

NIDO PRIMI PASSI

CARTA DEI SERVIZI



Nido 
Primi Passi 

Indice

1. INTRODUZIONE	Pag. 3
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	Pag. 3
2.1. Principi e finalità	Pag. 4
2.2. Autorizzazione e vigilanza cantonale	Pag. 4
2.3. Sussidi	Pag. 5
2.4. Forma giuridica	Pag. 6
2.5. Orari di apertura	Pag. 6
2.6. Chiusure annuali	Pag. 7
2.7. Spazi e organizzazione generale	Pag. 7
2.8. Gli adulti professionisti	Pag. 8
3. CONDIZIONI DI ISCRIZIONE E DI FREQUENZA	Pag. 10
3.1. Tariffario	Pag. 11
3.2. Tassa di iscrizione	Pag. 12
3.3. Tariffa oraria	Pag. 12
3.4. Pagamento	Pag. 12
3.5. Cambio di abbonamento	Pag. 13
3.6. Assenze	Pag. 13
3.7. Disdetta	Pag. 13
4. STATO DI SALUTE E MALATTIA	Pag. 14
5. ALIMENTAZIONE	Pag. 14
6. RECLAMI	PAG. 15



1. Introduzione

La carta dei servizi è la **“carta d’identità” della struttura**, è il documento che serve ad informare e a guidare le famiglie, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni erogate dalle strutture. Si propone di offrire quegli elementi di conoscenza necessari alla **costruzione di un “patto”** concreto tra l’ente gestore, il personale del nido e coloro che sono interessati al servizio stesso.

La Carta è quindi un **documento di riferimento che esprime principi, attenzioni, impegni allo scopo di dare trasparenza e comprensibilità agli utenti che possono a loro volta esprimere le proprie considerazioni.**

Lo scopo ultimo di questo documento è l’impegno costante e continuo per **garantire un lavoro di miglioramento della qualità del servizio.**



2. Presentazione della struttura

Il **Nido Primi Passi Ibsa** è un nido aziendale voluto da IBSA (*Institute Biochimique SA*) per favorire la conciliabilità tra lavoro e famiglia. Aperto nel gennaio 2009 vuole offrire un servizio di qualità ai dipendenti e al territorio circostante.

Il nido è stato ente partner per la sperimentazione del documento *“Quadro d’orientamento per la formazione, l’educazione e l’accoglienza della prima infanzia in Svizzera”*, promosso dalla commissione svizzera per l’UNESCO e sostenuto dall’UFAG. Inoltre, ha partecipato attivamente al progetto Tipi, un progetto territoriale, volto alla diffusione di una cultura condivisa della prima infanzia.



Dal 2019 è diventato **“Nido Capriola”** partecipando ad un progetto Cantonale relativo a Movimento e Alimentazione.

Sempre nel 2019 è arrivato anche il marchio **Fourchette Verte**, simbolo di una sana alimentazione



Das Label der ausgewogenen Ernährung
Le label de l'alimentation équilibrée
Il marchio dell'alimentazione equilibrata

di



Il nido è associato ad ATAN, associazione mantello per le strutture per l’infanzia del Ticino: www.atan.ch.

2.1 Principi e finalità

I principi fondanti del nido si riconoscono nei documenti: *“Quadro d’orientamento per la formazione, l’educazione e l’accoglienza della prima infanzia in Svizzera”*; *“Per un’accoglienza di qualità”*; *“Linee di orientamento: la cura delle transizioni”* tutti patrocinati dall’Ufficio Cantonale per le famiglie e i Giovani (UFaG)

Per noi il nido è un **contesto socio-educativo**, in cui i bisogni sociali e quelli educativi costituiscono la felice sintesi di un’offerta rivolta sia ai bambini che alle famiglie.

Pertanto, gli riconosciamo una **triplice funzione**:

- **educativa**: offrire ai bambini un’accoglienza di qualità, centrata sul loro benessere, sul rispetto delle peculiarità di ognuno e sulla ricerca di interventi personalizzati;
- **sostegno alla genitorialità**: accompagnare i genitori in un periodo in cui la loro vita è trasformata dall’arrivo e dalla crescita di un figlio e permettere loro di vivere serenamente le proprie aspettative professionali e sociali;
- **sociale**: facilitare la partecipazione delle famiglie alla rete territoriale



2.2 Autorizzazione e vigilanza cantonale

Il nido è autorizzato dall’**Ufficio cantonale del sostegno a enti ed attività per le famiglie e i giovani (UFaG)** ad accogliere 30 bambini compresi tra i 3 mesi e i 4 anni secondo quanto segue:

8 bambini da 0-12 mesi;

12 bambini 13-24 mesi;

10 bambini dai 25 mesi.



