

**Indice:**

- 1. Definizione e finalità della carta dei servizi**
- 2. Modalità Iscrizione**
- 3. Modalità di disdetta**
- 4. Alimentazione e salute**
- 5. Comunicazioni/ interazioni/ reclami**

## 1. Definizione e finalità della carta dei servizi

Questa carta è un documento di riferimento per permettere di informare le famiglie ed il pubblico rispetto le prestazioni offerte dai Centri extrascolastici dalla Fondazione Pro Infanzia in Ticino. Essa permette di esplicitare i criteri di qualità che il centro si impegna a garantire a favore dei bambini e delle famiglie coinvolte, come pure le modalità con le quali gli utenti possono contribuire a far sì che gli standard siano rispettati (modalità di informazione e reclamo). La finalità è quella di permettere un miglioramento della qualità del servizio che viene offerto ed in modo generale che si diffonda una cultura condivisa attorno all'infanzia.

## 2. Modalità Iscrizione

### 2.1 Condizioni

Dopo un colloquio con la responsabile e dopo aver accettato le condizioni della carta dei servizi e delle informazioni specifiche del Centro extrascolastico la famiglia può iscriversi. L'iscrizione definitiva avviene con la sottoscrizione del contratto di accudimento (firmato da ambo le parti) e la consegna di tutta la documentazione richiesta. I bambini vengono ammessi in base alla data d'iscrizione, i fratelli hanno la precedenza. È necessaria un'autocertificazione dello stato di salute del bambino controfirmata dal pediatra del bambino.

Le condizioni di frequenza sono:

- una frequenza minima su due giornate
- una regolarità di frequenza
- un'accertata condizione di buona salute

Il Centro extrascolastico prevede anche l'inserimento di bambini diversamente abili, previa consultazione con la direzione e conseguente accordo sulla presa a carico, sempre nei limiti delle possibilità del personale e della struttura.

### 2.2 Rette giornaliere sociali del centro in base al reddito

Reddito lordo mensile	Mattina	Pranzo	Pomeriggio	Mercoledì con pranzo
	Colazione	Pranzo	Merenda	Pranzo e merenda
Inferiore a 4'500	CHF 8.-	CHF 13.-	CHF 13.-	CHF 25.-
4'501 – 6'500	CHF 9.-	CHF 14.-	CHF 15.-	CHF 30.-
6'501 – 8'500	CHF 10.-	CHF 15.-	CHF 17.-	CHF 35.-
Superiore a 8'500	CHF 11.-	CHF 16.-	CHF 19.-	CHF 40.-
Ragazzi Scuole medie	CHF 7.-	CHF 12.-	CHF 13.-	CHF 25.-

Per poter considerare la retta conseguente al reddito lordo mensile la famiglia deve fornire, prima della firma del contratto d'accudimento, una copia del contratto di lavoro, dell'ultimo conteggio di stipendio (se stipendio fisso) o degli ultimi sei mesi (se salario variabile) . Se uno o entrambi i genitori sono al beneficio delle indennità di disoccupazione, fornire l'ultimo conteggio della cassa di disoccupazione. Per eventuali altre entrate, copia del giustificativo (decisione di rendita, convenzioni alimentari, ecc.).

## Pasti

La tariffa del pasto di fr. 5.- è inclusa nella retta giornaliera.

## Tassa d'iscrizione

Al momento dell'iscrizione è richiesto il pagamento di una tassa unica di fr. 200.-.

## Tariffe applicate ai fratelli

Famiglie che affidano al Centro due o più bambini ottengono una riduzione del 10% sulla retta giornaliera, dedotti i pasti, fatturata ai fratelli. Lo sconto non si applica ai ragazzi delle medie.

## Tariffe applicate ai bambini diversamente abili

La tariffa per i bambini diversamente abili ammonta al 110% della tariffa ordinaria, considerata la maggior intensità di lavoro derivante.

## Contributi cantonali alle famiglie

Per le famiglie domiciliate in Ticino sono disponibili i contributi volti a contenere l'onere finanziario (retta) a carico dei genitori per l'affidamento del figlio durante l'esercizio di un'attività lucrativa o durante l'assolvimento di una formazione o per scopi di carattere sociale riconosciuti dall'UFaG (vedi art. 48a, 48b e 48c RLFam). Per l'ottenimento di tali contributi valgono le disposizioni cantonali.

