

**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 Nidi gestiti dalla Fondazione Pro Infanzia in Ticino. Essa permette di esplicitare i criteri di qualità che il nido 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 direttrice e dopo aver accettato le condizioni del regolamento del Nido 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 di almeno tre mezze giornate o due giornate intere
- un periodo di ambientamento curato, in cui si chiede la disponibilità da parte di un familiare
- una regolarità di frequenza
- un'accertata condizione di buona salute

Il nido prevede anche l'inserimento di bambini diversamente abili, previa consultazione con la direzione e conseguente accordo sull'accudimento, sempre nei limiti delle possibilità del personale e della struttura.

### 2.2 Rette sociali del nido in base al reddito

Reddito imponibile + 10% della sostanza imponibile (imposta cantonale)	Tutto il giorno (G)	Mezza giornata con pranzo (MP/PP)	Mezza giornata senza pranzo (MS/PS)
< CHF 40'000	CHF 41.--	CHF 30.75	CHF 28.70
CHF 40'000.-- - 49'999.--	CHF 46.15	CHF 34.60	CHF 32.30
CHF 50'000.-- - 59'999.--	CHF 51.25	CHF 38.45	CHF 35.90
CHF 60'000.-- - 69'999.--	CHF 56.40	CHF 42.30	CHF 39.45
CHF 70'000.-- - 79'999.--	CHF 61.50	CHF 46.15	CHF 43.05
CHF 80'000.-- - 89'999.--	CHF 65.10	CHF 48.85	CHF 45.55
CHF 90'000.-- - 99'999.--	CHF 69.20	CHF 51.90	CHF 48.45
> CHF 100'000.--	CHF 74.30	CHF 55.75	CHF 52.--

Per poter considerare la retta conseguente al reddito la famiglia deve fornire, prima della firma del contratto d'accudimento, una copia completa dell'ultima decisione di tassazione cresciuta in giudicato. Per i genitori conviventi l'ultima copia della decisione di tassazione di entrambi, se tassati separatamente.

## Pasti

La tariffa del pasto è esclusa dalla retta e viene conteggiata a parte: CHF 8.50 a pasto.

## Tassa d'iscrizione

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

## Forfait per il periodo di accudimento

Per il periodo d'introduzione e di ambientamento è richiesto il pagamento di un forfait unico di CHF 200.-. Tale periodo può durare al massimo due settimane.

## Tariffe applicate ai fratelli

Famiglie che affidano all'asilo nido due o più bambini ottengono una riduzione del 20% sulla seconda tariffa e del 30% sulla terza tariffa.

## Tariffe applicate ai bambini fino al primo anno di età

La tariffa per neonati e bambini fino al compimento del primo anno di età d'età ammonta al 110% della tariffa ordinaria, considerata la maggior intensità di lavoro derivante. Dal momento che i bambini fino al primo anno di età hanno spesso differenti abitudini alimentari, i pasti sono forniti dai genitori.

## 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.

## 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 l'asilo nido per più di due settimane causa malattia o infortunio, i genitori o chi per essi, possono richiedere per iscritto una riduzione del 50% della fattura durante l'assenza. Alla richiesta deve essere allegato un attestato medico. La Fondazione decide definitivamente sull'eventuale riduzione.

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 alla direzione della sede. La direzione, secondo le contingenze del nido, valuta la fattibilità della richiesta e concede o meno l'approvazione alla richiesta.

### 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. Il contratto di accudimento termina senza disdetta il 31 agosto dell'anno in cui il bambino entra nella scuola dell'infanzia.

### 4. Alimentazione e salute

#### 4.1 Alimentazione

I bambini ricevono a seconda dell'orario di arrivo, uno spuntino, il pranzo o la merenda. L'alimentazione segue i principi di una dieta sana, equilibrata e variata. I bambini che necessitano di particolari esigenze devono concordare i menu, segnalandoli nel formulario dell'autocertificazione di salute del bambino. I bambini non devono portare dolci o biscotti. I pasti per i bambini fino al primo anno di età e il latte in polvere (se necessario) sono forniti dai genitori.

#### 4.2 Salute

Se malato il bambino non potrà frequentare il nido, 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 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 nido.

In caso di allergie 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 direzione del nido 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 i progressi e le acquisizioni fatte dal bambino nel suo percorso al nido.

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 nido.

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 famigliari,
- la possibilità di accogliere suggerimenti e reclami attraverso una buca lettere all'entrata del Nido
- attraverso un apposito modulo "Aiutateci a migliorare" indirizzato direttamente alla direzione o al Comitato della Fondazione.