Ogni due anni l’ufficio cantonale predispone una **visita di vigilanza** per verificare che tutto funzioni secondo le norme previste.

La collaborazione col suddetto ufficio è quindi costante e costruttiva al fine di garantire sempre alti livelli di qualità alle famiglie che frequentano il nido.



2.3 Sussidi

Cantonali

Per agevolare il buon funzionamento del nido, il **Cantone** elargisce un **contributo fisso** per le attività di accoglienza complementari alla famiglia ai sensi dell'art. 7 della Legge per le famiglie (LFam). Tale sussidio ammonta al **55%** dei costi complessivi riconosciuti relativi a:

- spese di formazione, di aggiornamento e di supervisione;
- materiale didattico
- salari del personale educativo

a condizione che si aderisca al Contratto Collettivo di Lavoro o si abbia la certificazione della commissione Paritetica e si rispettino alcuni livelli di qualità che il nido Primi Passi ha ampiamente soddisfatto.

Inoltre, il Cantone, a condizione che entrambi i genitori esercitino un'attività lucrativa o formativa o per scopi di carattere sociale riconosciuti dall'UFaG, ha predisposto **3 tipologie di Aiuto soggettivo alle famiglie**:

- **contributo universale** per tutte le famiglie che affidano i bambini al nido. Si tratta di un contributo fisso al pagamento della retta: **100 CHF** mensili per frequenze da 16 a 30 ore settimanali (abbonamento A); **200 CHF** mensili per frequenze oltre 30 ore settimanali (Abbonamenti B e C);
- **contributo per i beneficiari di riduzioni dei premi nell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (RIPAM)**: sconto del 33% (su importo al netto dello sconto universale!) direttamente nella fattura (calcolo retta solo per l'accoglienza senza oneri supplementari);
- **Contributo per i beneficiari di assegni di prima infanzia API** (in sostituzione del RiSC): totalità della retta (esclusi gli oneri supplementari), dopo la deduzione del contributo universale e del contributo beneficiari RIPAM, fino a un rimborso massimo mensile di **800 CHF**.



Comunali

I comuni hanno la possibilità di elargire dei Contributi alle attività di sostegno alle famiglie riconosciuti ai sensi degli art. 7 e 9 della legge per le famiglie (LFam).

Il nido Primi Passi fa richiesta ogni anno ai comuni limitrofi e ai comuni le cui famiglie frequentano la struttura. È libertà dei municipi stessi concedere più o meno questi contributi.

2.4 Forma giuridica

Il nido è gestito dalla *IBSA Foundation for Children*, fondazione senza scopo di lucro, nata nel 2008 per iniziativa della società Farmaceutica IBSA allo scopo di aprire il nido.

La sede legale è situata in Via del Piano, 6926 Montagnola. La fondazione è così composta:

Presidente: Arturo Licenziati

Vicepresidente: Antonio Melli

Consiglio di fondazione.



2.5 Orari di apertura

Il nido è aperto dalle **6.30 alle 18.30**, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni di festa infrasettimanali.

L'orario d'entrata e di uscita al nido è regolato come segue:

Orario d'entrata: dalle 6.30 alle 9.15
 dalle 12.30 alle 13.00

Orario d'uscita: dalle 12.30 alle **13.00**
 dalle 15.30 alle **16.00**
 dalle 16.00 alle **18.15**



2.6 Chiusure annuali

Il nido rimane chiuso nei **giorni festivi** previsti dal calendario svizzero.

Sono inoltre previste **2 settimane di chiusura per il periodo natalizio e le prime 2 settimane del mese di Agosto.**

La direzione valuta di volta in volta l'opportunità di chiudere il servizio durante ulteriori giorni di ferie aziendali decisi da IBSA.

Annualmente viene consegnato alla famiglia un calendario dettagliato con i giorni di chiusura del nido.

Soltanto per la chiusura estiva, decisa dalla Fondazione, è prevista una riduzione della retta del 30%.



2.7 Spazi e organizzazione generale

La lunga collaborazione delle educatrici con gli architetti ha permesso di creare **ambienti accoglienti e sicuri**, predisponendo un arredamento adatto ai bisogni dei bambini. La scelta di **materiali naturali e coloriti** e mai invasivi rispetta la filosofia pedagogica del nido.

