙ In caso di bisogni sanitari specifici, compilare e allegare il formulario PAI (progetto di accoglienza personalizzato). La Direzione valuterà la fattibilità dell'accoglienza di bambini che hanno gravi problemi di salute in funzione del servizio offerto.

L'iscrizione e il diritto agli sconti non sono confermati se i formulari e la documentazione richiesta sono incompleti. È garantita la protezione dei dati ai sensi della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD).

## 7. COMUNICAZIONI / INTERAZIONI / RECLAMI

### 7.1. Quali comunicazioni sono previste

Le principali informazioni amministrative vengono trasmesse direttamente ai genitori al momento dell'iscrizione. Sempre in questo ambito viene descritto il funzionamento del Centro e i servizi offerti. Su richiesta delle famiglie o della responsabile vengono organizzati colloqui individuali o specifici.

Altre informazioni e avvisi sono inviati per posta elettronica e/o postati sul sito [www.artebambini.ch](http://www.artebambini.ch), che viene aggiornato con regolarità. Sul sito web si possono trovare tutte le informazioni riguardanti il Centro, come orari di apertura e chiusura, menù, proposte di uscite e gite, aggiornamenti e cambiamenti di programma, volantini, nonché i formulari di iscrizione e la presente carta dei servizi.

#### Contatto per iscrizioni e/o domande generali o amministrative

Per inviare i formulari di iscrizione o porre domande generali o amministrative i genitori possono scrivere per e-mail al segretariato, a: [info@artebambini.ch](mailto:info@artebambini.ch)

oppure chiamare il numero del segretariato negli orari indicati: 091 857 97 97

LU MA GIO VE	9h00-11h00 e dalle 14-16h00
MERCOLEDÌ	9h00-11h00

#### Contatto per cambiamenti di frequenza improvvisi

I genitori devono scrivere eventuali cambiamenti di frequenza, esclusivamente per e-mail entro e non oltre le 12h00 del venerdì della settimana antecedente:

Per i bambini iscritti al centro e alle mense satellite di Giubiasco (Camalù Magna – Palasio), Pianezzo e Camorino, si scrive a: [camalu@artebambini.ch](mailto:camalu@artebambini.ch)

Allo stesso modo, le richieste di frequenza extra e frequenze dei genitori che lavorano a turni (settimanali o mensili) dovranno essere notificate per e-mail con l'apposito formulario settimanale o mensile, entro e non oltre le 12h00 del venerdì della settimana antecedente.

Ai genitori che lavorano a turni, segnaliamo che al momento dell'annuncio della frequenza, quest'ultima sarà considerata come fissa: altre richieste verranno considerate extra.

Nell'ottica di avvisare il team e i cuochi per tempo, le urgenze o assenze improvvisate vanno notificate per SMS al Cellulare del centro o rispettivamente a quello della coordinatrice delle mense satelliti al più tardi entro le 8h30 del giorno stesso.

Affinché il team sia informato per tempo, per i **cambiamenti improvvisi di frequenza di giornata** (malattia, imprevisti, ...) si deve:

- ☉ per i bambini iscritti al **centro**, si scrive un SMS a:  
079 100 50 07 entro le 8h30 di mattina
  
- ☉ per i bambini iscritti solo alle **mense satellite** di Giubiasco (Camalù Magna – Palasio), Pianezzo e Camorino un SMS a:  
077 504 94 57 entro le 8h30 di mattina

Gli SMS saranno letti dagli educatori nei momenti compatibili con la presa a carico dei bambini. Tutte le comunicazioni sono da considerare ricevute e accettate solo previa risposta da parte della Direzione o degli educatori. Se il genitore non ottiene risposta, significa che la Direzione o l'educatore non ha ricevuto o ancora letto il suo messaggio.

**Non si accetta alcuna comunicazione tramite Whatsapp**

## 7.2. Interazioni

I genitori o i famigliari vengono, in modo libero e facoltativo, coinvolti in momenti comuni di attività al Centro, con l'obiettivo di condividere esperienze di vita con i bambini, su percorsi comuni proposti da loro.

Il team si augura la partecipazione dei genitori alle assemblee e alle serate informative quale momento di condivisione di esperienze al Camalù così come di presentazioni di progetti futuri ed eventuali proposte dei genitori.

In ogni caso si incoraggia un approccio di «partenariato educativo», ovvero favorire la responsabilità comune dello sviluppo dei bambini, promuovendo la stima reciproca e il dialogo (cf. Progetto Pedagogico del centro).

In seguito alla conferma di iscrizione al periodo scolastico o ad una delle "colonie" diurne, il genitore riceverà una comunicazione scritta per email dove sono segnalati i luoghi di ritrovo, i protocolli di entrata e uscita aggiornati, l'equipaggiamento necessario, eccetera.

## 7.3. Reclami



Il reclamo può essere fatto in forma orale agli educatori che in un secondo tempo sono tenuti a comunicarlo alla Direzione. Altrimenti si può inoltrare il reclamo alla Direzione in forma scritta, sia cartacea che per mail (ai reclami in forma anonima non verrà dato seguito). La Direzione darà una risposta nel più breve tempo possibile, coinvolgendo tutte le parti in causa e cercando una soluzione soddisfacente per tutti.

Nel caso in cui non si riuscisse a raggiungere un accordo, la famiglia può inoltrare un reclamo al comitato dell'Ente giuridico:

Associazione Art'è Bambini  
Viale 1814 8  
6512 Giubiasco

Se anche in questo modo non si ha un esito soddisfacente, si può inoltrare uno scritto direttamente all'organo di vigilanza:

Ufficio del sostegno a enti e attività  
per le famiglie e i giovani (UFAG)  
Vicolo Santa Marta 2  
6501 Bellinzona