## 2.3 Fatturazione mensile

Nel calcolo delle tariffe sono già considerate le assenze dei bambini (ferie, giorni festivi, malattia ecc.) ed eventuali chiusure delle sedi per ferie. Ferie, giorni di chiusura e giorni festivi non sono pertanto soggette ad alcuna riduzione. Anche nei casi di malattia e infortunio, di regola, non vengono concesse riduzioni. Se il bambino non può frequentare il centro per più di due settimane causa malattia o infortunio, i genitori o chi per essi, possono richiedere per iscritto una riduzione della retta. Alla richiesta deve essere allegato un attestato medico. La Fondazione decide definitivamente sull'eventuale restituzione.

Le fatture sono emesse sulla base del contratto stipulato. L'importo è da versarsi entro 15 giorni dalla data di emissione della fattura. In caso di inadempienza, dopo un mese, sono aggiunti CHF 20.- quale spese di sollecito. Dopo un primo sollecito infruttuoso l'importo dovuto sarà gravato di un 5% di interessi di mora.

## 2.4 Modifiche contrattuali

Ogni modifica contrattuale delle giornate di accudimento va richiesta con un mese di preavviso per iscritto alla responsabile della sede. La direzione, secondo le contingenze del centro, valuta la fattibilità della richiesta e concede o meno l'approvazione.

## 3. Modalità di disdetta

Il contratto di disdetta può essere disdetto da ambo le parti nel rispetto di un termine di due mesi, per la fine di ogni mese. La disdetta deve essere notificata per iscritto alla sede. Durante un periodo di prova (30 giorni), il contratto di accudimento può essere disdetto per iscritto senza osservare alcun termine di disdetta.

## 4. Alimentazione e salute

### 4.1 Alimentazione

I bambini ricevono a seconda dell'orario di arrivo la colazione (richiesta specifica), il pranzo e la merenda. L'alimentazione segue i principi di una dieta sana, equilibrata e variata. I bambini che necessitano di particolari esigenze (allergie, intolleranze, ecc.) devono concordare i menu, segnalandoli nel formulario dell'autocertificazione di salute del bambino. I bambini non devono portare dolci o biscotti.

### 4.2 Salute

Se malato il bambino non potrà frequentare il centro, in questo caso si chiede al genitore di preventivare una soluzione per tenere il bambino a casa, per esempio in caso di:

- Febbre superiore ai 37.5°C
- Vomito
- Scariche
- Otite
- Congiuntivite
- Malattie infettive (riammissione solo dopo aver presentato il certificato medico)
- Pidocchi (riammissione dopo aver eseguito i trattamenti specifici)

Se il bambino si ammala o si fa male durante la giornata, l'educatrice contatta immediatamente i genitori, chiedendo loro di raggiungerlo il più presto possibile. In caso di urgenza e/o nell'impossibilità di contattare i genitori si farà affidamento al medico di riferimento del centro.

In caso di allergie o intolleranze alimentari occorre segnalarle al momento dell'iscrizione sul formulario di autocertificazione di salute del bambino.

In caso di patologie congenite e croniche che necessitano la somministrazione costante di medicinali, le educatrici possono somministrarli solo se iscritti nel formulario di autocertificazione dello stato di salute, controfirmato dal pediatra del bambino. Non si somministrano farmaci per cure riabilitative (antibiotici, sciroppi per la tosse, antipiretici, ecc.) e/o alternative.

## 5. Comunicazioni/ interazioni/ reclami

La responsabile del centro apprezza e promuove la cooperazione e la comunicazione tra i genitori e gli educatori. Una buona relazione tra i vari attori è senz'altro indispensabile per il benessere del bambino. Questo avviene giornalmente nei vari momenti di accoglienza e ricongiungimento con il bambino, la famiglia e l'educatrice di riferimento, sia verbalmente che attraverso le informazioni annotate sul diario del bambino. È inoltre importante prevedere ed organizzare dei colloqui regolari con i genitori e l'educatrice di riferimento, in modo da poter rispondere alle domande della famiglia e poter verbalizzare gli eventi e le attività.

Un'altro modo di collaborazione può essere inteso sotto forma di incontri e condivisione durante i momenti importanti delle festività, come per esempio il Natale, riunioni con i genitori su alcune tematiche importanti o incontri per la condivisione e costruzione di materiale per il centro.

La valutazione della qualità del servizio proposto può avvenire in diversi modi: oralmente o per iscritto.

- attraverso il regolare e quotidiano scambio d'interazioni tra il personale educativo ed i familiari,
- la possibilità di accogliere suggerimenti e reclami attraverso una buca lettere all'entrata del centro.
- attraverso un apposito modulo "Aiutateci a migliorare" indirizzato direttamente alla Responsabile o al Consiglio di Fondazione.