Il nido Primi Passi è una struttura di 400 mq, che presenta **4 stanze dedicate ai bambini, la cucina, l'ufficio della direzione** e un'ampia zona riservata all'accoglienza e al ricongiungimento con le famiglie.

I piccoli sono accolti negli spazi in base all'età.

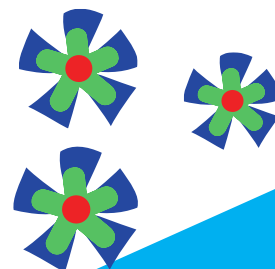
La **sala viola** accoglie 4 bambini di età compresa tra 0 e 7 mesi. I bambini sono seguiti in genere da 1 o 2 educatrici che coprono tutto l'orario di apertura e hanno un periodo di compresenza.

Nella **sala verde** sono accolti 7/8 bambini di età compresa tra 8 e 14 mesi. Le educatrici che si occupano di questo gruppo sono 3 con una compresenza quasi totale di due persone.

Nella **sala turchese** i bambini sono 7/8 e coprono la fascia d'età dai 15 ai 24 mesi. Sono sempre compresenti almeno 2 educatrici.

La **sala blu** accoglie 10/14 bambini di età compresa tra 25 e 36 mesi. Anche qui le educatrici sono 3 con una alta percentuale di compresenza di almeno 2 persone.

Sezione **"Ponte Harmos"** aperta nel settembre 2023 in collaborazione con il nido 8Hz, in uno spazio distaccato, pensato e predisposto per bambini dai 36 ai 48 mesi che non possono accedere o che decidono di non frequentare l'anno facoltativo alla scuola dell'infanzia. La sezione accoglie 20 bambini con 3 educatrici. È pensata per proporre ambienti, esperienze e attività che preparino al passaggio alla scuola dell'infanzia in modo attento e graduale.



Ogni stanza è dotata di bagno e stanza del riposo accessibili in qualsiasi momento, sia per necessità fisiologiche che per esperienze di vario genere.

Lo spazio dell'**accoglienza** è strutturato in 3 parti: spazio privato dedicato a genitori e figli (dove sono presenti gli armadietti personali), spazio dedicato al saluto e al commiato tra famiglia e bambini ed infine, spazio gioco in cui il bambino può trovare giochi ed attività tranquille che lo aiutino ad elaborare le emozioni legate al momento della separazione.

La struttura è circondata da un **ampio giardino** che rende la vista piacevole e rilassante. La zona esterna a noi dedicata non è molto grande, ma sufficiente per permettere ai nostri bambini di passare molto tempo all'aperto.

Per quanto riguarda i **materiali** scelti, sia all'interno che all'esterno, cerchiamo di prediligere legno, oggetti di recupero, granaglie e farine, in modo che i bambini possano manipolare materiali reali e ricchi di aspetti sensoriali importanti (ruvidità, calore, disomogeneità...)

2.8 Gli adulti professionisti



Gli educatori

Sono dei professionisti qualificati in conformità ai requisiti della legge cantonale (Lfam). Affrontano in team le domande riguardanti i contenuti pedagogici, conducono una riflessione comune sugli obiettivi educativi, sulle attività e sulla loro concezione di accoglienza della prima infanzia. Elaborano principi comuni e promuovono una cultura del dialogo.

Sono costantemente in confronto con colleghi sia all'interno del team che in occasioni più ampie. Partecipano periodicamente a corsi di formazione ed aggiornamento proposti dalle agenzie formative del cantone.

La nostra scelta pedagogica prevede che ogni bambino abbia un'**educatrice di riferimento** che lo segue, nel limite del possibile, dall'inizio alla conclusione del percorso.

L'educatrice è punto di riferimento anche per la famiglia ed è sempre disponibile a **incontri periodici**.

Il **tempo di lavoro** dedicato ai bambini non supera le 7 ore quotidiane. Per tutto l'orario di apertura del nido "Primi Passi" sono sempre presenti almeno 2 persone di cui una formata.

Il rapporto numerico educatore/bambino rispetta le normative vigenti:

- 1 a 4 per bambini dai 4 ai 12 mesi
- 1 a 5 per bambini dai 13 ai 24 mesi
- 1 a 8 per bambini dai 25 ai 36 mesi
- 1 a 12 per bambini dai 3 anni compiuti.



Il Direttore:

garantisce gli orientamenti comuni di tutta l'équipe e armonizza gli interventi educativi.

Attraverso riunioni costanti con tutta l'équipe e colloqui personali con ogni educatore, promuove momenti di riflessione pedagogici, veglia sui rapporti interpersonali e sostiene il lavoro sia individuale che del gruppo.

Inoltre:

- è responsabile del funzionamento complessivo del nido;
- coordina le attività educative, pedagogiche e ludiche che si realizzano al nido;
- dirige, organizza e verifica l'attività del personale;
- mantiene i contatti con i genitori, gestisce le iscrizioni e le modalità di affidamento dei bambini;
- mantiene le relazioni con i comuni e altre aziende convenzionate, con gli organi cantonale e federali
- consolida i rapporti istituzionali con enti di formazione sia pubbliche che privati del territorio;
- mantiene contatti diretti con la *IBSA Foundation for Children* e con l'azienda IBSA da cui dipende il nido.



Gli ausiliari:

garantiscono l'assolvimento delle funzioni di pulizia generali degli ambienti, degli arredi, del materiale ludico. Al momento del pasto verificano la qualità e controllano la quantità degli alimenti che vengono giornalmente recapitati dal servizio catering. Si occupano della suddivisione e preparazione dei carrelli per le diverse sale.

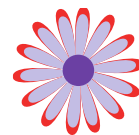
L'amministrazione

Gli aspetti più prettamente amministrativi (pagamenti delle rette, buste paga...) sono gestiti dal reparto "Finance & Administration" di IBSA, con cui la direzione e il personale hanno un rapporto di stretta collaborazione.

Collaboratori esterni

Il personale del nido si avvale di collaborazioni specifiche con esperti esterni in caso di necessità nel gestire situazioni particolari con i bambini e tra il personale: pedagogisti, psicologi, logopedisti, psicomotricisti, arte terapeuti...





3. Condizioni di iscrizione e di frequenza

Per legge le attività di accoglienza complementari alle famiglie quali i nidi dell'infanzia, sono finalizzate a sostenere i genitori per **conciliare famiglia e lavoro o formazione** (art. 7 della Legge per le famiglie).

Le strutture sono pertanto tenute a dare **priorità alle iscrizioni dei bambini i cui genitori lavorano entrambi** e verificare che questa condizione sia ottemperata in quanto l'UFaG, in qualità di ente sussidiante, procede a verifiche puntuali. Eventuali eccezioni e situazioni particolari sono da sottoporre all'Ufficio stesso.

Le iscrizioni sono possibili in qualunque periodo dell'anno in base alla disponibilità dei posti. Tutte le famiglie che ne fanno richiesta vengono invitate a visitare la struttura e a compilare un modulo che permette l'inserimento nella lista d'attesa.

Criteri di ammissione:

- figli dei dipendenti IBSA;
- famiglie in cui entrambi i genitori lavorano (è richiesta un'attestazione scritta);
- tempo di frequenza richiesto e ordine di arrivo della richiesta;
- fratelli già frequentanti.

Dopo aver valutato la disponibilità dei posti la direttrice ricontatta la famiglia proponendo l'iscrizione. Consegna il regolamento e il progetto pedagogico e si procede a definire l'iscrizione.

Per confermare l'iscrizione è necessaria:

- la consegna del modulo di iscrizione-contratto, compilato e firmato;
- la consegna dell'Attestazione di attività lavorativa/formativa, compilata e firmata, di entrambi i genitori;
- Il pagamento della tassa di Iscrizione (vedi punto 3.2) per la quale verrà emessa fattura che arriverà a casa.

Successivamente l'educatrice di riferimento del bambino prenderà contatto con la famiglia per fissare un incontro di conoscenza. Durante il colloquio ci si accorda sulle modalità e la data di inizio dell'ambientamento. Per il periodo di **ambientamento** è richiesta alla famiglia una **collaborazione di almeno tre settimane**.

Durante i primigiorni dell'ambientamento è necessario consegnare in direzione i seguenti documenti:

- fotocopia del libretto vaccinale aggiornato;
- certificato di buona salute;
- autorizzazioni compilate e firmate (moduli consegnati dall'educatrice durante il colloquio di conoscenza)

3.1 Tariffario

Le tariffe sono fisse e **non dipendono** dal reddito dei genitori.

È prevista una tassa di iscrizione annuale pari a 200chf per tutti i tipi di abbonamento.

La frequenza è prevista per 5 giorni alla settimana secondo l'abbonamento scelto:

	Fascia oraria	Retta mensile 5 giorni a settimana	Sezione Harmos
Abbonamento A	6.30 - 12.30 12.30 - 18.15	900.- mensili	1050. - mensili
Abbonamento B	6.30 - 15.30	1125.- mensili	1250. - mensili
Abbonamento C	6.30 - 18.15	1350.- mensili	1400. - mensili

La retta comprende: pannolini, creme, corredo per i lettini (lenzuola, federe, cuscini, coperte), bavaglini, tovaglioli, asciugamani, lavatura e stiratura

La retta non comprende il pasto che costa **9 chf** e viene fatturato solo se ordinato giornalmente.

Lo spuntino e la merenda sono compresi nel costo del pasto



Va tenuto conto che:

- Il mese di ambientamento o **parte di esso**, dove la frequenza è ridotta, viene fatturato 635.CHF;
- Se due o più fratelli frequentano il nido **contemporaneamente**, è previsto uno sconto del 20% sulla retta di frequenza dei figli successivi al primo;
- I dipendenti IBSA hanno delle agevolazioni definite da un regolamento interno aziendale che può essere richiesto all'ufficio personale, alla direttrice o su intranet;
- È previsto uno sconto cantonale sulla retta se entrambi i genitori sono impegnati in attività lavorative o formative: 100chf per l'abbonamento A; 200chf per gli altri abbonamenti
- Soltanto per la chiusura estiva, decisa dalla Fondazione, è prevista una riduzione della retta del 30%.
- L'ultimo anno di frequenza il contratto termina il 31 luglio e non è possibile disdire per i mesi di giugno e luglio.
- Chi prosegue il percorso alla **Sezione Harmos**, dopo aver aggiornato l'iscrizione con *l'Associazione 8Hz Family Co-working*, potrà frequentare anche i periodi del mese di agosto in cui il nido non è chiuso. Verrà valutato di anno in anno se già negli spazi della sezione Harmos o ancora al nido Primi Passi, per poi passare, a settembre, definitivamente negli spazi della sezione Harmos.



3.2 Tassa di iscrizione

È obbligatoria un'iscrizione (da confermare ogni anno) che vale **da Settembre ad Agosto, salvo l'ultimo anno in cui il contratto termina il 31 Luglio**.

La prima iscrizione si perfeziona con la compilazione del contratto d'iscrizione e con il versamento della relativa quota pari a 200 CHF. Quest'ultima **non sarà rimborsata** in caso di ritiro o non frequenza del bambino.

Ogni anno, intorno al mese di Febbraio, viene richiesta la conferma dell'iscrizione per l'anno successivo che si considera confermata col pagamento della relativa tassa.

3.3 Tariffa oraria

Per ogni ora o **parte di ora** supplementare utilizzata in più rispetto all'abbonamento concordato, subentra **la tariffa oraria di 13.chf**

Le ore supplementari vengono addebitate nella fattura del mese successivo.

L'abbonamento "C" (6.30-18.15) non prevede la possibilità di estendere l'orario.

3.4 Pagamento

All'inizio di ogni mese viene inviata la fattura con relativo numero di conto per il pagamento della retta, che deve essere versata direttamente sul conto della [IBSA Foundation for children](#) entro 7 giorni dalla data della fattura. **Non si accettano contanti.**

L'importo può variare di mese in mese in quanto comprende:

- la retta del mese in corso;
- il costo dei pasti ordinati per il bambino nel mese precedente;
- le eventuali ore o parti d'ora supplementari del mese precedente.



3.5 Cambio di abbonamento

Il cambio di abbonamento è possibile previa richiesta scritta con un termine di preavviso di almeno 1 mese. L'accettazione è vincolata alla disponibilità organizzativa e verrà confermata o meno per iscritto dalla Direzione.

Se un genitore si trovasse nell'urgenza di prolungare, per un periodo di tempo limitato, la frequenza del proprio bambino al nido (malattia dei nonni, baby sitter in vacanza, motivi di lavoro eccezionali...) deve farne richiesta alla Direttrice. La richiesta verrà accettata in caso di disponibilità organizzativa.



3.6 Assenze

Le assenze del bambino vanno comunicate al nido entro le ore 9.00.

Inoltre:

- verrà riconosciuta una riduzione del 20% sulla retta **solo ed esclusivamente** in casi di malattia, comprovata da certificato medico, superiore a **10 giorni lavorativi consecutivi** di assenza;
- in caso di assenza per malattia **inferiore ai 10 giorni** o per vacanza **non viene effettuato nessuno sconto**;
- in caso di malattia contratta durante i periodi di chiusura del nido (Estate e Natale) non è prevista alcuna riduzione diretta;
 - non è possibile recuperare i giorni di assenza;



3.7 Disdetta

Per comprovati motivi di forza maggiore il contratto è rescindibile da entrambe le parti mediante comunicazione scritta con un termine di preavviso di almeno 1 mese.

Il genitore è tenuto comunque a pagare per intero la retta del mese in corso e del mese dimissionario.

Durante l'ultimo anno di frequenza non è possibile disdire il contratto per i mesi di giugno e luglio. Il contratto termina il 31 Luglio.



4. Stato di Salute e Malattia

L'Ufficio Cantonale per le Famiglie e i Giovani (UFaG) ha pubblicato un opuscolo intitolato: *“Buone pratiche per la prevenzione e la promozione della salute nella prima infanzia. Raccomandazioni per le strutture di accoglienza diurne collettive”*. In questo documento è ricordato che ogni bambino ha il **diritto di essere curato in un ambiente familiare e protetto**. Al nido Primi Passi non disponiamo di spazi e personale adeguati a rispondere agli specifici bisogni del bambino ammalato.

In caso di malattia richiediamo la piena disponibilità della famiglia ad occuparsi del bambino e dargli le cure necessarie. **Riteniamo importante permettere al bambino una completa guarigione prima di ricominciare la frequenza del nido.**

Ricordiamo anche che il personale del Nido **non è autorizzato** a somministrare medicinali ai bambini, fatta eccezione per i medicinali salvavita, esclusivamente prescritti dal pediatra attraverso certificato medico.

In questo caso al genitore verrà richiesto di compilare un modulo che autorizzi gli educatori a somministrare il medicamento stesso. Gli educatori si attengono scrupolosamente a quanto prescritto dal medico **declinando al richiedente ogni responsabilità.**

Nel caso in cui si manifestino sintomi durante la giornata al nido, il personale chiamerà repentinamente il genitore e si valuteranno insieme le diverse possibilità.

È importante che il pediatra curante sia informato dal genitore che il piccolo frequenta il nido, di modo che le scelte sulle eventuali cure possano essere compatibili con gli orari di frequenza.

Ogni nido ha un suo pediatra di riferimento a cui si rivolge per avere informazioni e delucidazioni su come gestire possibili epidemie o situazioni particolari.

Il nostro pediatra di riferimento è la **Dott.ssa Daniela Pedrazzini** di Paradiso.

Il nido Primi Passi accoglie anche bambini non vaccinati.

5. Alimentazione

Pasti, spuntini e merende vengono forniti dall'associazione *“Pic-nic Dolce & Salato”* che offre un servizio di catering.

Il cibo, preparato da professionisti, segue parametri nutrizionali e criteri igienici conformi al marchio **“Fourchette verte”**.

Per i bambini allattati e in fase di svezzamento si seguono le indicazioni delle famiglie e di ogni pediatra di riferimento. In questo caso (e solo in questo caso) i pasti sono preparati dalla famiglia. L'introduzione del pasto del nido avviene in modo graduale e in accordo con la famiglia.



Riteniamo che **pasti e merende siano un momento importante sia a livello nutrizionale che a livello educativo relazionale**, pertanto, a svezzamento concluso, pasti e merende saranno forniti esclusivamente dal catering del nido.

In caso di allergie, intolleranze o scelte alimentari alternative è necessario presentare un certificato medico e concordare con la struttura le modalità di intervento.

A causa dell'aumento di queste patologie, per questioni igienico sanitarie e per scelte educative, **non possiamo accettare nessun tipo di alimento portato da casa** (merendine, biscotti, caramelle...)

Solo ed esclusivamente in caso di **festeggiamento di compleanni** è possibile portare al nido torte o biscotti confezionati (evitando creme di vario genere) in cui siano espressi ingredienti e data di scadenza.



6. Reclami

Per quanto riguarda reclami di piccola entità, sia da parte del nido che della famiglia, vengono **risolti direttamente con la propria educatrice di riferimento**.

Per mancanze più gravi viene interpellata la Direzione del Nido e se necessario si richiede l'intervento del consiglio di Fondazione.

In caso di mancanze gravi ai sensi del C.C.S. o di insoddisfazione alla risposta della direzione o dell'ente gestore del nido, può essere inoltrato reclamo all'autorità cantonale competente in materia di vigilanza

